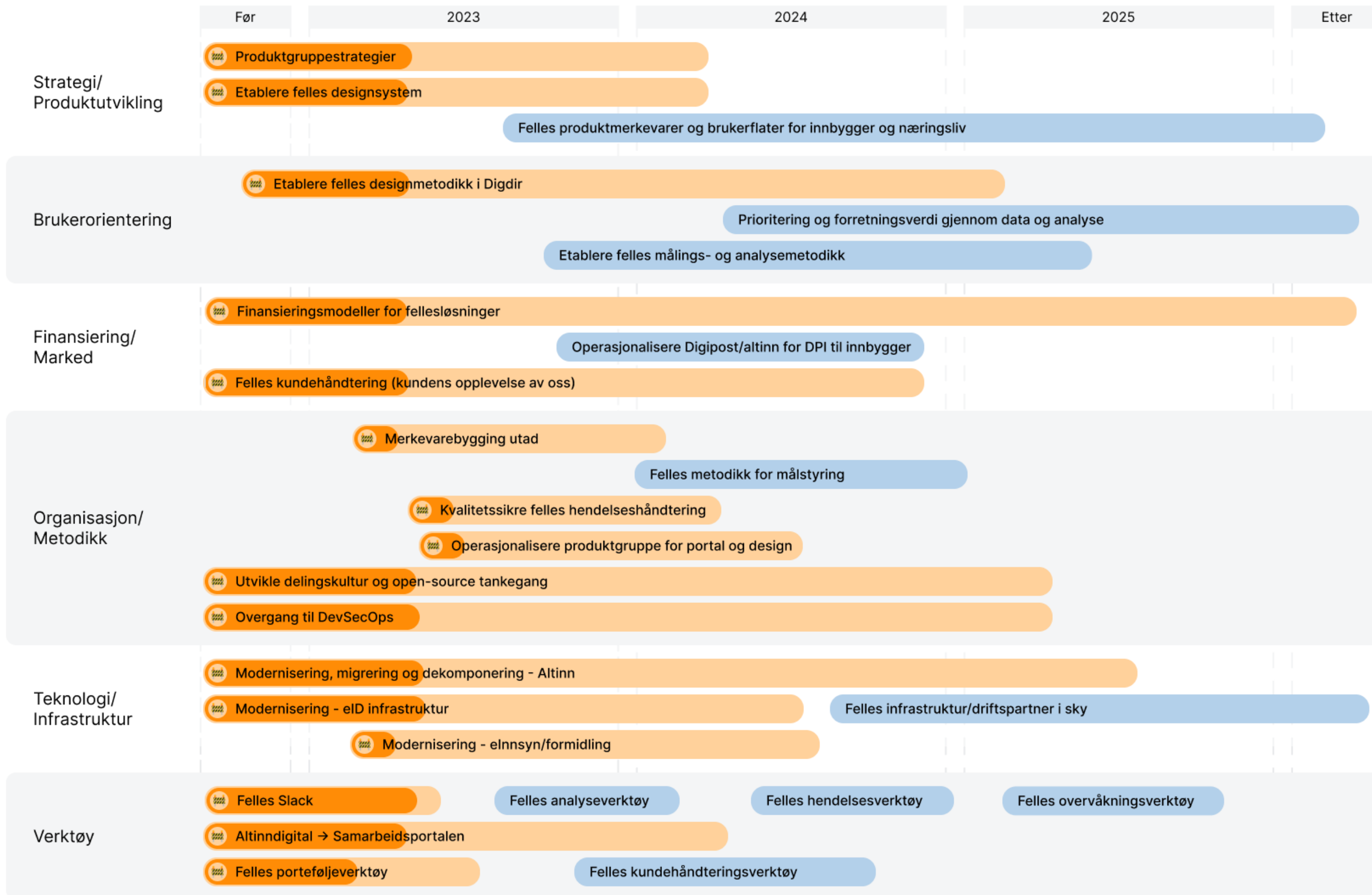


Ett felles system for innsikt

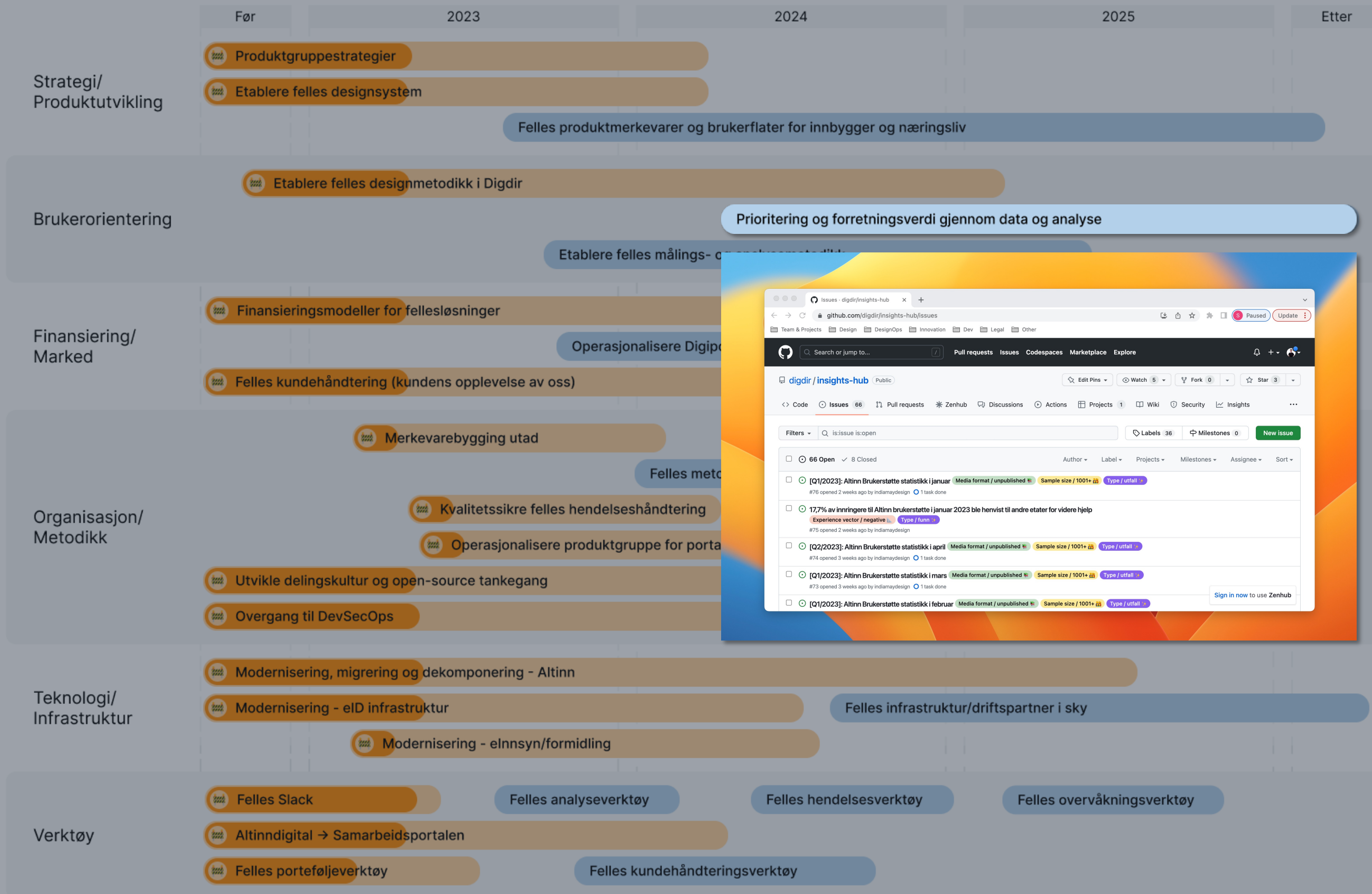


- Ikke startet
- Under arbeid
- Problemer
- Ferdig

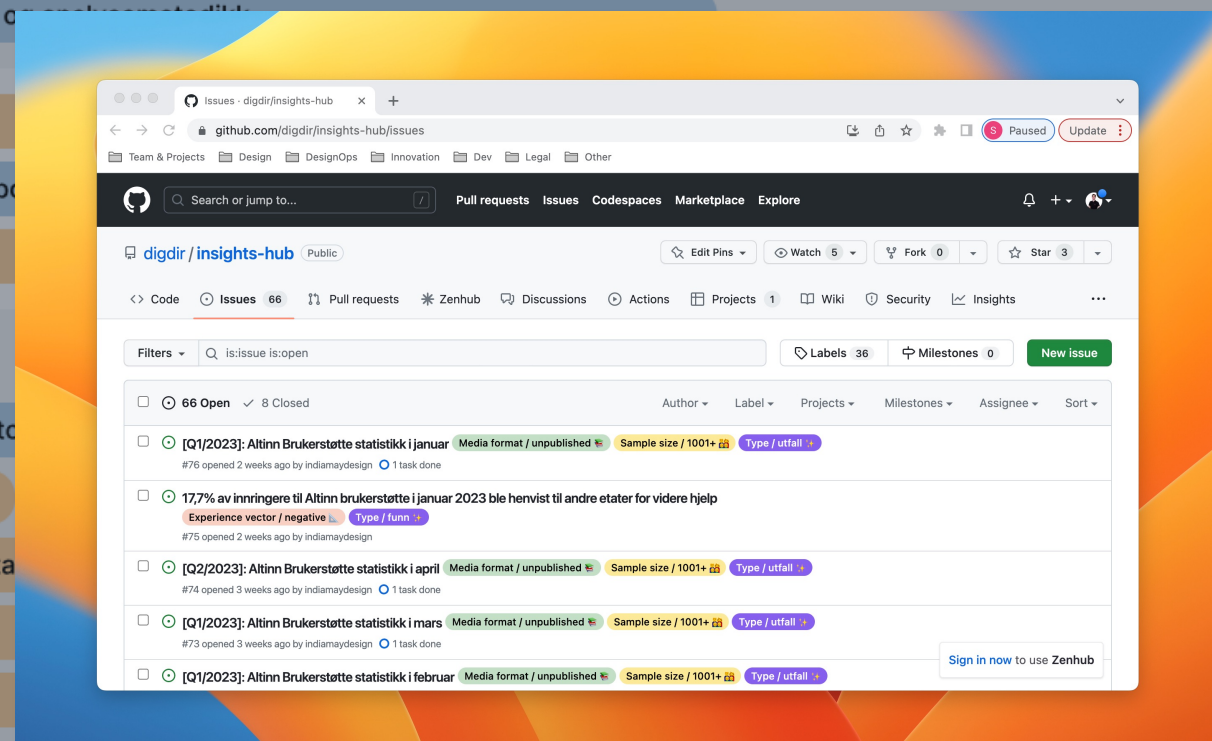
◻ Digdir

Enklere digital hverdag

Enkelt å lage digitale tjenester til innbyggere og næringsliv



- Ikke startet
- Under arbeid
- Problemer
- Ferdig



Digdir
Enklere digital hverdag
 Enkelt å lage digitale tjenester til innbyggere og næringsliv

BOD-BBO

Brukeropplevelse

Seksjonen skal sørge for at vi tar utgangspunkt i data og innsikt i brukerbehov når vi prioriterer og utvikler. Vi skal være med på å legge de strategiske