

# Behovsbeskrivelse NAV – rekrutteringsløsning for brukertester.

## Innledning

NAV leverer løsninger til over 2,8 millioner mennesker, med tjenester fra før fødsel til etter død. Vi forvalter kjernesystemene i ett av verdens beste velferdssamfunn med visjonen «vi gir mennesker muligheter». I tillegg til løsninger til borgerne i Norge bygger vi også systemer for over nitten tusen ansatte, samtidig som vi samhandler med arbeidsgivere og helsepersonell.

NAV er en stor organisasjon som har gjennomgått mange endringer de siste årene. I tillegg til en økt digitaliseringstakt har vi også beveget oss fra prosjekt til produkt. Vi har bygget opp kompetanse på produktutvikling med over 150 team som jobber smidig, autonomt og tverrfaglig. Med svært høy innsats på brukerinvolvering jobber vi kontinuerlig med innsiktsarbeid og brukertesting for både å forstå og verifisere.

Dessverre mangler vi et egnet verktøy å støtte oss på for å sikre god samskapning med brukerne våre. Som forvalter av velferdsstaten, som en offentlig aktør med lovpålagte krav, tenker vi ikke bare på brukerinvolvering som en del av prosessen. Det er en grunnleggende faktor for å lykkes med vårt samfunnsoppdrag.

## Problem / utfordring

Dagens situasjon bærer preg av at vi mangler verktøy for brukertesting og innsiktsarbeid. Dette resulterer i tidkrevende manuelle prosesser, ulik praksis og usikkerhet. Små oppgaver blir til store hindringer. Fart og flyt bremses av menneskelige flaskehals. Manglende kunnskap om brukernære forhold kan gi uheldige utslag i veivalg og kvalitet. Dette igjen kan gi konsekvenser for brukerne våre.

For å bøte på dette forsøker vi å tilpasse ulike verktøy til vårt behov. Dette igjen gjør selv de enkleste brukertester tidkrevende, fra rekruttering, samtykke og selve testen – ofte over Microsoft Teams – til analyse, oppsummering og deling.

Utfordringen vår er at vi ikke finner den systemstøtten vi trenger som innfrir krav til personvern, datalagring og sikkerhet, universell utforming, norsk språk eller videoplattform. Dette gir konsekvenser som er vanskelig å kostnadsberegne, men når vi produksjonssetter endringer hvert annet minutt, må beslutningene være kunnskapsbaserte.

Samfunnskostnaden knyttet til at en bruker ikke finner ytelse hun har krav på, er svært mye høyere enn den økonomiske kostnaden selve ytelsen måles i.

Løsningen på denne utfordringen mener vi bl.a. ligger i at det blir enkelt for produktteamene å brukerteste etter behov.

Vi har behov for et brukertestverktøy. Et verktøy som lar oss rekruttere respondenter, gjennomføre tester og bearbeide resultatene i etterkant. I forkant av denne utlysningen var vi i gang med å teste en rekke verktøy, bl.a. Teston, men er nå uten aktuelle verktøy som tilfredsstillir kriteriene våre. Og dette er vi ikke alene om verken i offentlig eller privat sektor. Selv om sluttproduktet vi ser for oss er et fullblods brukertestverktøy vil vi i denne utlysningen forholde oss til en klar avgrensning. En versjon 1 vil dermed dekke behovene vi har før en brukertest.

### Ønsket resultat/effekt

- *Hyppigere og raskere brukertester hos samtlige team som leverer løsninger mot borgere, arbeidsgivere, samhandlere og saksbehandlere (internt ansatte)*
- *At produktteamene får et bedre beslutningsgrunnlag*
- *At innbyggerne (og øvrige målgrupper) opplever NAV som inkluderende, transparent og aktivt lyttende*
- *At vi gjennom brukerorientert produktutvikling sikrer mål om «bedre brukermøter»*
- *En enkel og brukervennlig digital løsning som identifiserer, rekrutterer, kvalifiserer og honorerer innbyggere/brukere på en forsvarlig måte, tilpasset offentlig sektors krav om personvern, dataagring og sikkerhet, universell utforming, norsk språk og testform (video, intervju, osv.)*

### Behovet

Vi ønsker en løsning som gjør det enkelt å rekruttere testdeltakere. Gjerne fra egne nettsider via “podlets” eller egenproduserte startpunkt. Selve testene utfører vi utenom løsningen med andre verktøy. Løsningen må håndtere nødvendige samtykker både for oppdraget med å være respondent, men også til å databehandle respondentenes svar i selve testen og samtykke til å arkivere resultater når det er nødvendig. Videre ønsker vi at løsningen gjør det enkelt å kompensere respondentene som deltar på ulike måter.

