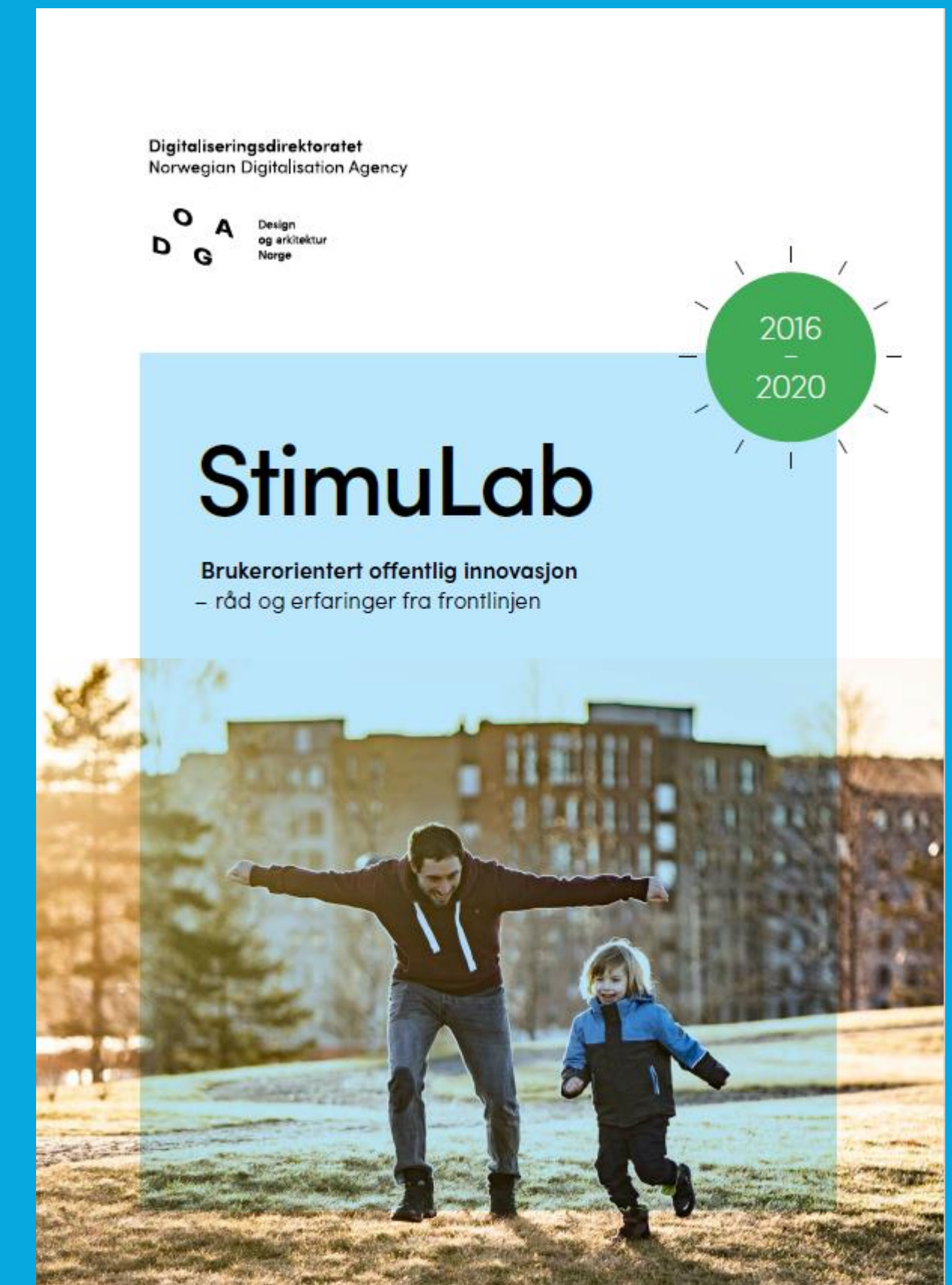


STIMULAB-erfaringer

FRA ENKELTPROSJEKTER MED ET TYDELIG OPPDRAG – TIL MER KOMPLEKSE PROBLEMSTILLINGER

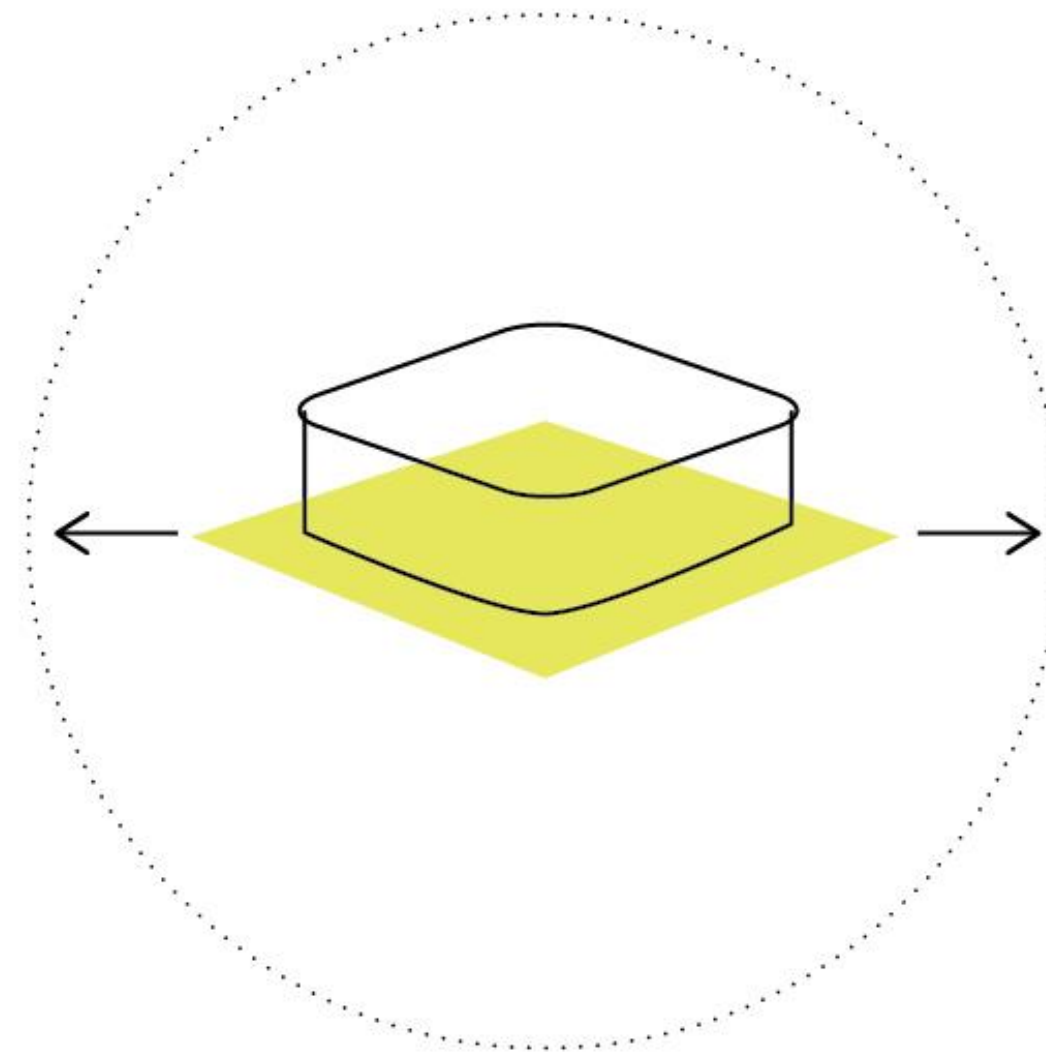
oktober 2021



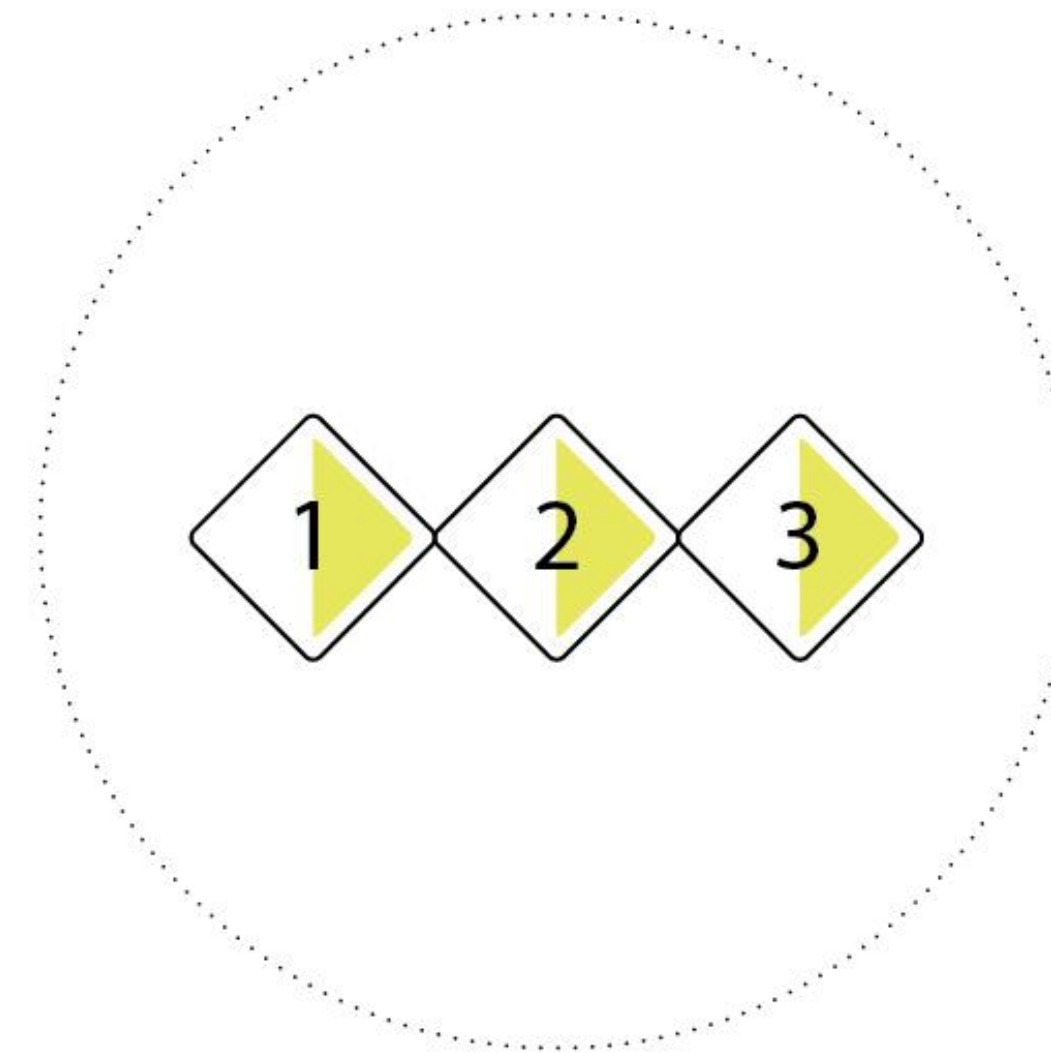
STIMULABS TRE VIKTIGE ROLLER



Er en aktiv
tilrettelegger



Stimulerer til
samarbeid mellom
det offentlige og
private



Tilbyr en metode
for å jobbe med
kompleksitet

Meld. St. 27

(2015–2016)

Melding til Stortinget

Digital agenda for Norge
IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet



Sett brukeren i sentrum!



Kommunal- og
moderniseringsdepartementet

Strategi

Én digital offentlig sektor

Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025



Brukerne skal oppleve offentlige tjenester som sammenhengende og helhetlige!

