

sopra  steria + bouvet





WORKSHOP:

Hvordan samle trådene og løse flokene til innbyggernes beste?

Systemisk design og tjenstedesign i praksis.

NOKIOS 2023, 24.OKTOBER



Ida Noemi Vidal

Kreativ leder, Tjenestedesign
EGGS, part of Sopra Steria



Ingunn Aursnes

Strategisk rådgiver, Forretningsdesign
Bouvet

Hva skal vi gjøre i dag?

- Bittelitt teori til å begynne med og litt til hver oppgave
- En smakebit på verktøy og metodikk

...og friste til videre læring og egen bruk



Systemisk design og tjenstedesign

Hva er et system?



“A system is a set of things - people, cells, molecules, or whatever - interconnected in such a way that they produce their own pattern of behavior over time.”

- Donella H. Meadows,
Thinking in Systems: A primer

Egenskaper som utgjør et system

- Et system har et **formål**
- **Samspeilet** mellom delene
- **Sammensetningen** av delene
- **Tilbakemelding** fra systemet

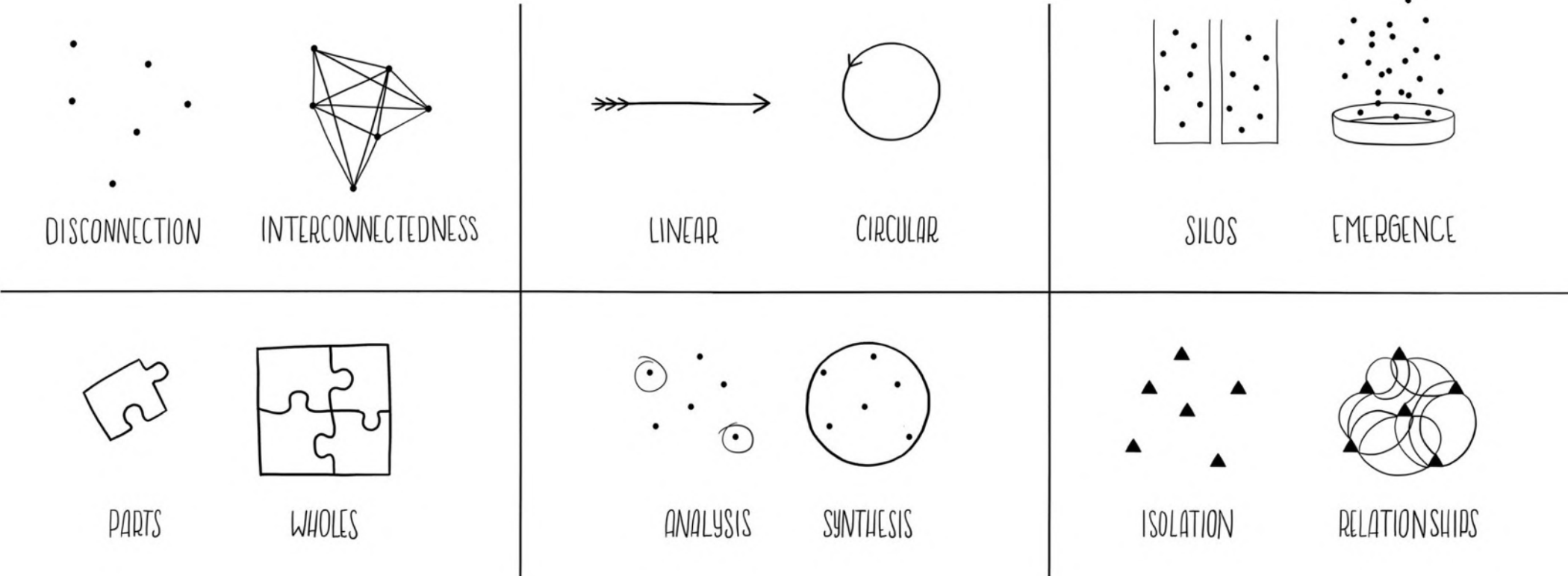


Virkeligheten er kompleks

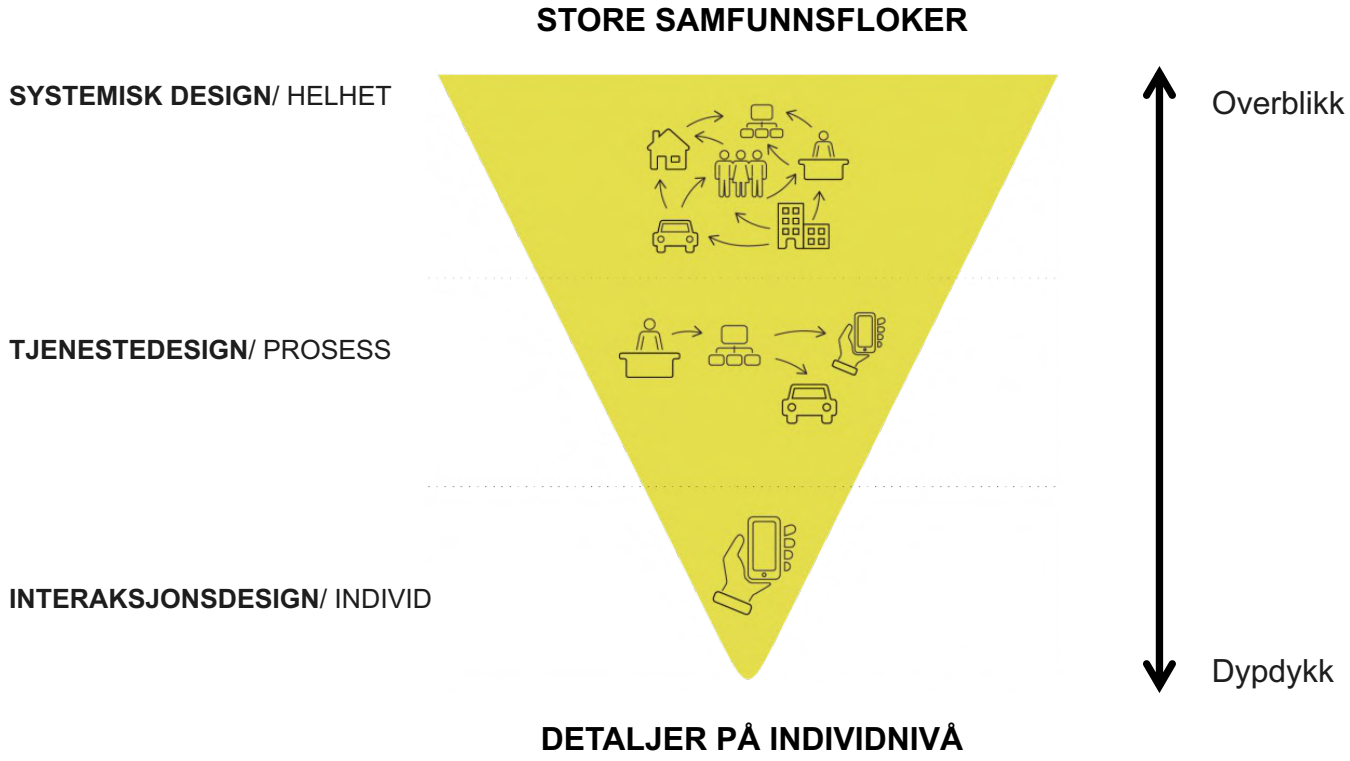
- Offentlig sektor er et stort system som skal tjene innbyggerne for å oppnå ulike formål
- Samspillet og sammensetningen er helt avgjørende for opplevelsen av systemet
- Rotårsaken til et problem i et stort system
- Hver lille silo har ofte en enkel løsning, men virkeligheten er kompleks
- Et problem kan påvirkes av mange faktorer, og en løsning kan påvirke andre deler



Systemisk tankesett



Systemisk design retter søkelyset mot helheten



Brukerreisen

FASE: FØR/UNDER/ETTER



Brukeren som beveger seg gjennom tjenesten

Synlige kontaktpunkter:



Produkter, digitale flater, medarbeidere etc.

SYNLIGHETSLINJE FORAN/BAK

Bakenforliggende - usynlig, men påvirker:

