

# Digitalisering, effektivitet og fleksibilitet i NAV

Partnerforum 3.juni 2014

Maria Røhnebæk, Østlandsforskning

# Et sosialantropologisk blikk på NAV



Foto: SF Norge AS

# Mål: Økt brukerretting



Foto: TV Norge

# Endringer

- Saksbehandling
- Rettighetsorientering
- Riktige beslutninger
- Byråkrati
- Veiledning, oppfølging
- Skreddersøm
- Gode beslutninger
- Skjønnsutøvelse

# Brukerretting og digitalisering



# Digital kunnskapsstøtte

The screenshot displays the Oracle Developer Forms Runtime - Web interface. The main window, titled 'Arbeidsbank', shows a list of jobs. The selected job is for 'Westaff AS' with a due date of '31-01-2007'. A detailed form for 'Omgivelsesforhold' (Environmental Conditions) is open, showing personal information for 'Ås Peder' and a description of his work as a 60-year-old machine operator. The form includes sections for 'Arbeidslivsforhold' (Work Conditions) and 'Dagliglivsforhold' (Daily Life Conditions). The 'Arbeidslivsforhold' section contains a text area with the following text: 'Bruker er 60 år og anleggsmaskinfører. Han har all sin arbeidserfaring fra Vegvesenet. Arbeidet hans består i å kjøre anleggsmaskiner i forbindelse med ulike vei prosjekter. Han har for det meste jobbet på anlegg som innebærer ukependling og lange dager.' The 'Dagliglivsforhold' section contains the text: 'Familie (kone og barn) er redde for nye hjerteinfarkt, og dette påvirker hverdagen hans da han hele tiden må fortelle hvor han befinner seg og hvor lenge han skal være borte etc. Konen og en sønn ringer ofte og sjekker at han har det bra når han er utenfor heimen. Bruker føler en trygghet fordi familien følger han opp tett og han er redd for at noe skal skje ham dersom han reiser på anlegg prosjekter.' The form also includes buttons for 'Historikk 6', 'Ny vurdering - Kopi 7', 'Ny vurdering - Blank 8', 'OK', and 'Avbryt'.

Oracle Developer Forms Runtime - Web

Eil Rediger Verktøy Saksbehandling Kontor Hjelp

Arbeidsbank

Arbeidsliste for AHA0220 Anita Hegre Aastebøl (AHA/0220) Antall

08-02-2007 Planlegg kontakt med arbeidsgiver Alle Alle

Fristdato 1	P 2	Oppgavebeskrivelse 3	Navn 4	Detalj 5
31-01-2007	2	Planlegg kontakt med arbeidsgiver	Westaff AS	

Arbeidsprosess

- Registrer ny aktivitet
- Register / oppdater tilleggsopplysninger
- Avslutt og start Registrer resultat av aktivitet

Omgivelsesforhold

Navn Ås Peder Fødselsnr

Amvendelsesområde Arbeidsavklaringspenger Status Under arbeid Kontorsperret informasjon

Arbeidslivsforhold

Bruker er 60 år og anleggsmaskinfører. Han har all sin arbeidserfaring fra Vegvesenet. Arbeidet hans består i å kjøre anleggsmaskiner i forbindelse med ulike vei prosjekter. Han har for det meste jobbet på anlegg som innebærer ukependling og lange dager.

STYRK-beskrivelse 1 Aa-registret... 2

Bransje... 3 STYRK... 4 Slett 5

Dagliglivsforhold

Familie (kone og barn) er redde for nye hjerteinfarkt, og dette påvirker hverdagen hans da han hele tiden må fortelle hvor han befinner seg og hvor lenge han skal være borte etc. Konen og en sønn ringer ofte og sjekker at han har det bra når han er utenfor heimen. Bruker føler en trygghet fordi familien følger han opp tett og han er redd for at noe skal skje ham dersom han reiser på anlegg prosjekter.

Historikk 6 Ny vurdering - Kopi 7 Ny vurdering - Blank 8 OK Avbryt

# Hva kjennetegner skjermbyråkratiet?

## Utbredte antakelser:

(Teknologiens potensiale)

Økt standardisering

Økt styring og kontroll

Skjønnnet reduseres

Programmering skjer sentralt

Ansatte får mindre innflytelse

## Alternative perspektiver:

(Teknologi i praksis)


Samkonstruksjon

Tilsynelatende økt kontroll

Skjønnnet øker

Improvisering, omveier og triks

Uformell innflytelse

**Ideal**  **Praxis**



# Avvik mellom ideal og praksis

Responser og strategier:

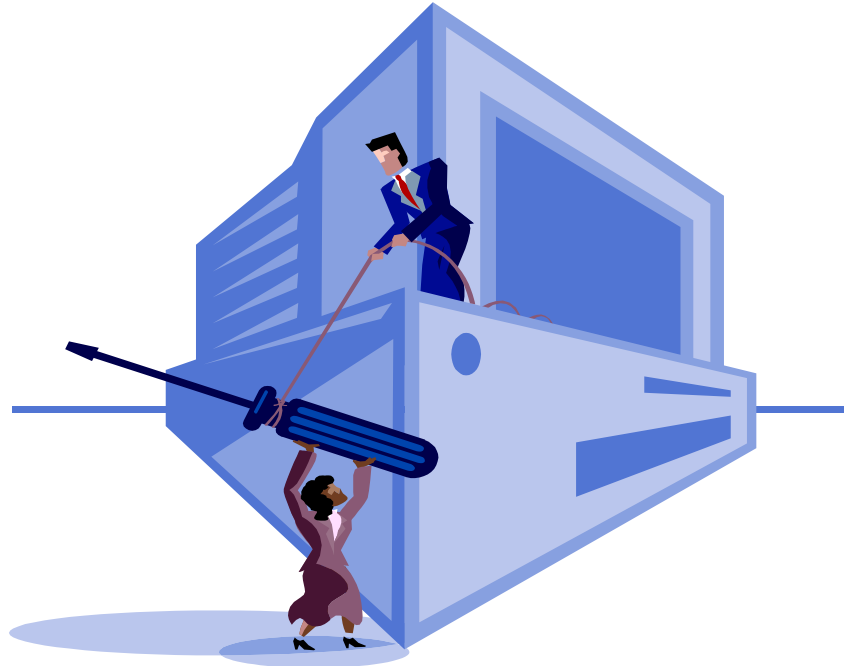
- Pragmatisk ignorering
- Etterlevelse
- Tilpasning

# Standardisert fleksibilitet



*«Dataen er jo dum.*

*Så hvis du bare skriver X – så går det gjennom»*



**Tinkering**

Maria Røhnebæk

Østlandforskning

E-post: [mr@ostforsk.no](mailto:mr@ostforsk.no)

Mobil: 92 21 09 52