Meld. St. 30

(2019–2020)

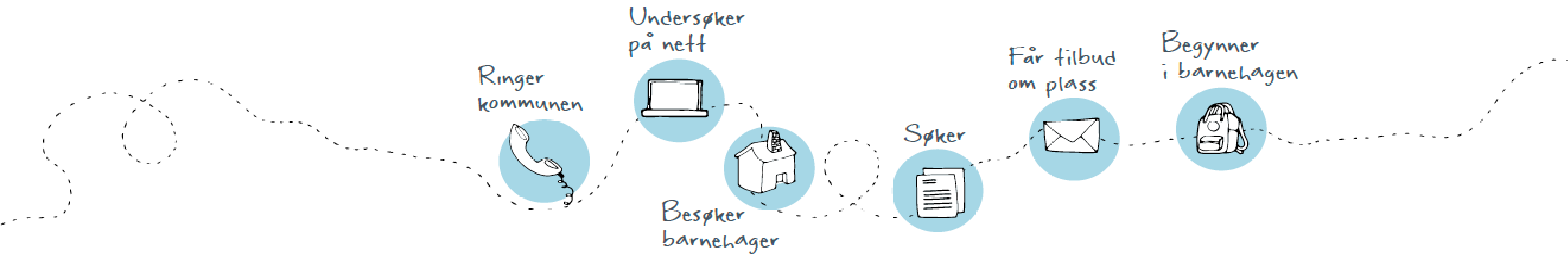
Melding til Stortinget

En innovativ offentlig sektor
Kultur, ledelse og kompetanse



Vi trenger en innovativ offentlig sektor for å løse store samfunnsoppgaver og utvikle offentlig sektor

TJENESTEDESIGN – EN NY TILNÆRMING TIL BRUKERORIENTERING, INNOVASJON, UTREDNINGER



En tjeneste består av mange enkeltelementer som må koordineres og designes slik at brukerreisen blir god og mer effektiv å levere for de som yter tjenestene

KOMPLEKSE UTFORDRINGER TRENGER NYE TILNÆRMINGER

2016–2017

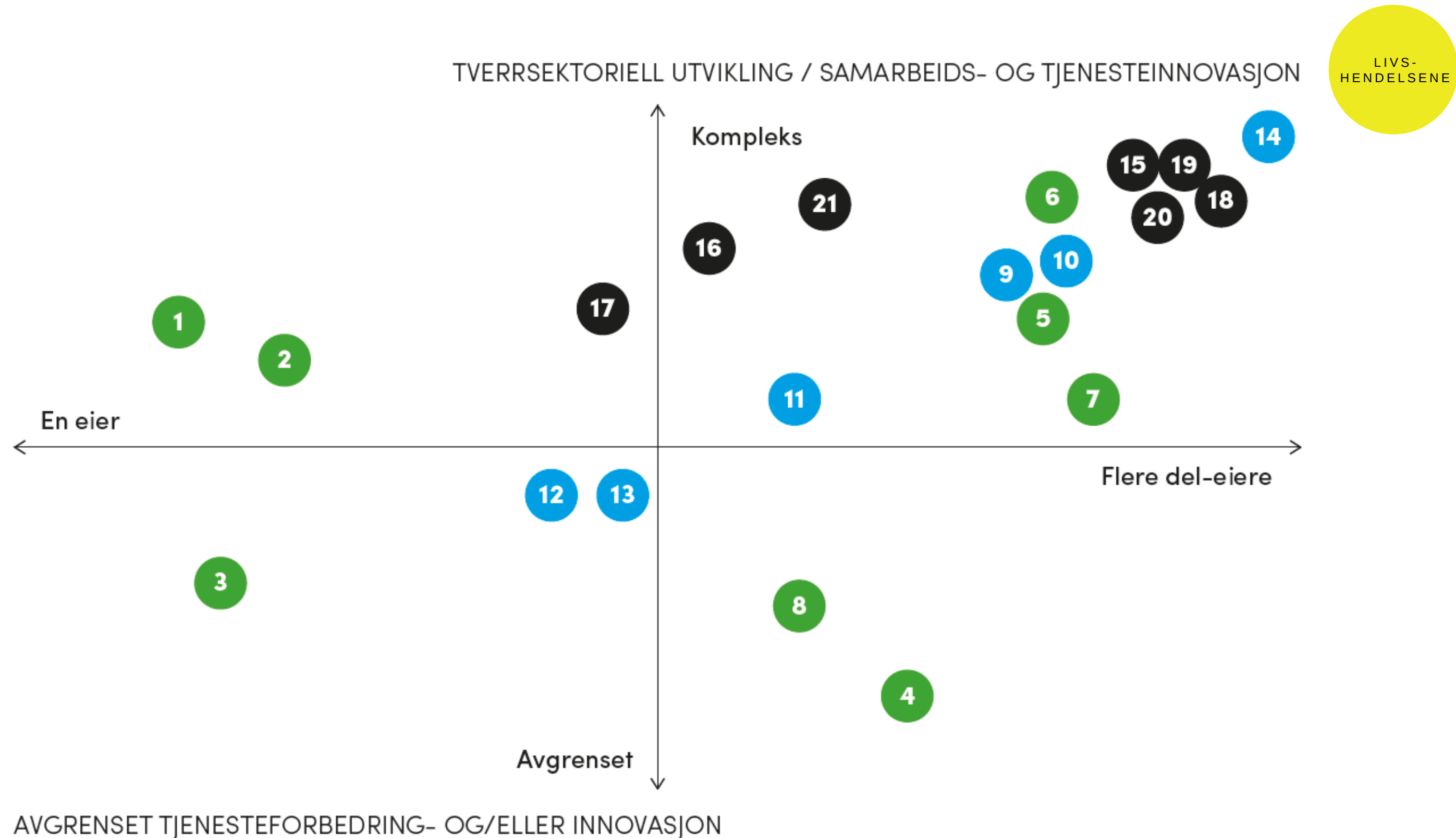
1. Effektivisering av arealbruk
2. Barrierer mot mer offentlighet. Utvikling av tjenesten e-innsyn.
3. Brukerorientert tilsyn
4. Bedre kvalitet i kommunenes introduksjonsordning for nyankomne flyktninger
5. Bedre luftkvalitetsdata for publikum og forvaltning
6. Vilkår for førerrett
7. Bistand og beskyttelse til ofre for menneskehandel
8. Familieinnvandring/familie-gjenforening

