

Prosjekttittel: Kunnskap om kommunikasjon: Fra "best practice" i dag til effektive digitale løsninger i fremtiden

Varighet: Januar 2019 – desember 2023

Oppdragsgiver: Kjetil Bjorvatn

Prosjektleder: NAV

Prosjektbeskrivelse

Hovedmål og delmål:

Hovedmålet med den første delen av prosjektet er å avdekke hva som er vellykket brukerinteraksjon i NAV slik at hele organisasjonen kan lære av «best practice». Et viktig delmål er å utvikle en maskinlæringsmetode som best mulig utnytter NAVs egne data på brukere, rådgivere og brukerinteraksjonen til å avdekke hvilke faktorer som best forklarer vellykket brukerinteraksjon. Dette analyseverktøy vil i seg selv være nyttig for NAV i ettertid, spesielt med tanke på at NAV i økende grad samler data som kan brukes til å forbedre virksomheten. Et annet viktig delmål er å finne kausale sammenhenger mellom ulike former for brukerinteraksjon og utfall for ulike NAV-brukere, basert på omlegginger i rutiner for brukerinteraksjon over tid. Dernest er det et delmål å bruke kunnskapen om hva som virker i dagens system for best mulig å utforme eksperimenter for å teste effekten av digitalisering av brukerinteraksjon og hvorvidt ulike undergrupper har mer å tjene eller tape på digitalisering.

Hovedmålet med den andre delen av prosjektet er å avdekke årsakssammenhengen mellom digitalisering av brukerinteraksjonen og brukernes utfall (kunnskap, prestasjon, opplevelse av selve interaksjonen, etc.). Viktige delmål vil her være å teste eksperimentelt hvilke undergrupper som responderer best på de ulike kommunikasjonsdesignene. For eksempel kan det tenkes at personer med dårlige norsk-kunnskaper krever en helt annen type kommunikasjon enn bruker med norsk som morsmål, eller at kvinner responderer annerledes enn menn.