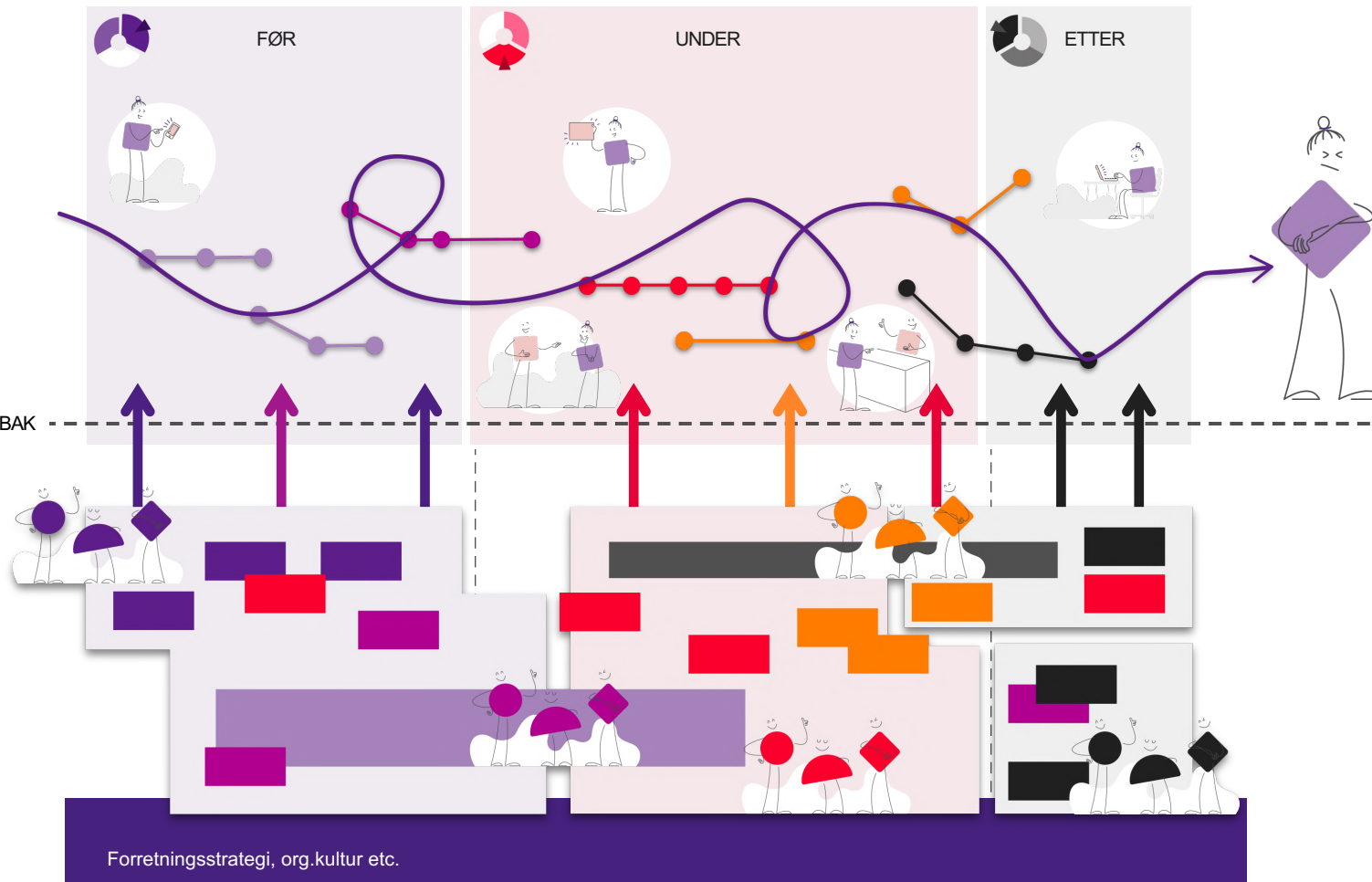


Medarbeidere, team, samarbeidspartnere



Prosesser, systemer, integrasjoner, data


Forretningsstrategi, org.kultur etc.




Forretningsstrategi, org.kultur etc.