føringene for produktene våre, og bidra til å skape bedre og mer lik brukeropplevelse og design i offentlig sektor. På den måten jobber vi for å gjøre hverdagen enklere for brukerne.

[Se ansatte i denne seksjonen](#)

[Rollebeskrivelser](#)



Seksjoner

Brukeropplevelse og datadeling (BOD) består av fem seksjoner:

Strategi og forretningsutvikling (BSF)

Brukeropplevelse (BBO)

Utvikling (BUT)

Plattform og styring (BPS)

Brukerstøtte og service (BBS)

Seksjonslederne har blant annet ansvaret for å bygge opp og organisere fagavdelingene, lede personalet og generelt styre arbeidet i seksjonen.



Strategi og forretningsutvikling

Seksjonen skal styre effektivt etter mål og ha klare tanker om strategier og portefølje. I tillegg skal de forankre dette i både avdelingen og ledelsen i Digdir.



re+ ops

About this map

This map is the result of a global initiative by researchers for researchers to give shape to the emerging practice of ResearchOps. It's our V1.

It's the result of the analysis of data gathered via a survey and 33 #WhatIsResearchOps workshops that ran around the world.

The map's intention is to give a framework for what ResearchOps is. As the practice grows, we expect this map will grow and be refined too.

What about data security, privacy, and procurement?