2018

9. Digital samling og deling av kunnskap i offentlig sektor (KUDOS)
10. Gjeldsfloka
11. Perpetuum mobile. Et miljøvennlig og fleksibelt alternativ til privatbil-bruk i Nittedal kommune
12. Samordning av tjenester rundt utsatte barn og deres pårørende
13. Hele mennesker, hele tjenester
14. Matdugnaden – kosthold for sunn og bærekraftig folkehelse

2019

15. Medisinsk avstandsoppfølging
16. Utsiden inn – med tjenstedesign for mer helhetlige tjenester i NAV
17. Den samskapende bydelen
18. Arkivfloken – innebygd arkivering
19. Digitale behandlingsplaner
20. Helhetlig tjeneste for forebygging av økonomiske problemer
21. Brukermedvirkning og samhandling i byggeprosjekter



Den vertikale aksen i diagrammet indikerer lav (avgrenset) eller høy grad av kompleksitet. Den horisontale aksen indikerer om tjenesten/utføringen har én ansvarlig eier eller flere deleiere, gjerne på tvers av sektorer og uten at noen har ansvar for helheten.

Vi må bevege oss fra:

tradisjonelle metoder

én avgrenset tjeneste

tjenestedesign alene

snever gevinstfokus

og tilstrebe:

innovativ kompetanse og tilnærminger

sammenhengende tjenester på tvers

tverrfaglig kompetanse

helhetlig gevinstfokus

1. FRA TRADISJONELLE METODER TIL INNOVATIV KOMPETANSE OG TILNÆRMINGER

- Vi trenger å modne virksomhetene for innovasjon!
- Livshendelsene:
 - utfordrer tradisjonelle arbeidsmåter, strukturer og systemer i forvaltningen (jf. DFØ-notat 2021:1)
- Innovasjonsmeldinga:
 - handlingsrom for innovasjon,
 - kultur og kompetanse
 - og nye former for samarbeid



Det var uvant å bare sette i gang, uten å bruke noe særlig tid på å forberede og planlegge. Det gjaldt både for å eksperimentere, og den overordna tankegangen i designprosessen.

