



Faglig påfyll til lunsj

Erfaringer fra arbeid med opplæring

Faglig nettverksutvalg torsdag 20. juni

Jan Fredrik Eidem, Kenneth Stigen Fureli og Mone Sveia

Opplæring i NAV

Jan Fredrik Eidem, kontorsjef NØS Dokumentsenter

NØS Dokumentcenter

Dokumentcenteret har det operative ansvaret for det administrative arkivet i NAV

Dokumentcenteret har 45 ansatte:
Seksjonsleder, 2 kontorsjefer, 4 dokumentasjonsforvaltere, 38 dokumentkontrollere

Dokumentcenteret er organisert som en seksjon i enheten NAV Økonomi stønad



Veien til ett Dokumentcenter

- Den enkelte NAV enhet → 4 Dokumentcenter → ett Dokumentcenter
- 1 ansatt i 2019 → 50 ansatte i 2022



Dokumentsenters oppgaver

- Postmottak, skanning, registrering, fordeling, journalføring
- Følge opp etatens arkivering
- Digitalisere ESA-arkivet, og følge opp det administrative papirarkivet
- Kvalitetssikring og publisering av offentlig journal for alle enheter i NAV (eInnsyn og Navet)
- Følge opp innsynsforespørsler
- Jobbe for at arkivet har så høy kvalitet som mulig
- Følge opp enhetene i NAV i forhold til dokumentfangst og kvalitet
- Opplæring av saksbehandlere og ledere i sak- og arkivsystem og arkivfaget
- Brukerstøtte og veiledning på system og arkiv via telefon, e-post, Jira etc.
- Utarbeide og oppdatere slik-guider
- Gjennomføre superbrukermøter

Hvordan jobber vi med opplæring i NAV?

- Kursvirksomhet
- Superbrukernetttverk
- Brukerstøtte
- Oppfølging av resultatområdene



Gjennomføring av kurs

- Vi legger ut påmelding til kurs på internt intranett
 - Det tilbys kurs innen ulike fagområder
 - Grunnleggende kurs, videregående kurs, kurs for ledere etc.
 - Vi kan lage kurs på alle fagområder, f. eks. barnevern, innsyn, eSignering
- Vi fokuserer også på arkivfaget i kursene, ikke bare "trykk her" i arkivsystemet
 - Hvorfor arkivere
 - Hvorfor ikke bare lagre i teams?
- Den enkelte enhet kan bestille skreddersydde kurs
 - Kan gjennomføres digitalt, eller hos bestillende enhet.
 - Dersom vi reiser til enheter og holder kurs, dekker de kostnadene. Dette sikrer god deltakelse :-)

Superbrukernetverket

- Det er etablert et nettverk med superbrukere i NAV
 - Skal bistå med hjelp og veiledning for saksbehandlere i egen enhet
 - Vår forlengede arm ut i den store etaten
- Det gjennomføres faste teamsmøter med superbrukerne
 - Superbrukerne melder inn spørsmål og saker til diskusjon
 - Møtene tas opp og tilgjengeliggjøres i Teams
- Superbrukersamling, to dagers fysisk samling i Oslo. Fokus både på system og arkivfag



Brukerstøtte = opplæring

- Brukerstøtte en av våre viktigste tjenester
- Flere kanaler:
 - Telefontjeneste
 - Teams/skjermdeling
 - Egen e-postadresse for brukerstøttehenvendelser
 - Beskjed i WebSak
 - Internt brukerstøttesystem
- Brukerstøtte en god kilde til intern læring