Brukerreisen


FASE: FØR/UNDER/ETTER


 Brukeren som beveger seg gjennom tjenesten

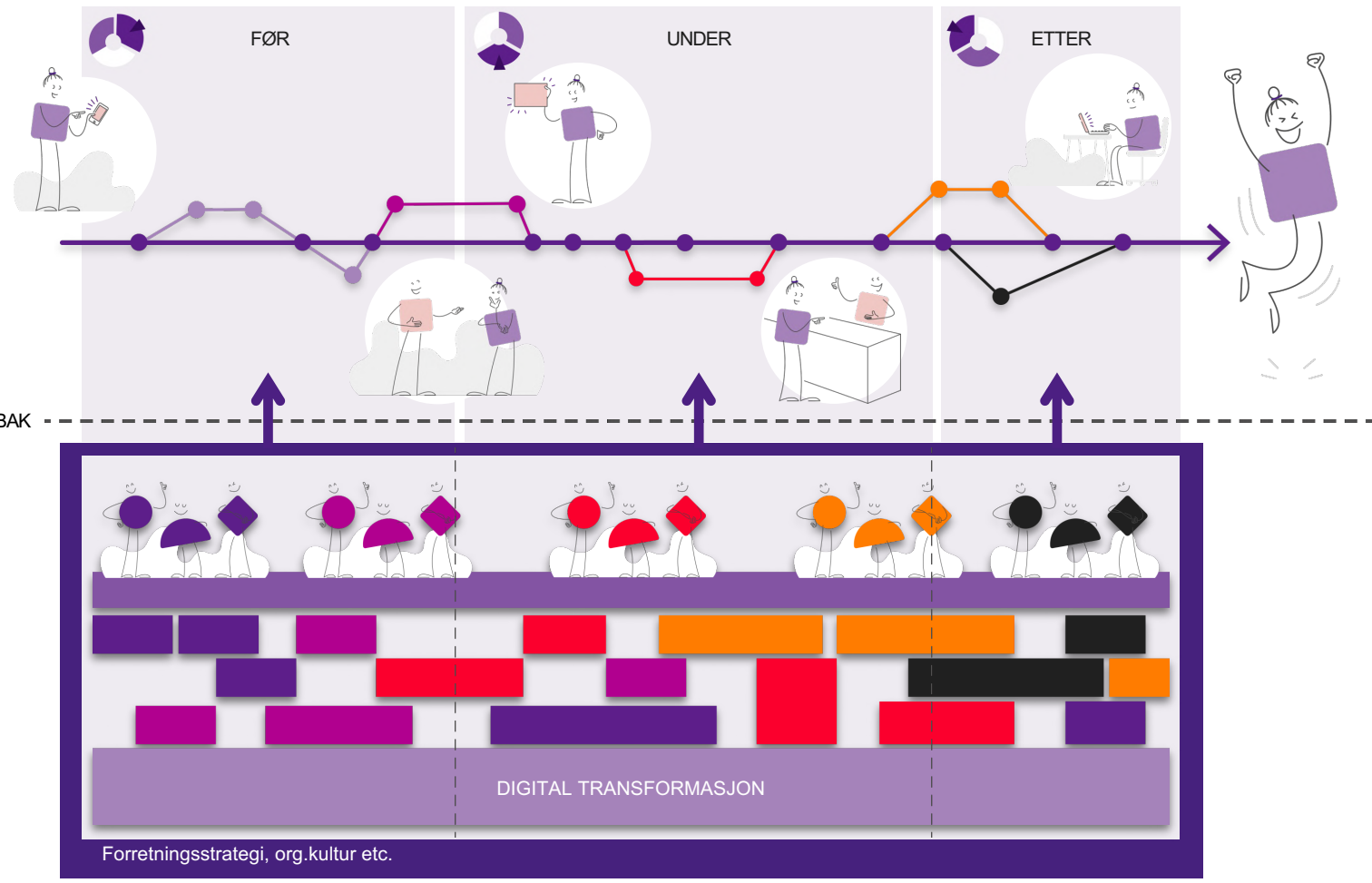
Synlige kontaktpunkter:
 Produkter, digitale flater, medarbeidere etc.