Kristina Espeseth, Nye Øygarden kommune

2. FRA ÉN AVGRENSET TJENESTE TIL SAMMENHENGENDE TJENESTER PÅ TVERS

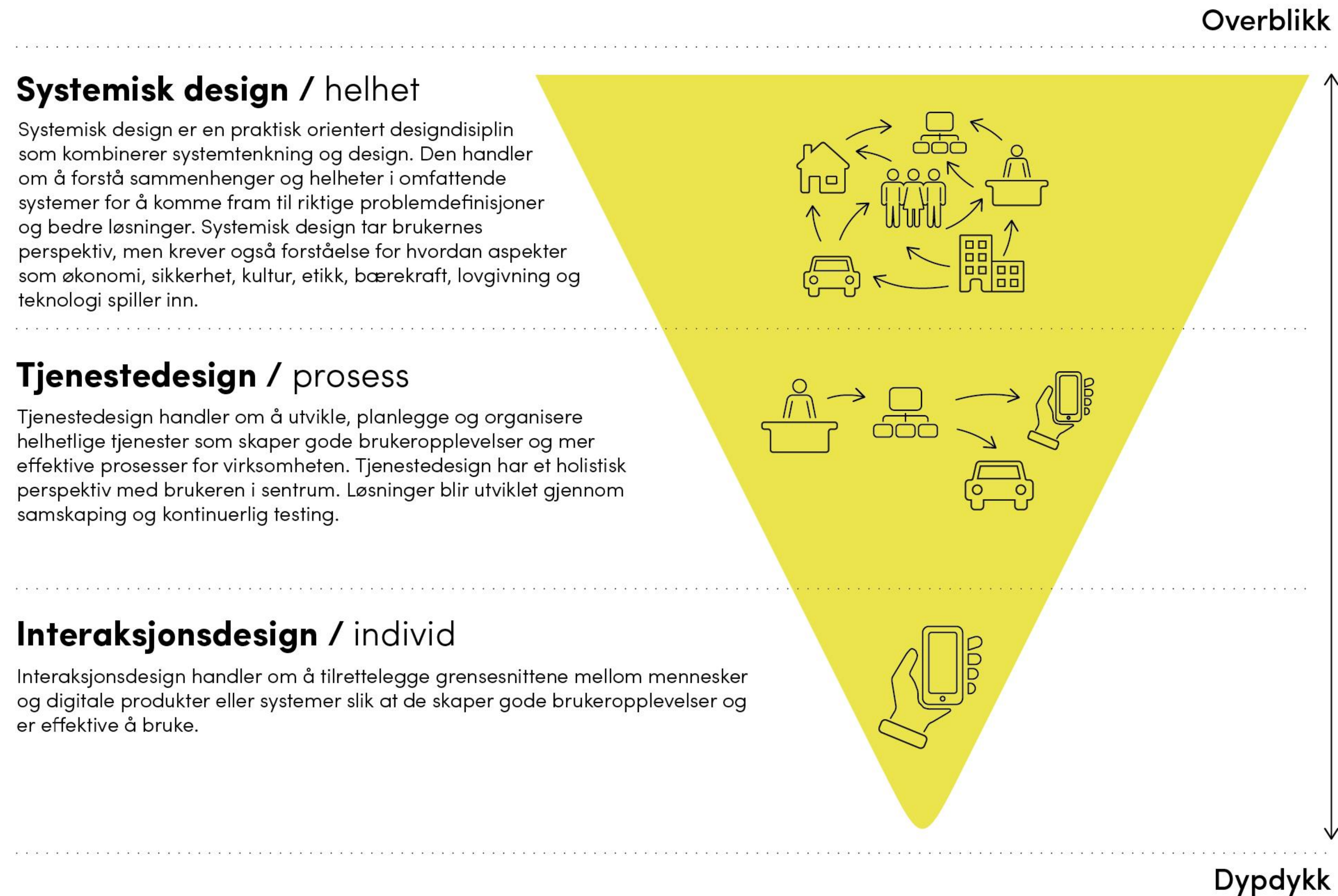
- Ansvaret for problemet – og også løsningen – er delt på flere virksomheter
- Bruk tid til felles problem- og virkelighetsforståelse
- Se på helheten; brukernes behov OG behov for endringer på systemnivå
- Utnytt kombinasjonen tjenstedesign og systemisk design