Vi tenker oss en teknisk løsning som kan publiseres på egne nettsider, og våre andre digitale flater der vi kan få tak i respondenter. Gjerne en selvbetjent løsning som lar respondentene registrere seg og opprette en «bruker» med relevante generelle demografiske data. Her må personvern og GDPR selvsagt tas høyde for. Brukeren skal ha innsyn i data registrert med mulighet for enkel endring og sletting.

Videre må løsningen legge til rette for at vi, i tillegg til generelle demografiske kriterier, også kan velge ut respondenter etter spesielle kriterier. Her ser vi for oss at brukeren selv kan oppgi denne informasjonen gjennom en serie med spørsmål. Formålet med denne funksjonen er å velge ut representative kandidater til de ulike testene.

Når vi rekrutterer respondenter gjennom løsningen bør vi kunne se og eventuelt sortere på hvor mange tester respondenten har deltatt på, når respondenten sist deltok, osv. Formålet er nok en gang å sørge for reliabilitet og validitet i testgruppen.

Respondenter pleier å kompenseres for sin deltakelse i tester. Tradisjonelt har dette vært gavekort. Vi utforsker gjerne alternativer. Kan det for eksempel gis penger? Vi ønsker at belønning inngår i løsningen for bruker (f.eks. aktiveres etter at en test er gjennomført).

Vi vil trenge en løsning for hvordan en respondent overføres fra å ha registrert seg, til en konkret test vi ønsker deltakere inn til – uavhengig av hvilken plattform selve testen kjøres på.

### Behovsmatrise

I denne matrisen har vi listet opp behovene (funksjon/ytelse) som vi vil at tilbydere skal besvare med sitt løsningsforslag. Vi vil både velge ut og evaluere løsningen etter denne matrisen.

Nr	Kategori	Beskrivelse	Funksjon/ytelse
B01	Administrativ forenkling	En løsning som gjør det enkelt å rekruttere, administrere og honorere respondenter til brukertester.	Hvor enkelt det er å bruke løsningen fra oppdragsgivers side.
B02	Selvbetjening	En løsning som lar respondenter registrere, opprette, editere og slette sin egen brukerprofil.	Hvor enkelt det er å bruke løsningen fra respondentenes side.
B03	Motivasjon	En løsning som gjør det enkelt å delta på brukertester for respondentene	Hvor motiverende og hvor lett det er å melde seg til testtjeneste gjennom løsningen.
B04	Personvern	En teknisk løsning som innhenter og behandler nødvendige samtykker for deltakelse på slike tester.	I hvilken grad innhenting av samtykker er automatisert gjennom løsningen.
B05	Seleksjon	En løsning som gjør det mulig å velge ut respondenter etter generelle demografiske variabler OG spesielle kriterier som er spesifikke for hver enkelt test,	I hvilken grad og hvor enkelt det er å velge ut respondenter etter ønskede kriterier i løsningen.
B06	Personvern	En løsning som gjør det mulig for respondenten å se, endre, slette personopplysninger	I hvilken grad og hvor enkelt løsningen er tilrettelagt for at respondenter kan se, endre og slette personopplysninger.
B07	Seleksjon	En løsning som gir oversikt over testfrekvens, siste test osv.	I hvilken grad det er mulig å få oversikt over og velge ut respondenter etter deltakelse på tester.
B08	Belønning	En løsning som håndterer kompensasjon (eks: gavekort) ved utført test	
B09	Brukervennlighet	En teknisk løsning som er optimalisert for mobil (gjeldende for punktene over)	I hvilken grad løsningen er tilrettelagt for mobil
B10	Universell utforming	Løsningen må oppfylle kravene om universell utforming	I hvilken grad løsningen oppfyller kravene om universell utforming

B11		Løsningen må kunne rekruttere til ulike testformer (video, spørreundersøkelse, intervju osv.). Selve testene utføres utenom løsningen, med egne verktøy oppdragsgiver disponerer.	I hvilken grad løsningen kan brukes til ulike testmetoder.
-----	--	---	--