Bakenforliggende - usynlig, men påvirker:

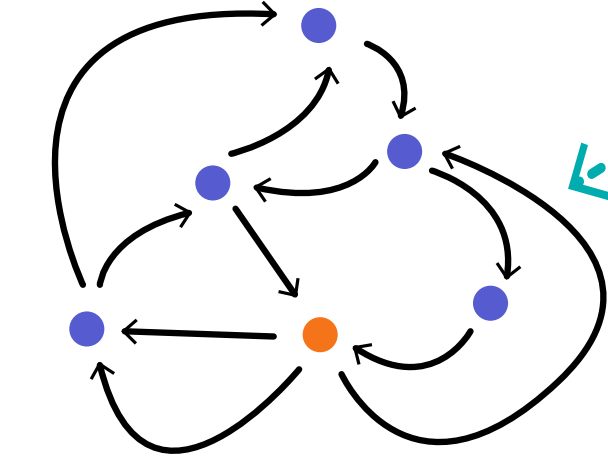
 Medarbeidere, team, samarbeidspartnere

 Prosesser, systemer, integrasjoner, data

 Forretningsstrategi, org.kultur etc.



Systemisk design & tjenestedesign

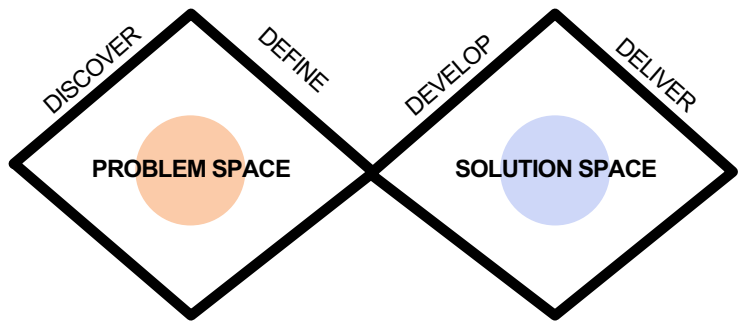


1 Forstå systemet

2 Identifiser intervensjonspunktene (utfordringer og muligheter)

4 Implementer løsningene på intervensjonspunktene og realiser endringene i systemet

3 Jobb med tiltak på intervensjonspunktene, med brukeropplevelse i fokus og ved hjelp av designmetodikk



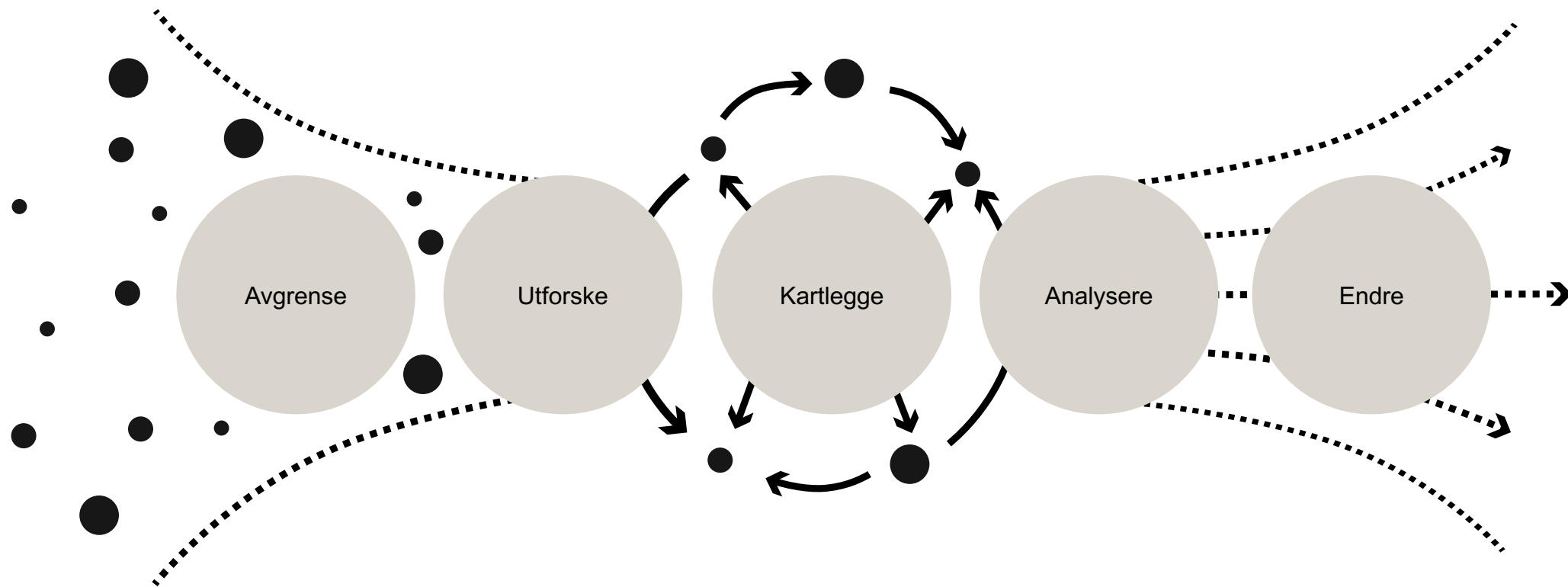
Workshop!

