

Velfungerende kunnskapsdeling i NAV



Foto: Ida Næss Wangen

Virksomhet 2.0 er en betegnelse på hvordan sosiale medier brukes innad i en organisasjon til samarbeid og kunnskapsdeling. Erfaringsforum er NAVs interne sosiale medium, og en felles læringsarena for alle ansatte i etaten.

Skrevet av Ingerd Sveen
Prosessleder i Arbeids- og velferdsdirektoratet
Ingerd.Sveen@nav.no; erfaringsforum@nav.no

Utviklingsløp

Forumet har siden oppstarten i 2008 vært i gradvis utvikling, og fremstår i dag som et vellykket delingsverktøy der de ansatte kan utveksle gode grep og ideer på tvers av enheter og fylker. Forumet er en viktig bidragsyter til at NAV når sitt mål om å være en lærende og moderne organisasjon.

Å bygge opp Erfaringsforum har vært et nybrottsarbeid. Etter over to år i drift har NAV gjort mange erfaringer med å bruke et sosialt medium internt, og vi er i dag en av de første offentlige virksomhetene som har et fungerende internt sosialt medium. Administratorenes erfaringer etterspørres også i dag fra andre virksomheter. Kritiske suksessfaktorer for Erfaringsforum har vært og er brukerskapt innhold, stor faglig bredde og en god lederforankring. I tillegg har det vært viktig med kvalitetssikring gjennom moderatorer, som er eksperter på ulike fagområder.

Kollegastøtte

Det skal oppleves lærerikt og nyttig å bruke Erfaringsforum. Her kan alle ansatte, uavhengig av organisatorisk tilhørighet og geografisk eller hierarkisk plassering, dele erfaringer og utvikle sin kompetanse. Forumet er lett tilgjengelig via NAVs intranett. Ansatte på små kontorer med mindre fagmiljøer har særlig utbytte av forumet, her fungerer Erfaringsforum som en god kollegastøtte.

Det er viktig for etaten at like saker behandles likt. Gjennom Erfaringsforum får man mulighet til å finne ut hvordan andre har løst utfordringer som man selv har. Det kan bidra til standardisering av praksis, læring og kvalitetsheving i organisasjonen.

Spredningsarena

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) anbefaler offentlige virksomheter å ta i bruk sosiale medier blant annet til deling av kunnskap. I deres Veileder i sosiale medier for forvaltningen sier de at for at offentlige virksomheter skal være attraktive arbeidsplasser og rekruttere de beste kandidatene i fremtiden, må arbeidsplassen være moderne. Dette handler om å svare på arbeidstakers forventninger om for eksempel å bruke sosiale medier til å holde seg faglig oppdatert og pleie sine nettverk. Og nettopp kunnskapsmedarbeidere er noe NAV har, og ønsker å ha, og her spiller Erfaringsforum en viktig rolle som spredningsarena.

Teorier om sosiale medier viser at denne kommunikasjonsformen har verdi ikke bare for de som aktivt skriver innlegg selv, men også for de som kun leser innlegg. Teoretisk fordeler brukerne av et sosialt medium seg etter det såkalte 90-9-1-prinsippet, der 1 prosent bidrar mye, 9 prosent bidrar litt og 90 prosent er observatører. Erfaringsforums brukere føyer seg inn i denne fordelingen. Det er naturligvis vanskelig å måle graden av læring blant de som kun er observatører i forumet, men det er grunn til å anta at læringseffekten er godt representert med tanke på at antall visninger i snitt er oppe i 50 000 pr. måned. De som deltar kun med lesing deler gjerne det de har lært med andre på sitt kontor, og dette fører igjen til at de ansatte kan spare tid og ta bedre beslutninger.