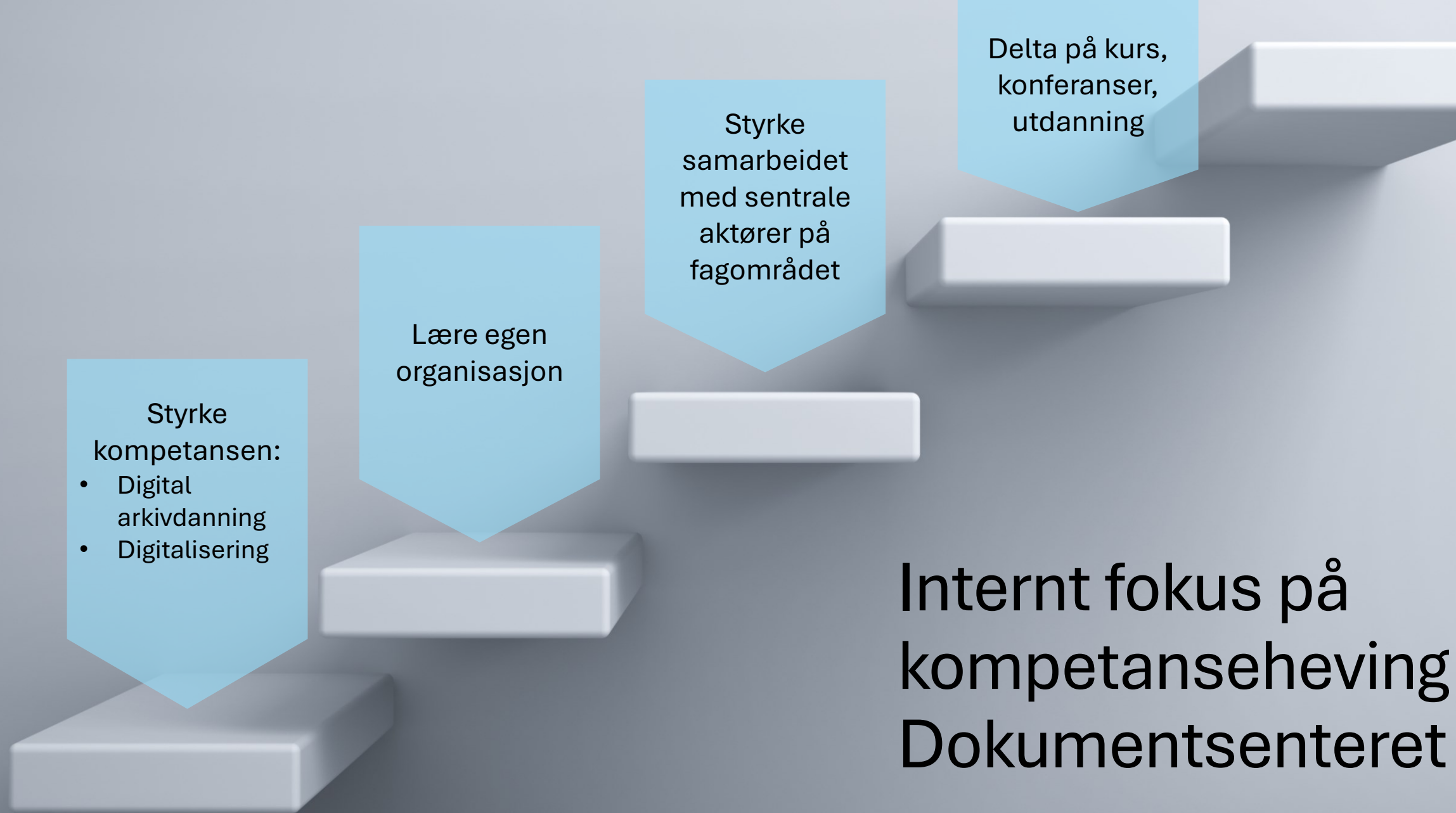
Beskjed til arkiv	
År	Antall oppgaver:
2023	2752
2022	3103

Telefon - 2023			
Tertial	Mottatte samtaler	Svar (%)	Gj. Snitt samtaletid (min)
1	1097	96	07:13
2	867	95	07:25
3	1080	97	06:41