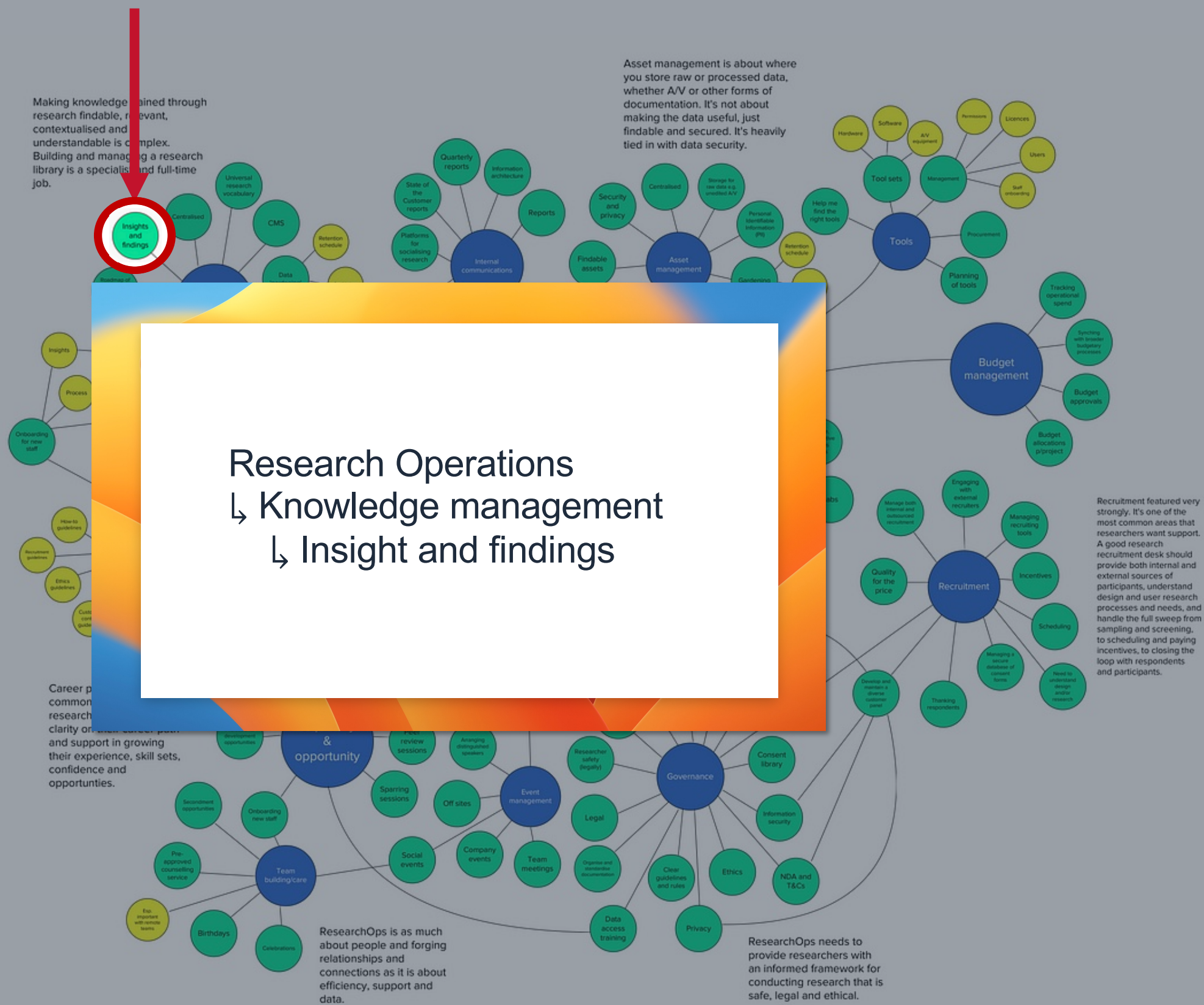
Data security, privacy, and procurement should be considered in every ResearchOps element you deliver. They're ubiquitous; we've therefore not set them out as discrete elements.

Consider both quantitative and qualitative needs.

The needs of quant and qual are sometimes different; consider this in delivering each ResearchOps element. For simplicity, we've not illustrated this throughout the map; take it as given.