Temaene i Erfaringsforum er gruppert etter hensiktsmessighet, og speiler en faglig bredde. Etter hvert som strukturen har blitt videreutviklet har brukervennligheten økt, og vi ser en jevn økning i antall innlegg og visninger gjennom de siste to årene. I snitt postes nå godt over 200 innlegg pr. måned i forumet. Vi ser også at volumet på antall innlegg og visninger stiger kraftig når store reformer og implementeringsløp debatteres. Ved innføringen av elektronisk dokumenthåndtering i november 2010 ble det for eksempel postet



Erfaringsforum ønsker å være en levende arena som tar opp til diskusjon aktuelle løp, prosjekter og reformer i etaten. Blant de nyeste temaene i forumet er NAV, skriver Ingjerd Sveen, prosessleder i Arbeids- og velferdsdirektoratet. Foto Ida Næss Wangen.

nesten 400 innlegg, og vi hadde 125 000 visninger. Nettprat med ledelsen har også vært populært, disse dagene toppes statistikken med nærmere 20 000 visninger bare på én dag.

“Litt bedre enn i går”

Erfaringsforum har en tydelig bottom-up-struktur, og har i seg en del komponenter fra kontinuerlig forbedringsmetode, særlig ideen om medarbeiderskap. For hvert tema er det en moderator som følger diskusjonen på sitt fagområde og kvalitetssikrer innholdet. Bak seg har moderatorne også et eget baksystem bestående av andre fagpersoner man kan spille på ved vanskelige avklaringer. Dersom det i diskusjonene kommer tilbakemeldinger om uhensiktsmessige rutiner, utilsiktede virkninger av regelverk eller andre prinsipielle spørsmål som må avklares, er det moderators rolle å løfte denne problemstillingen opp til relevante fagavdelinger i Arbeids- og velferdsdirektoratet. NAV er en hierarkisk organisasjon, men på denne måten ser vi at de ansattes konstruktive og vektige argumenter for endring i organisasjonen effektivt kan kanaliseres til ledelsen, slik at de kan håndteres av personer med beslutningsmyndighet i direktoratet.

Erfaringsforum ønsker å være en levende arena som tar opp til diskusjon aktuelle løp, prosjekter og reformer i etaten. Blant de nyeste temaene i forumet er NAV Kontaktsenter og Arbeidsrettet sykefraværsoppfølging. Kontaktsentrene i NAV er inne i en stor fusjonsprosess, og meldte inn et ønske om å få et eget tema i Erfaringsforum der de kunne diskutere nye problemstillinger og komme frem til felles løsninger. For arbeidsrettet sykefraværsoppfølging kom det

nye regler om dette fra 1. juli i år. I Erfaringsforum kunne de ansatte da diskutere implementeringen av de nye reglene, informasjonstiltak og sanksjoner. Et annet tema med stor aktivitet er Faglig veiledning på regelverksspørsmål. Her kan ansatte skrive inn spørsmål og få generell veiledning i konkrete saker fra mange av etatens dyktige jurister og fageksperter. Hjelpemiddelsentralene bruker Erfaringsforum til innovasjon ved at de diskuterer ideer til nye hjelpemidler. Erfaringsforum vil dessuten også kunne bli brukt til høringer, slik at synspunkter fra ansatte i alle nivåer representeres når nye forslag legges frem. Nye, mulige bruksområder for Erfaringsforum vurderes kontinuerlig.

Suksesskriterier

Avgjørende for Erfaringsforums suksess har vært en tydelig forventningsavklaring av moderatorenes rolle. Intet tema har blitt tilgjengeliggjort i forumet med mindre det er på plass moderator og et baksystem bak moderatorne. Det har vært dialog med alle aktuelle ledere i forkant for å avklare roller og ansvar. Denne forankringsprosessen er med på å heve kvaliteten på tjenesten, og gir trygghet til de som bruker forumet om at de avklaringer som fremkommer i forumet er pålitelige.

Erfaringsforum har den viktige egenskapen at det er en felles arena for alle som jobber i NAV, og spredningspotensialet av gode grep og ideer er derfor stort. Vi i Erfaringsforum har tro på utvikling av sosiale medier som bidragsyter i lærende organisasjoner.