Oppfølging av resultatområdene

- Dokumentsenteret har tjenesteavtaler med alle resultatområder i NAV
 - Denne spesifiserer hvilke tjenester Dokumentsenteret leverer, og hva vi forventer av enhetene
- Dokumentfangstrappporter sendes månedlig til enhetene.
 - Oversikt over antall dokumenter fordelt på arkivdel
- Det gjennomføres minst et møte med resultatområdene i året
 - Dokumentsenteret analyserer enhetens dokumentfangst, og tilbyr opplæring og veiledning der vi ser det er behov





Suksessfaktorer for å lykkes med opplæring

- Serviceinnstilling
 - Vi er på "tilbyderen"
- Ønske om å hjelpe
 - Alle skal få hjelp, uansett spørsmål
- Motivert av resultater
 - Vi ser at det nytter
 - Veldig mange positive tilbakemeldinger
- Nysgjerrighet på faget
 - Ønske om å lære, bruke brukerstøtte til intern læring

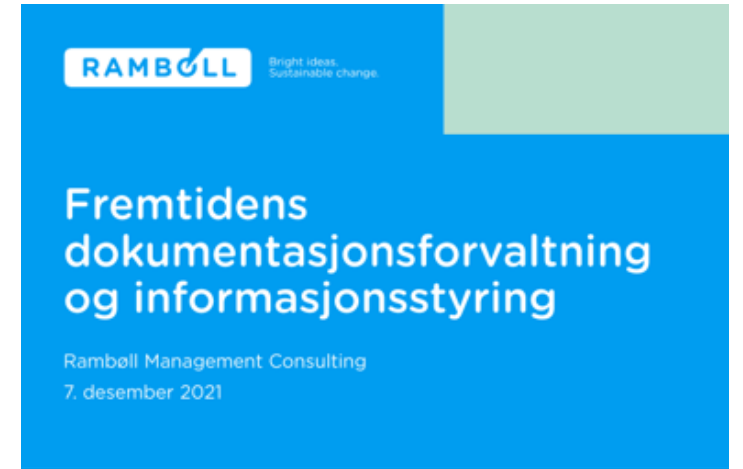


Tilnærming til opplæring

Kenneth Stigen Fureli
Leiar dokumentresenteret, VLFK

Utgangspunkt: Fagfelt i endring

- **Tverrfagleg samskaping internt**
 - Fokus føremål og funksjon
 - Medvit rundt rolle og ansvar
- **Fagleg samskaping eksternt**
 - Innbyggjaranes behov er ikkje ein konkurranse (med geografisk eller organisatorisk laginndeling)