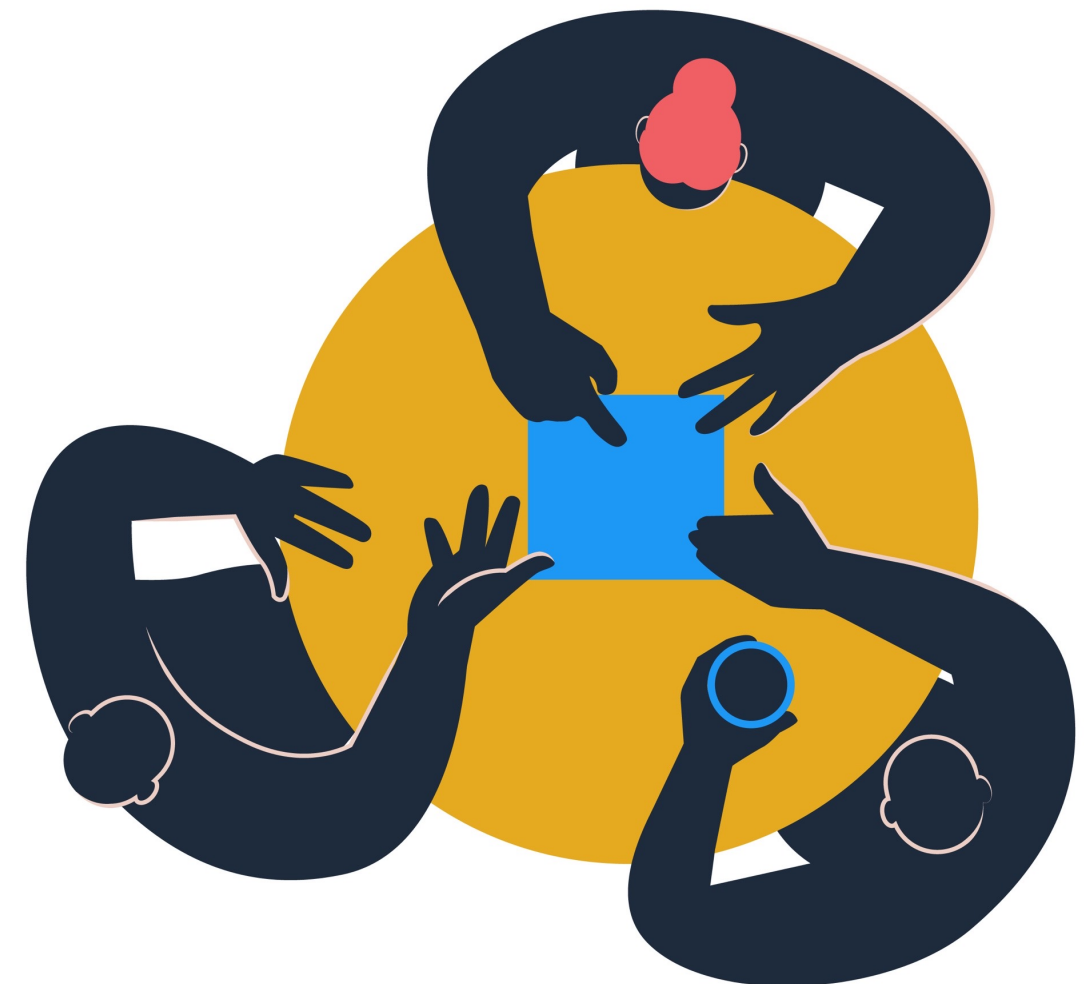
Making knowledge gained through research findable, relevant, contextualised and understandable is complex. Building and managing a research library is a specialist and full-time job.

Asset management is about where you store raw or processed data, whether A/V or other forms of documentation. It's not about making the data useful, just findable and secured. It's heavily tied in with data security.