Dagens verktøykasse

- Rikt bilde (Rich picture)
- Systemkart / Gigamap
 - Årssakskjeder / sammenhenger (Causal chain)
 - Tilbakemeldingsløyfer (Feedback loops)
- ZIP
- Intervensjonspunkter
- 'System story'



Systemsentrert - ikke menneskesentrert



Prosess inspirert av
Systemic Design Group

Oppvarmingsøvelse

N

CASEOPPGAVE:

Ungdom og psykisk helse

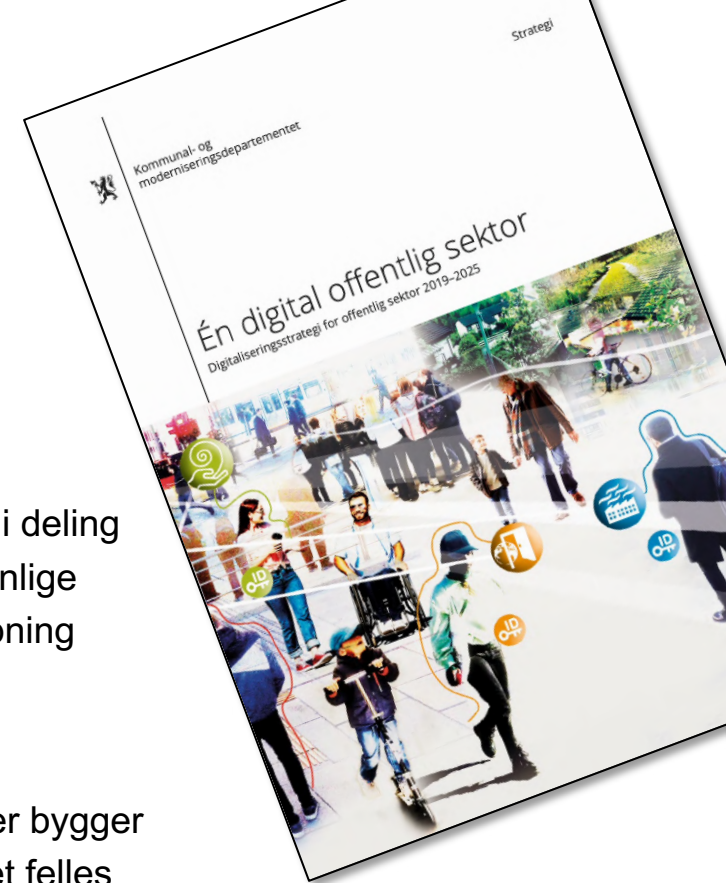
Målet er at vi skal forstå helheten, samarbeide bedre og etablere brukerorienterte tjenester som hjelper unge som sliter med psykiske lidelser.



Digitaliseringstrategien

Mål for arbeidet frem mot 2025:

1. Offentlig sektor digitaliseres på en åpen, inkluderende og tillitvekkende måte.
2. Flere oppgaver løses digitalt, og som sammenhengende digitale tjenester.
3. Alle innbyggere, næringsdrivende og frivillige organisasjoner som har evne til det, kommuniserer digitalt med offentlig sektor.
4. Offentlig sektor utnytter potensialet i deling og bruk av data til å lage brukervennlige tjenester, og for å bidra til verdiskapning for næringslivet.
5. Kommunale og statlige virksomheter bygger sine tjenester med utgangspunkt i et felles digitalt økosystem for samhandling.
6. Kommunale og statlige virksomheter henter gevinster fra digitalisering på en systematisert måte.



DIGITALISERINGSTRATEGIEN

Mål 2

Flere oppgaver løses digitalt, og som sammenhengende tjenester



Rikets digitale tilstand
Status på målene i digitaliseringsstrategien



30 %

Andelen brukere som mener det er lett å skape sammenheng når de har behov for å kontakte flere offentlige myndigheter for å få løst sin sak. Ingen endring fra 2021 (IT i praksis).



25 % ↓

Andel virksomheter som sier at de utvikler digitale og sammenhengende tjenester for sine brukere. Nedgang fra 30 prosent i 2021 (IT i praksis).

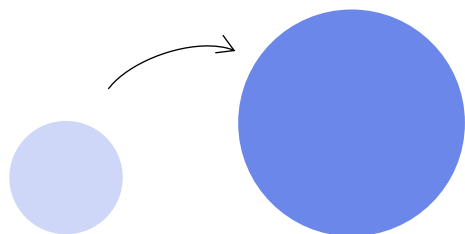


8 ↓

Norges plassering for digital tilgjengelighet blant 36 land i Europa. Ned fra 6. plass i 2021 (eGovernment Benchmark).

«Vi vurderer status for dette målet til middels.. det gjenstår fortsatt mye før tjenestene oppleves som sammenhengende for brukerne.»

Noen tall og fakta



44 %

av tenåringsjenter er stressa og har tunge tanker *

Unge mennesker som sliter med sin mentale helse, har **doblet** seg i løpet av ti år (HUNT)