// Lubna Jaffery. Foto: Ilja C. Hendel / KUD //

Viktig at fagfeltet får
UTVIKLE SEG

Grunnlag 1: Opplæring

- ✓ Mål med opplæringa
- ✓ Elevgruppas standpunkt



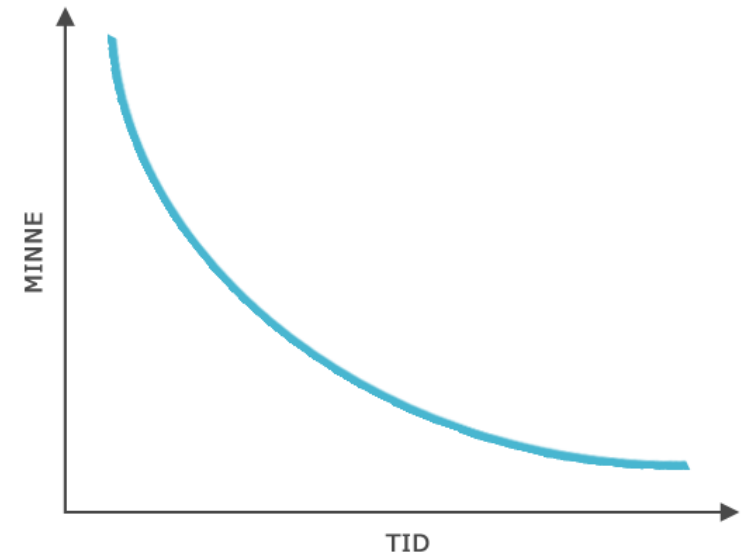
Typiske fallgroper

1. Språk og omgrep

- Stammespråk

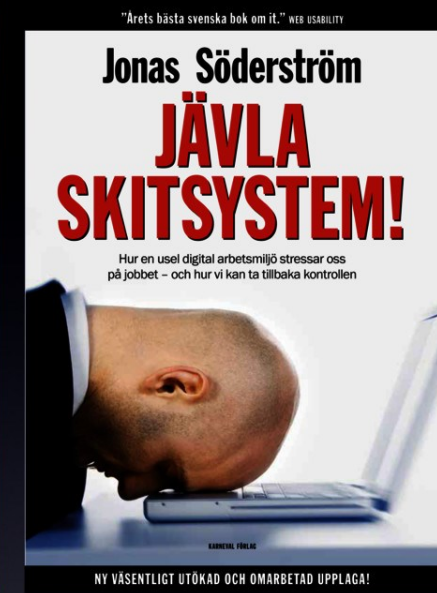
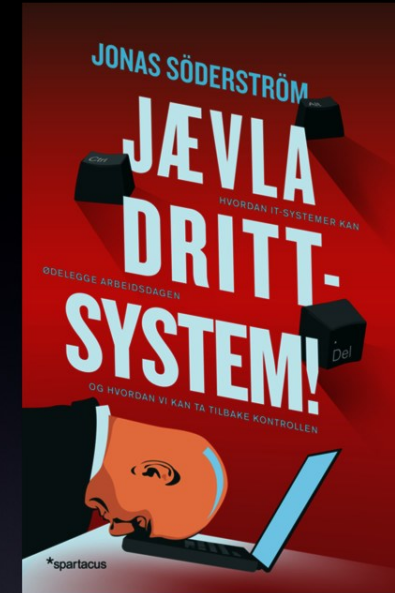
2. Dokumentasjon

- Moglegheit for repetisjon



Grunnlag 2: IT-system

- Veldig mange system
- Systema er lite fleksible
- Systema sin funksjon og nytterverdi er ikke openber for brukar
- Opplæring er dårleg
- Utfordringar forklarast med brukarfeil



Grunnlag 3: Sak- og arkivsystem

- Sak- og arkivprosessar er vesensforskjellig



LOVDATA **Søk**

Forskrift om utfyllende tekniske og arkivfaglige bestemmelser om behandling av offentlige arkiv **Innhol**

§ 7-26. Personalforvaltning og folkevalgte

(1) *Ansatte i kommune og fylkeskommune*

- Planlegging, ledelse, styring og evaluering av organets personalfunksjon, herunder utarbeidelse og fastsettelse av strategiske planer, lokal personalpolitikk, lokale avtaler mellom arbeidsgiver og arbeidstakere, interne instruksjer og retningslinjer og andre styringsdokumenter og evalueringer.
- Behandlingen av saker i administrasjonsutvalget.
- Kommunens og fylkeskommunens arbeid med rekruttering og tilsetning, herunder kunngjøring, utvidet søkeliste og innstilling, protokoller og møtereferater fra innstillings- og tilsetningsmyndighet, eventuelle klager på tilsetning.
- Kommunens og fylkeskommunens organisering av arbeidet med helse-, miljø og sikkerhet. Saker som viser utarbeidelse og utvikling av organets instruksjer og retningslinjer for HMS-arbeidet, evalueringer.

e. Kommunens og fylkeskommunens håndtering av konflikter og varslings.

- Stillingssøknad, tilsetningsbrev, arbeidsavtale, klage på tilsetning.
- Kompetanseutvikling med betydning for den ansattes lønns- og ansettelsesforhold.
- Lønn, godtgjøringer og permisjoner med betydning for den ansattes pensjonsforhold.
- Oppfølging i forbindelse med sykemelding dersom saken har betydning for den ansattes langvarige tjenesteforhold og pensjonsforhold.
- Dokumentasjon på og oppfølging av yrkesskader.
- Omplassering, beordring, fortrinnsrett.
- Ordensstraff der saken fører til rettslig prøving eller får konsekvenser for den ansattes tilsetningsforhold.
- Avslutning av arbeidsforhold.