Innhold

- Vanlige smertepunkter med kunnskaps- og innsiktsarbeid
- Hva definerer innsikt
- Vår prototype av innsiktsbasen
- Videre arbeid/visjon



Vanlige smertepunkter med kunnskapsarbeid



Kunnskap som forsvinner når rapporter blir lagt i skuffen etter at de er ferdige



Konsentrasjon av kunnskap hos et fåtall langtidsansatte som må bruke mye tid på å verbalt dele av egen kunnskap om og om igjen



Begrenset deling av innsikt på tvers av team, avdelinger og det offentlige



Høy utviklingstakt i DevOps team der dokumentasjon og deling av funn ikke er prioritert

Vanlige smertepunkter med innsiktsarbeid

- Innsikt er ikke alltid så lett å finne
- Eksiterer ofte i siloer eller blir sett på som nyttig kun én gang
- Det er sjeldent kapasitet til å se over om tidligere innsikt kan være av verdi for utforskende arbeid som gjøres nå
- Det kan være vanskelig å vite hvem du skal kontakte for ytterligere informasjon rundt innsiktsarbeid
- Det kan være vanskelig å finne ut hva det opprinnelige formålet med innsiktsarbeidet var

Hva definerer innsikt?

- Ikke alltid så tydelig
- Kan det hjelpe oss å forstå hvorfor?
- Uber eksempel – men er det nyttig for oss?

Insight

A succinct expression of what has been learned based on facts. Include **who**, **where**, **what**, & **why**

Who

Specific user type, including segment or specification

Where

Cities, countries, regions, that insight is based on

What

A notable behavior, occurrence, or situation

Why

An explanation of the behavior or occurrence

Facts

Data points, user quotes, anecdotes, observations that support the insight

Opportunities

Description of recommended actions based on the insight

Before

Some Uber Bus drivers stop receiving requests one hour before their shift ends so they can finish on time.

After

Uber Bus Drivers in **Cairo** end up **working longer than their scheduled shift** because **they still receive requests 20-30 minutes before their shift ends**, which can take more than an hour to complete.

Innsiktsbasen

<input type="checkbox"/>	66 Open ✓ 8 Closed	Author	Label	Projects	Milestones	Assignee	Sort
<input type="checkbox"/>	[Q1/2023]: Altinn Brukerstøtte statistikk i januar #76 opened 2 weeks ago by indiamaydesign 1 task done		Media format / unpublished	Sample size / 1001+	Type / utfall		
<input type="checkbox"/>	17,7% av innringere til Altinn brukerstøtte i januar 2023 ble henvist til andre etater for videre hjelp #75 opened 2 weeks ago by indiamaydesign		Experience vector / negative	Type / funn			
<input type="checkbox"/>	[Q2/2023]: Altinn Brukerstøtte statistikk i april #74 opened 3 weeks ago by indiamaydesign 1 task done		Media format / unpublished	Sample size / 1001+	Type / utfall		
<input type="checkbox"/>	[Q1/2023]: Altinn Brukerstøtte statistikk i mars #73 opened 3 weeks ago by indiamaydesign 1 task done		Media format / unpublished	Sample size / 1001+	Type / utfall		
<input type="checkbox"/>	[Q1/2023]: Altinn Brukerstøtte statistikk i februar #72 opened 3 weeks ago by indiamaydesign 1 task done		Media format / unpublished	Sample size / 1001+	Type / utfall		

Sign in now to use Zenhub

Kilde

[Q1/2023]: Altinn Brukerstøtte statistikk i februar #72

Edit New issue

Open 1 task done indiamaydesign opened this issue 3 weeks ago · 0 comments



indiamaydesign commented 3 weeks ago

Member

Når ble studien ferdigstilt?

Jeg har satt dato i tittelen

Beskriv studien

Kategorisering av 3329 telefonsamtaler til Altinn Brukerstøtte (ABS) i februar 2023.

Media format

Ikke publisert

Forskningsmetoder

Annet

Antall studiedeltagere

3246

Assignees

No one—assign yourself

Labels

Media format / unpublished

Sample size / 1001+

Type / utfall

Projects

Insight hub

Status: Needs attention

+5 more

Milestone

No milestone

Development

Create a branch for [Sign in now](#) to use Zenhub

Funn

17,5% av innringere til Altinn brukerstøtte i februar 2023 ble henvist til andre etater for videre hjelp (📈 0,2% opp fra forrige måned) #71

Edit New issue

Open indiamaydesign opened this issue 3 weeks ago · 0 comments



indiamaydesign commented 3 weeks ago · edited

Member

Beskriv funnet

ABS brukerstatistikken fra februar 2023 viser at de største kategori var "Henvist etat" med 1290 kontakter som var 38,75% av alle kontakt (3246 total).

Det betyr at Altinn Brukerstøtte (ABS) har henvist kunden videre for å få faglig hjelp. ABS veileder kun i teknisk løsning.