3 av 4

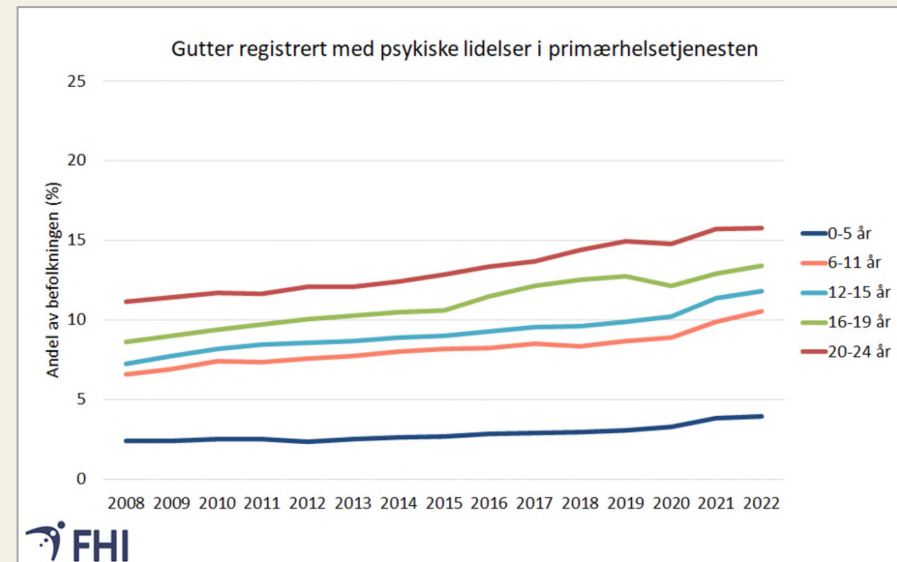
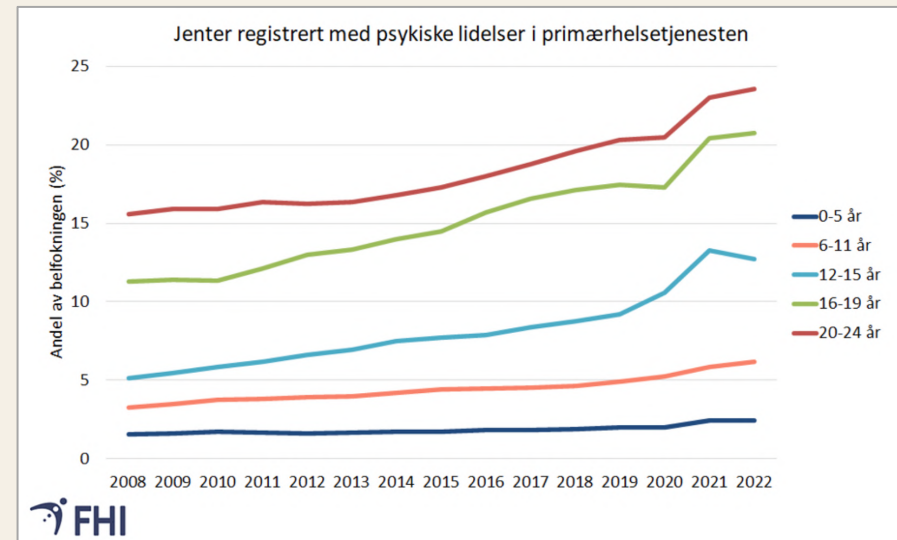
unge som tar livet sitt er gutter *

De vanligste psykiske lidelsene blant barn og unge *

- Angstlidelser
- Depresjon
- ADHD
- Spiseforstyrrelser

Utenforskap som følge av frafall i videregående opplæring koster samfunnet 73 mrd. kroner per år.

Meld. St. 14 (2022–2023) Utsyn over kompetansebehovet i Norge



* Kilde: FHI

Helseministeren sier det haster

E-post til NRK skriver helseminister Ingvild Kjerkol at hennes tallene i den nye NTNU-studien er urovekkende høye.



Ingvild Kjerkol sier det er viktig at alle vet hvordan de best kan styrke og ivareta sin egen livskvalitet.

Altfor mange ungdommer sliter med psykiske helseproblemer, og det haster med å bygge ut hjelpetilbudet. Psykisk helse er et av de viktigste områdene jeg jobber med.

- Hva er den største utfordringen for å få dette på riktig veg?

- Pandemien har synliggjort flere svakheter ved tjenestene. Lavterskeltilbudet for barn og unge innen psykisk helse må styrkes. Det er også forskjeller i tilgang til behandling og oppfølging i ulike deler av landet. Å gi alle som trenger det, er den største

Selv mord blant unge: - Vi klarer ikke å nå frem og oppdage dem i tide

Tre av fire unge som tar livet sitt, er gutter. Hjelpeapparatet mangler et språk de forstår, sier forsker.



en Uglum

KRONIKK

Nå må du våkne, helseminister

Vi har en ungdom som ikke vil dø, men som heller ikke klarer å leve. Og vi er altfor mange familier i den samme fortvilede situasjonen.




Du er i publikasjonen:
Folkehelse rapporten



Barn vokser og utvikler seg raskt, og psykiske plager og lidelser viser seg med ulike symptomer på ulike alderstrinn.
Illustrasjon: Folkehelseinstituttet/FeteTyper.no

Hovedpunkter

- Psykiske plager er vanlige blant ungdom. For jenter i alderen 13-24 år har andelen som rapporterer psykiske plager som bekymring og stress økt de siste tiårene.
- Norske studier viser at rundt 7 prosent av barn og unge i alderen 4-14 år har en psykisk lidelse.
- Internasjonale tall viser at omkring 13 prosent av barn og unge under 18 år oppfyller kriteriene for en psykisk lidelse. Forekomsten varierer imidlertid mye på tvers av kjønn og alder.
- I 2022 ble 6 prosent av barn og unge diagnostisert med en psykisk lidelse i spesialisthelsetjenesten.
- Andelen barn og unge som blir diagnostisert med en psykisk lidelse i spesialisthelsetjenesten har økt de siste ti årene, spesielt for jenter og kvinner i alderen 12-24 år.
- Det har også vært en økning i totalbruken av legemidler for psykiske lidelser blant barn og unge de siste ti årene.
- Under covid-19-pandemien (2020-2022) har det vært en klar økning i andelen 12-24-åringer som har blitt diagnostisert med en psykisk lidelse i både primær- og spesialisthelsetjenesten.