<https://lovdata.no>

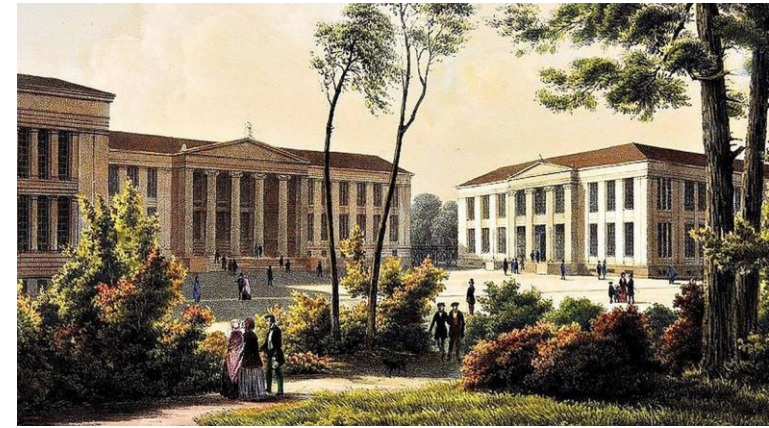
Prinsipp 1: Verktøyprinsippet



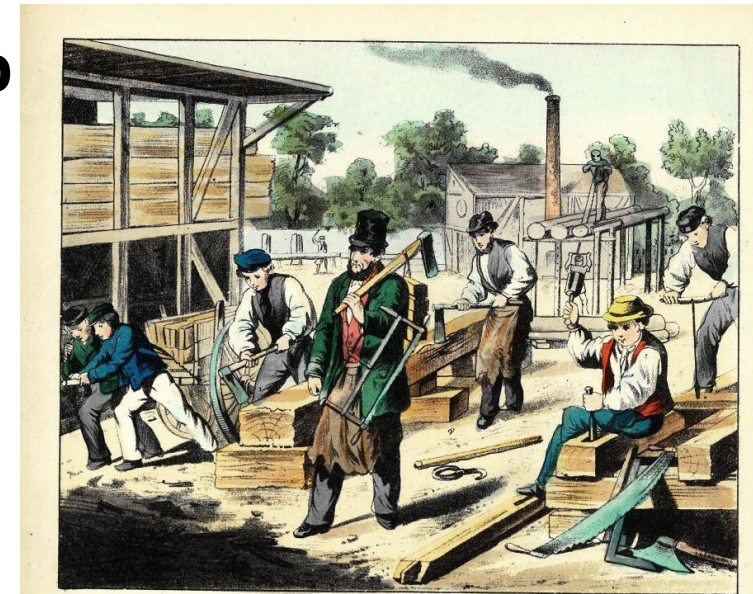
Prinsipp 2: Kunnskapsoverføring

- Skoleverket: Spesialist → generalist
Føremål: **Forståelse**
- Meisterlæra: Meister → svein
Føremål: Overføring av **praktiske kunnskap**
- Militær innlæring: Demonstrasjon og drill
Føremål: **Automatisert utførelse**

Ideal: Erfaren brukar



[Håndkolorert litografi etter Joachim Frich, 1854](#)



Le charpentier. Der Zimmermann. The carpenter.

Prinsipp 3: Brukarperspektivet

1. Thomas-teoremet

Det menneske oppfattar som verkeleg, vert verkeleg i sine konsekvensar

2. Brukaradopsjon

Opplæring er meir enn kurs

3. Snik-arkivering

Føremål og funksjon

4. Ombruk

Internt og/eller eksternt



Visjonen for 2025

- Hva om saksbehandler ikke behøver å bruke tid på arkivering?
- Hva hvis saksbehandler får bedre tid til å løse nye viktige arbeidsoppgaver?
- Hva hvis virksomheten også sparer penger, som kan brukes til andre formål?
- Hva om dokumentasjon og data automatisk kan gjenbrukes av andre virksomheter?