De tre største spesifikke områdene i "Henvist etat" var:

- Faglig spørsmål (22,60% av sub-kategori og 17,53% av alle samtaler)
- Ingen kategorisering (11,48% av sub-kategori og 8,90% av alle samtaler)
- Hjelp til utfylling (9,77% av sub-kategori og 7,58% av alle samtaler)

Den top 5 var:

1. Sub-kategori "Faglig spørsmål" av kategori "Henvist etat" (17,53% av alle samtaler)
2. Ingen sub-kategori av kategori "Henvist etat" (8,90% av alle samtaler)
3. Sub-kategori "Hjelp til utfylling" av kategori "Henvist etat" (7,58% av alle samtaler)

Assignees

No one—assign yourself

Labels

Experience vector / negative

Type / funn

Projects

Insight hub

Status: Needs attention +5 more

Milestone

No milestone

Development

Sign in now to use Zenhub

Innsikt

Tekniske utfordringer tvers offentl...

github.com/digdir/insights-hub/issues/58

Team & Projects Design DesignOps Innovation Dev Legal Other

Tekniske utfordringer tvers offentlig sektor #58

Edit New issue

Open indiamaydesign opened this issue last month · 0 comments

indiamaydesign commented last month · edited Member

Beskriv innsikten

- Det skjer ting som man ikke forstår bakgrunnen for. Eks. feilmeldinger som man ikke forstår fordi det bare refereres til en kryptisk feilkode.
- Innbygger kan gjøre feil uten å vite det/uten å varsles om det.

Hva slags innsikt er det

Informativ

Hvilke funn er innsikten bygget på?

Denne innsikten er bygget på:

- [Kryptiske feilmeldinger #40](#)
- [Tidsavbrudd kommer for raskt #41](#)
- [Ingen tydelige lagringsmuligheter for dokumenter eller skjemaer #42](#)
- [Gjør det enkelt å gjøre rett - inndata i skjema #43](#)
- [Universal Utforming må bli bedre, nettsidene er ikke tilpasset de med fysisk eller kognitiv](#)

Assignees: No one—assign yourself

Labels: Experience vector / negative, Type / innsikt

Projects: Insight hub, Status: Reviewed, +5 more

Milestone: No milestone

Development: Sign in now to use Zenhub

Funn

Funn

Funn

På tvers av Github

Open 11 tasks Tracked by #216 **Specification for: DropdownMenu #219**
mrosvik opened this issue on Mar 9 · 2 comments

Specification for: Header #216
Open
15 tasks

mrosvik moved this to **Backlog (Planning & Design)** in **Team Design System** on Mar 10

Thuneer self-assigned this on Mar 15

mrosvik changed the title **Specification for: Dropdown** **Specification for: DropdownMenu** on Apr 25

indiamaydesign commented last month Member ...

- Nedtrekksmenyer er generelt vanskelige å bruke** insights-hub#26

This finding might be relevant for this component 😊

1

mrosvik commented 3 weeks ago Member Author ...

Thank you so much for sharing and linking, @indiamaydesign! 🙌

1

[Sign in now](#) to use Zenhub

Andre repositories



Open **Nedtrekksmenyer er generelt vanskelige å bruke #26**
indiamaydesign opened this issue last month · 0 comments

indiamaydesign added the **Type / funn** label last month

github-project-automation (bot) added this to **Insight hub** last month

github-project-automation (bot) moved this to **Needs attention** in **Insight hub** last month

indiamaydesign mentioned this issue last month

Problemer med navigering og layout #56
Open

indiamaydesign added the **Experience vector / negative** label last month

indiamaydesign moved this from **Needs attention** to **Reviewed** in **Insight hub** last month

indiamaydesign added the **Golden nugget** label last month

indiamaydesign mentioned this issue last month

Specification for: DropdownMenu digdir/designsystem#219
Open
11 tasks

[Sign in now](#) to use Zenhub

Innsiktsbasen

For enklere analyse har vi også laget et tilhørende Github prosjekt med ulike visninger for å søke etter informasjon på forskjellig grunnlag

EIF + STEEPL

Insight hub

github.com/orgs/digdir/projects/19/views/6?layout=table&filterQuery=&sortedBy%5Bdirection%5D=asc&sorte...