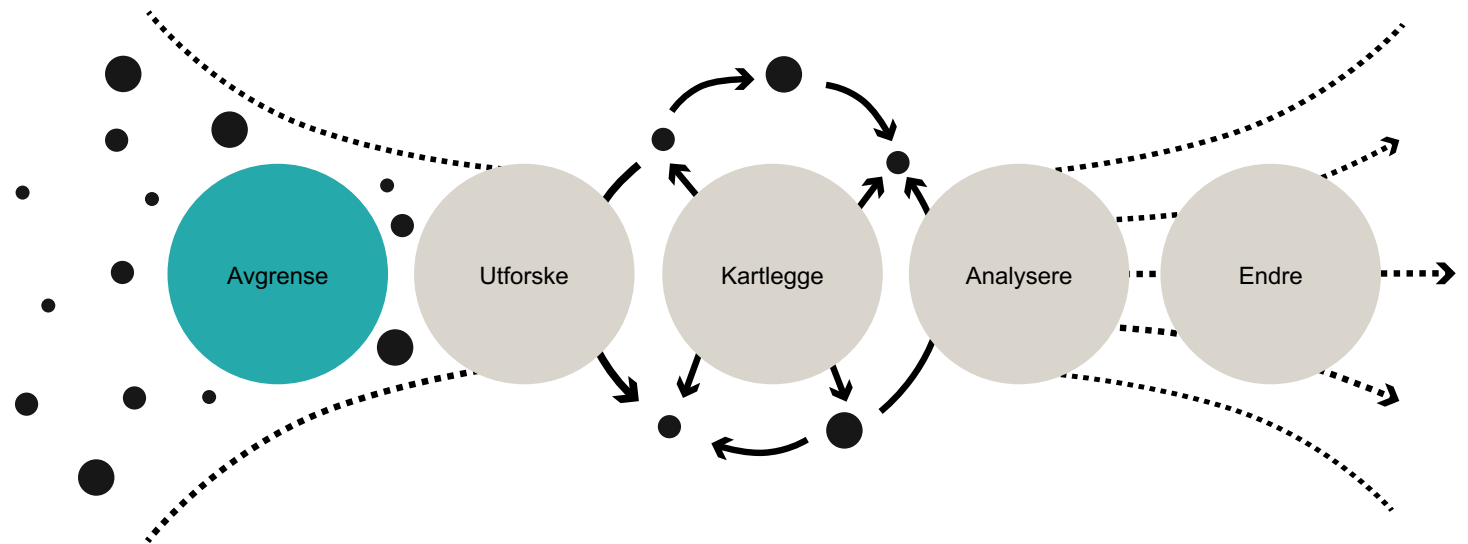


Filmene er basert på en intervjustudie gjennomført av Nordlandsforskning våren 2015 og ble laget i samarbeid med elevbedriften Lightwork Studios UB i 2016. Studien omhandler drop-out fra skole, psykisk helse og utenforskap blant unge, og prosjektet ble avsluttet med en filmatisering av resultatene, samt en forskningsrapport. Nordens Velferdssenter har, sammen med fylkesmannen i Nordland, finansiert filmprosjektet.

<https://www.youtube.com/watch?v=DAbnP5Kk4Gk>

Oppgaver

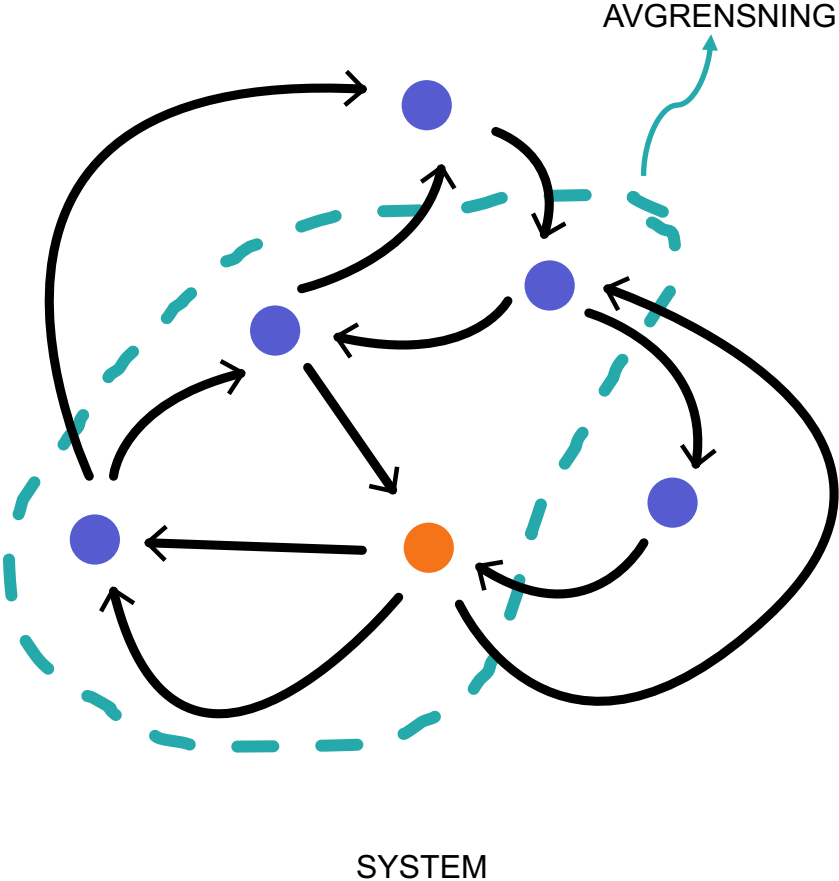
Avgrense systemet



Prosess inspirert av
Systemic Design Group

Avgrens systemet og sett rammene

- Hvilket system vil vi utforske?
- Hva er målet?
- Hva er innenfor / utenfor?
- Definere fokus og intensjon
 - Visualisere kompleksitet
 - Forstå systemet bedre
 - Engasjere beslutningstagere
 - Identifisere intervensjonspunkter