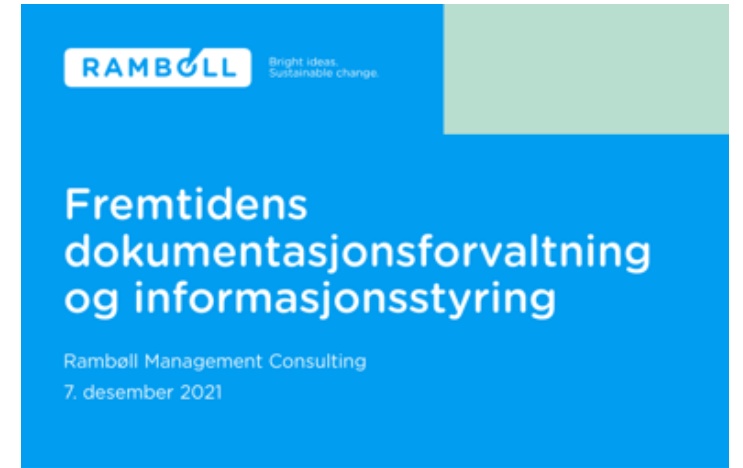
For å sette en klar retning for satsingen på innebygd arkivering har Arkivverket formulert en visjon. **Visjon er at i 2025 trenger ikke ansatte i offentlige virksomheter å bruke tid på arkivering.** Vårt mål er at den riktige informasjonen blir tatt vare på helt av seg selv, fordi saksbehandler har automatiserte løsninger for arkiv.

ARKIVVERKET.NO - PUBLISERT: 30.9.2019

- Visjonen bør framleis gjelda
- Vegen dit skjer ved at **arkivoppgåver** vert overført til **brukar**, slik at **arkivfaglege** kan jobbe med å overføra dei vidare til **teknologien**

Sluttpunkt: Fagfelt i endring

- **Tverrfagleg samskaping internt**
 - Fokus føremål og funksjon
 - Medvit rundt rolle og ansvar
- **Fagleg samskaping eksternt**
 - Innbyggjaranes behov er ikkje ein konkurranse (med geografisk eller organisatorisk laginndeling)



// Lubna Jaffery. Foto: Ilja C. Hendel / KUD //

Viktig at fagfeltet får
UTVIKLE SEG

Opplæring i Drammen kommune

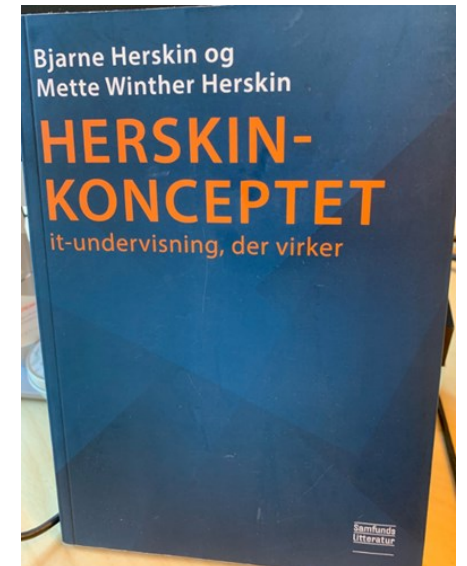
Mone Sveia, byarkivar

Agenda

- Metode for opplæring
- Spillbasert læring og simuleringstrening
- Opplæring kommer i mange formater

Faste rammer for opplæringen

- Nøkkelen til vår planlegging og gjennomføring av opplæring i Public 360, ligger i fast metodikk og struktur som gjentas konsekvent
- Kan gjenbrukes på ulike plattformer
 - Klasserom
 - Teams
 - Spillbasert
- Opplæringen tar utgangspunkt i Herskin-metodikken