Team & Projects Design DesignOps Innovation Dev Legal Other

digdir / Projects / Insight hub

Search or jump to...

Insight hub

Forskningsutfall | Innsikt og Funni | Høydepunkte | **Katagorier** | Cross-gov prioritet | Maintainer View + New View

Filter by keyword or by field Discard Save

Status	Title	Category
18 Reviewed	For mye ligger bak innlogging med BankID #13	Technological
19 Reviewed	Vanskelig å logge inn, og å finne logg inn #14	Technological
20 Reviewed	Utlogging er vanskelig å finne, og ulik fra etat til etat #15	Technological
21 Reviewed	Tilgjengelighet på språk #16	International
22 Reviewed	Begrenset innhold på andre språk #17	International
23 Reviewed	Uklar begrepsbruk/klart språk #18	Semantic
24 Reviewed	Videoer på dialekt er vanskelig å skjønne #19	International
25 Reviewed	De samme tingene heter forskjellige ting på ulike (og samme) nettsider #20	Semantic

+ You can use Control + Space to add an item

Sign in now to use Zenhub

Regjeringens strategiske mål om
"En digital offentlig sektor"

Digital competency and inclusion 11

- insights-hub #5
Problemer med BankID ulemper brukerne
Reviewed
- insights-hub #13
For mye ligger bak innlogging med BankID
Reviewed
- insights-hub #16
Tilgjengelighet på språk
Reviewed

+ Add item

Public sector digitalisation 4

- insights-hub #50
Mange oppgaver er fortsatt analoge
Reviewed
- insights-hub #51
Digitale søknadskjemaer ber om analog dokumentasjon
Reviewed
- insights-hub #54
En etat kan ikke sette deg direkte over til en annen etat
Reviewed

+ Add item

Data protection and information security 2

- insights-hub #48
Reell og ikke-reell frykt for svindel
Reviewed
- insights-hub #49
Lenker sendes i SMSer
Reviewed

+ Add item

Once only principle 2

- insights-hub #20
De samme tingene hete ulike (og samme) nettsi
Reviewed
- insights-hub #45
Unødvendige krav
Reviewed

[Sign in now](#) to use Zenhub

ResearchOps hos NAV

God praksis

Alle som jobber med produktutvikling i NAV sitter på kunnskap og erfaring som er nyttig for andre. Derfor deler vi god praksis med hverandre her.



Innholdsarbeid

Lag godt og effektivt innhold. Her finner du verktøy, tips og retningslinjer for å komme i gang.

15 ARTIKLER



Design

Designressurser og kunnskapsdeling

1 ARTIKKEL



Brukerinnsikt

Få tips, råd og veiledninger for å gjennomføre brukerinnsiktsarbeid.

31 ARTIKLER

ResearchOps hos NAV

4+ ResearchOps ansatte

støtter 80+ designere og researchers

	Kvantitativt, mange personer	Kvalitativt, få personer
Holdning, hva folk sier	Spørreundersøkelser <ul style="list-style-type: none">• Hotjar• Task Analytics• SurveyXact• UXtweak	Intervju <ul style="list-style-type: none">• Teams / Zoom / Telefon• Fysisk internt / eksternt• UX Signals
Atferd, hva folk gjør	Webanalyse <ul style="list-style-type: none">• Amplitude	Brukertesting <ul style="list-style-type: none">• Eksternt / Testlaben• Teams / Zoom• UX Signals

Hvor vi er nå Videre arbeid

Innsiktsbasen er første steg på veien videre til å bygge sterkere bånd mellom de som gjennomfører innsiktsarbeid og produktteamene som tar i bruk innsikten.

- Utvide Digdirs bruk av kvalitative og kvantitative forskningsmetoder
- Bygge opp profesjonell bruk av- og systemer rundt innsiktsarbeid
- Bygge og styrke et ResearchOps team med flere ressurser
- Sette i stand ett ResearchOps team på tvers av offentlig sektor

Visjon

Offentlige tjenester som bygger på reell innsikt og data



digdir.no

Digitaliseringsdirektoratet

postmottak@digdir.no

22 45 10 00

Postboks 1382 Vika, 0114 Oslo

Besøksadresser:

Industriveien 1, 8900 Brønnøysund

Skrivarevegen 2, 6863 Leikanger

Grev Wedels Plass 9, 0151 Oslo