*Det er ... akkurat i denne typen prosjekter der man får med flere typer aktører og jobber mer tverretatlig at tidligfasene og særlig diagnosefasen i StimuLab-prosjektene blir viktig.
...når aktørene skal finne en løsning på problemet så er det svært viktig at man faktisk har en felles problem- og rolleforståelse.*

Menon-rapport 2021

DESIGNDREVEN INNOVASJON ER IKKE ÉN KONKRET METODIKK



3. FRA TJENESTEDESIGN ALENE TIL TVERRRFAGLIG KOMPETANSE

- Tjenestedesign-prosjekter handler om å forstå brukeren og deres opplevelser. Det blir for snevert i møtet med komplekse floker på tvers.
- Sammensatte utfordringer krever sammensatt kompetanse – tenk tverrfaglig



Jeg er særlig fornøyd med at dere har pushet oss på å trekke frem nye fag eks. som nudging.
Jarl Reitan, St. Olavs hospital

4. FRA SNEVER TIL HELHETLIG GEVINSTFOKUS

- Det er ingen snarvei til gevinster. Jo mer komplekse prosjektene er, jo lengre tid tar det å høste fruktene av arbeidet.
- Også «input-gevinster» er viktige (dvs. «innovasjonskompetanse»)



..vi [vil] fokusere på input-gevinster som økt kunnskapsgrunnlag, bevisstgjøring rundt underliggende problematikk/rotårsaker, økt rolleforståelse, samarbeid på tvers i forvaltningen, utvidet nettverk, bedre kultur etc.

Dette er ressurser til innovasjon som vil realisere output-gevinster på lengre sikt.

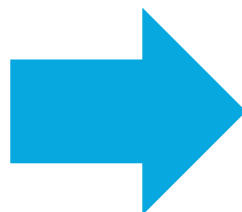
Fra et av årets leverandørtilbud

INNOVASJONGEVINSTER HANDLER OM MER ENN TRADISJONELLE RESULTATER KNYTTET TIL ØKONOMI, EFFEKTIVITET OG KVALITET

Input-gevinster

er gevinster i form av økte ressurser til innovasjon

Gevinstkategorier	Gevinsttyper
Økt kompetanse	- Økt kunnskap - Ferdigheter
Bedre samhandling	- Organisatoriske endringer - Formalisert samarbeid «Kultur»
Felles problemforståelse	- Skriftlig beskrivelse - Forankring og problemeiere



Output-gevinster

er resultater av innovasjon

Gevinstkategorier	Gevinsttyper
Økonomi	- Reduserte kostnader - Stordriftsfordeler (som også kan gi reduserte kostnader andre steder)
Effektivitet	- Mer for det samme - Det samme for mindre
Kvalitet	- Økt kvalitet i offentlige tjenesteleveranser - HMS, etterlevelse av regelverk

ANBEFALINGER FRA TIDLIGERE PROSJEKTER

1. Det funker

Stol på at tilnærmingen fungerer, på prosessen og på tjenestedesignerne.

2. Tiden er din hjelper

Bruk nok tid i starten og utnytt diagnosefasen godt. Prosessen tar tid. Du vil trenge tålmodighet.

3. Forankring er ferskvare

Forankringen må skje både oppover og utover, og den må friskes opp jevnlig.

4. Vær modig

Proessen vil utfordre dere. Vis mot og utforsk alle muligheter, også de ubehagelige.

5. Bruk nysgjerrigheten

Bli med når dere skal samle innsikt, møt brukerne og føl utfordringene deres på kroppen.