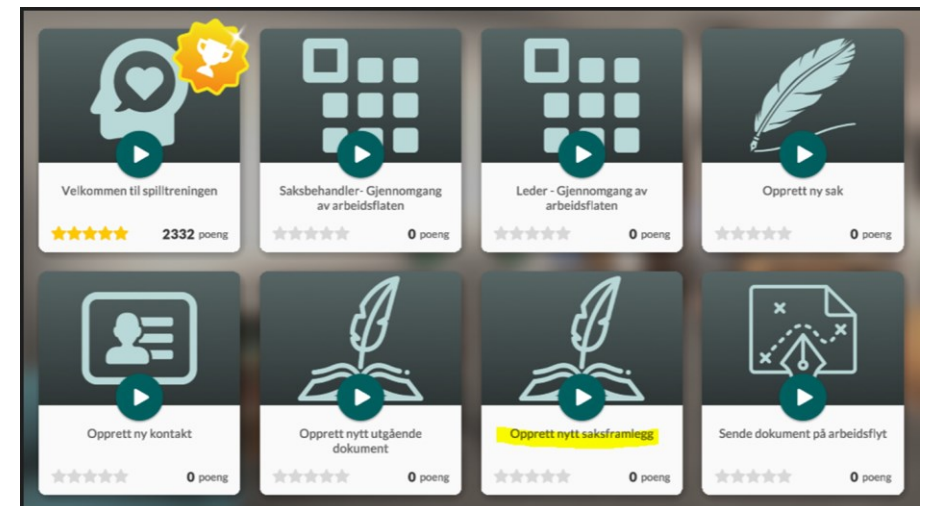


Kort om Herskin-metoden

- Utviklet av et dansk psykolog-ektepar
- Eget opplæringskonsept rettet mot opplæring i IT-systemer
- Fokus er på forståelse, brukerne skal ikke pugge rekkefølgen på museklikk
- Helhet før detaljer
- Brukerne skal kjenne seg igjen i situasjonen de læres opp i
- Tydelig struktur, klare rammer
- "Det IT-pedagogiske konsept"
 - Opplæringen skal være et fundament for videre læring
 - Selvhjulpne brukere

Fra klasserom til Teams til spillbasert læring

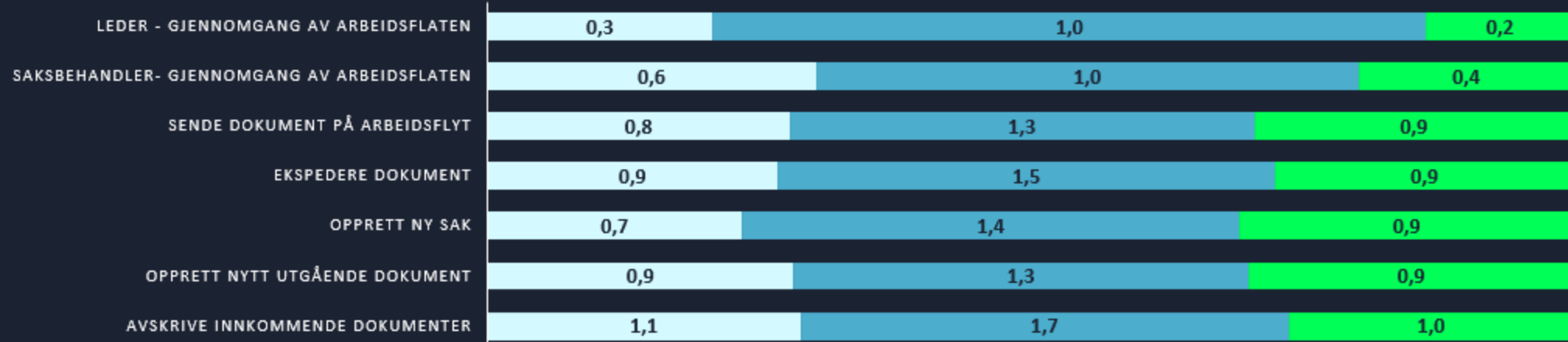
- Strukturen vi hadde bygget, gjorde at vi enkelt kunne overføre materialet til en spillplattform for læring
- Brukte ca. 6 måneder fra produksjonsstart av spillmoduler til vi kunne sette i gang piloten (sommerferie inkludert)
- Hele prosjektet ble gjennomført digitalt



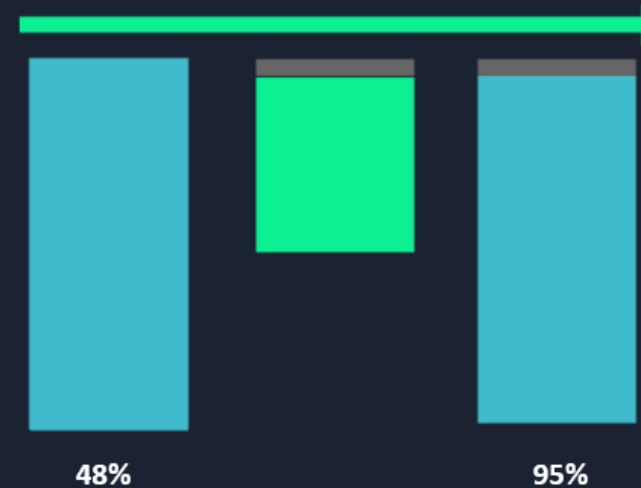
Pilot for spillbasert læring var så vellykket at vi fikk åpne plattformen for alle ansatte

- "Hvor ofte jobber du i Public 360?"
71% av respondentene svarer 0 – 2 ganger pr uke
- "Jeg er positiv til spillbasert læring som ny metode for å lære om Public 360"
100% av respondentene svarer ja
- "Hvilke erfaringer har du med spillbasert opplæring?"
85% har ingen erfaring
 - Omtrent 90% av respondentene foretrekker denne måten å trene på
 - Måle kompetanseheving og spisse opplæringen

Public 360 - Repetisjon



91% av det identifiserte kunnskapsgapet lukkes



Vi ser en forbedring fra første til beste gjennomspilling. Dette betyr at de som har spilt har fått økt kunnskap fra å spille spillet.

Opplæring kommer i mange former

- **Synlighet og dialog** med sluttbrukere, konkrete tiltak vi jobber med kontinuerlig:

- Viva Engage - "nano learning"
 - Informasjon
 - Tips og triks



Mone Sveia
I går kl. 22:10

Sett av 75



Får dere nye ansatte i løpet av sommeren? 🗨️

Hvis svaret på det er ja, og dette er ansatte som skal bruke Public 360, så oppfordrer jeg dere til å be dem spille igjennom P360-spillet.

Her er lenke til all informasjonen de trenger for å få logget seg inn: [Arkiv/Public 360 - Spillbasert læring for Public 360 \(service-now.com\)](#)

- Public 360 Café, drop in (fysisk og digitalt, ingen agenda)
- Standardiserte grunnkurs, halv dag, rolletilpasset, tilbys hver måned
- Workshoper hos de som ønsker
- Stille opp i møter/samlinger
- Spre det glade budskap om spennende produktnyheter => chatbot i P360

Oppsummert om opplæring

- Det er grunnarbeidet vi startet på i 2018, ved innføringen av P360, som har gitt oss så mange muligheter i etterkant
 - Ønske om klasseromsundervisning, pandemien tvang oss over på Teams og deretter kunne vi begynne å spille oss til P360-kunnskap
- Tenk på hva som er målet med opplæringen som tilbys (selvhjulpne/trygge/nysgjerrige/racere?)
- Finn dine allierte, trenger alltid gode ambassadører
 - Kan man tilby noe opplæring sammen med andre tjenester?
- Synliggjør verdien arkivtjenesten bidrar med
- Fokuser på **hvorfor** før gjennomgangen av **hvordan**
- Ikke bruk deg selv som utgangspunkt for hva andre trenger