6. Brett opp ermene

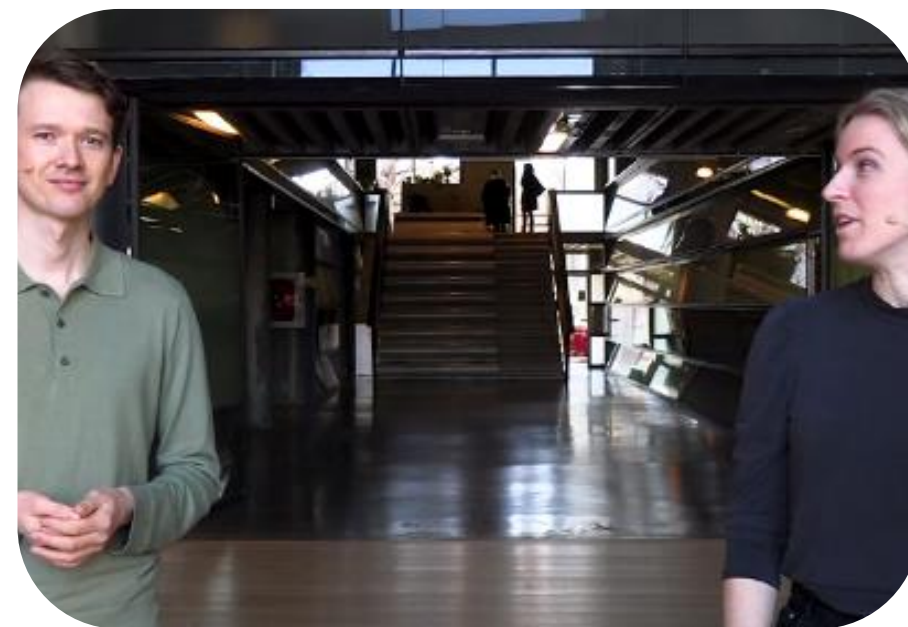
Det kan bli hard jobbing. Leverandøren verken kan eller skal løse utfordringen alene. Samskaping er nøkkelen.



LEVERANDØRENE TIPS OG ERFARINGER



Om å se utfordringen
gjennom brukernes øyne



Om faktisk å snakke med
brukerne, og sette
behovene deres først



Om å finne gode løsninger
og skape sammen med
brukerne



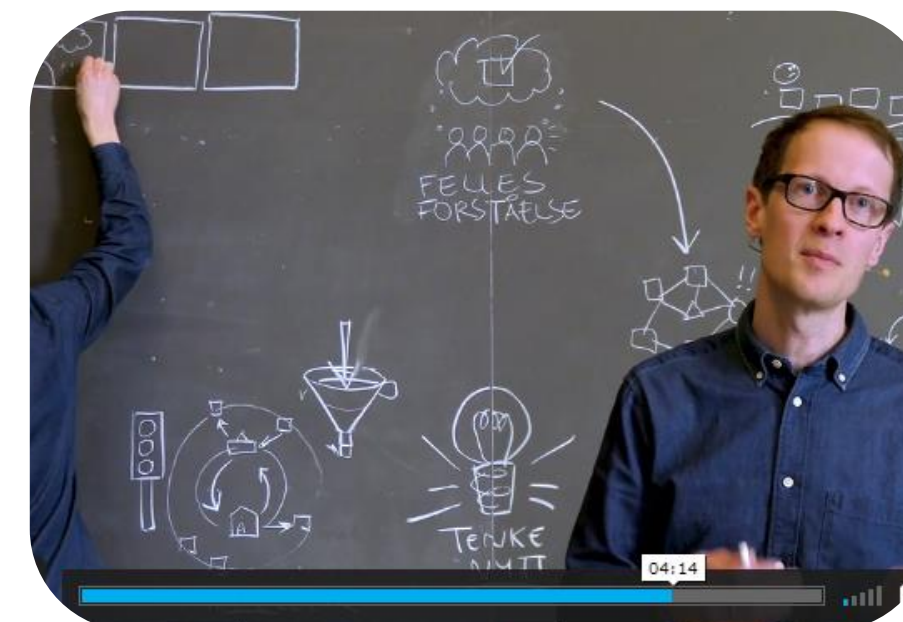
Hvordan jobbe med
sammensatte
problemstillinger



Fra å levere løsning til å ta
ansvar for implementering



Hva gjør man når man
ikke er enige?
Målkonflikter og uenighet
om de store linjene



Visualiseringens kraft