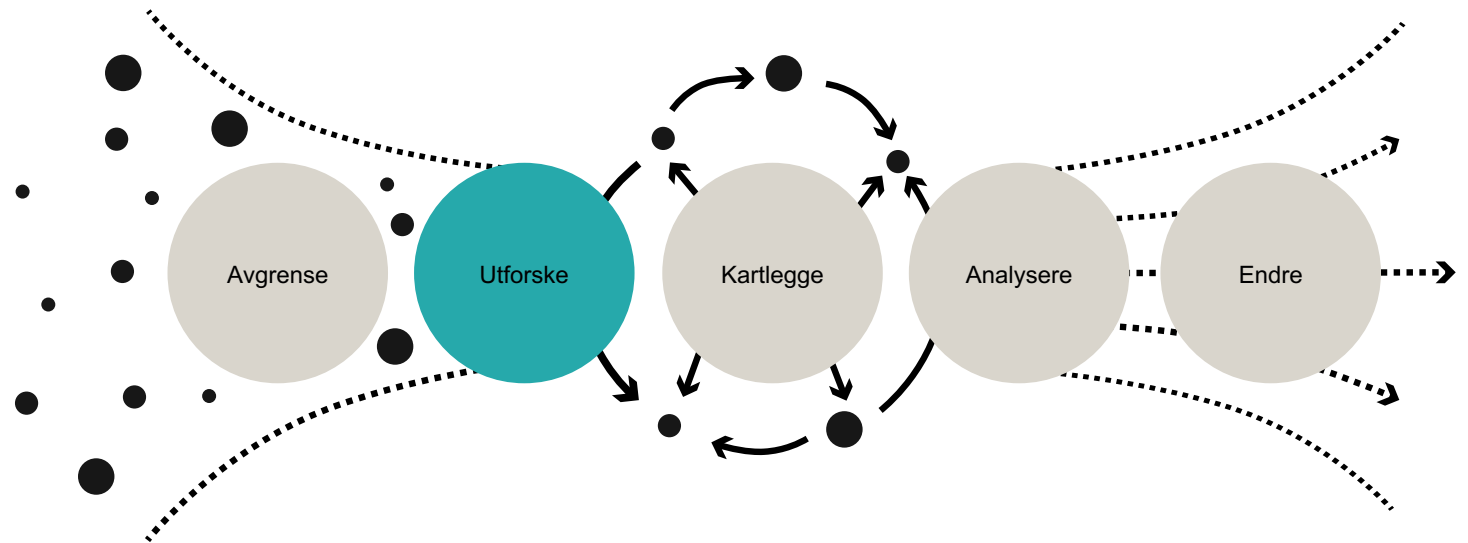


Målet for systemkartleggingen:

- Å forstå de viktigste driverne og sammenhengene som fører til psykiske lidelser hos unge
- Identifisere initiativ/tiltak (intervensjonspunkter) for innovasjon og komme med en anbefaling



Utforske systemet



Prosess inspirert av
Systemic Design Group

Utforsk systemet som problemet er en del av.

- Identifisere og utforske de viktigste elementene, relasjonene, prosessene, aktørene, interessene og maktforholdene som påvirker problemet.
- Innhente og samle research, data, innsikt, informasjon
- Se sammenhenger
- **Hvilke verktøy og metoder som tas i bruk for utforskningen avhenger av behov og tid**

*«Stop looking for
who's to blame
- instead start asking,
what is the system?»*

- Donella H. Meadows,
Thinking in Systems (2008)

Kilde/metode/verktøy velges ut fra behov

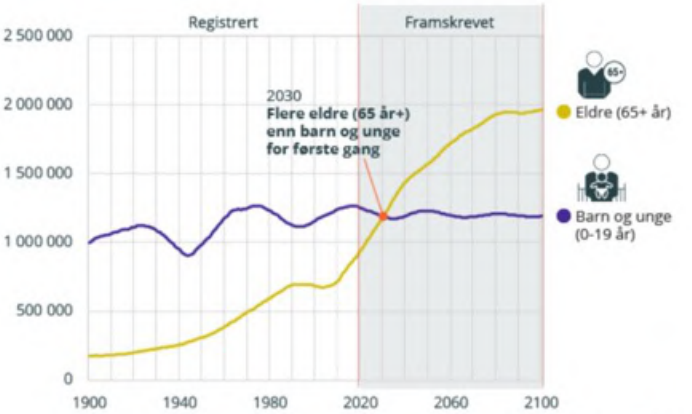
- Prosesskartlegging
- Samtaler / Intervju
- Opplive det/Brukersafari (Immersion)
- Desktop research
- Data, analyser og statistikk
- Tidslinjer
- Observere
- **Rich Picture**
- Workshops
- Forskning
- etc.



Foto: Bouvet

Flere eldre enn barn og unge

Hovedalternativet (MMM)



www.ssb.no/tabell/12881

Statistisk sentralbyrå
Statistics Norway

Utforske systemet

VERKTØY/METODE: RIKT BILDE (RICH PICTURE)

Vi «tømmer» hodene våre og utforsker ulike perspektiv basert på dagens forståelse/situasjon

Individuell oppgave - i stillhet

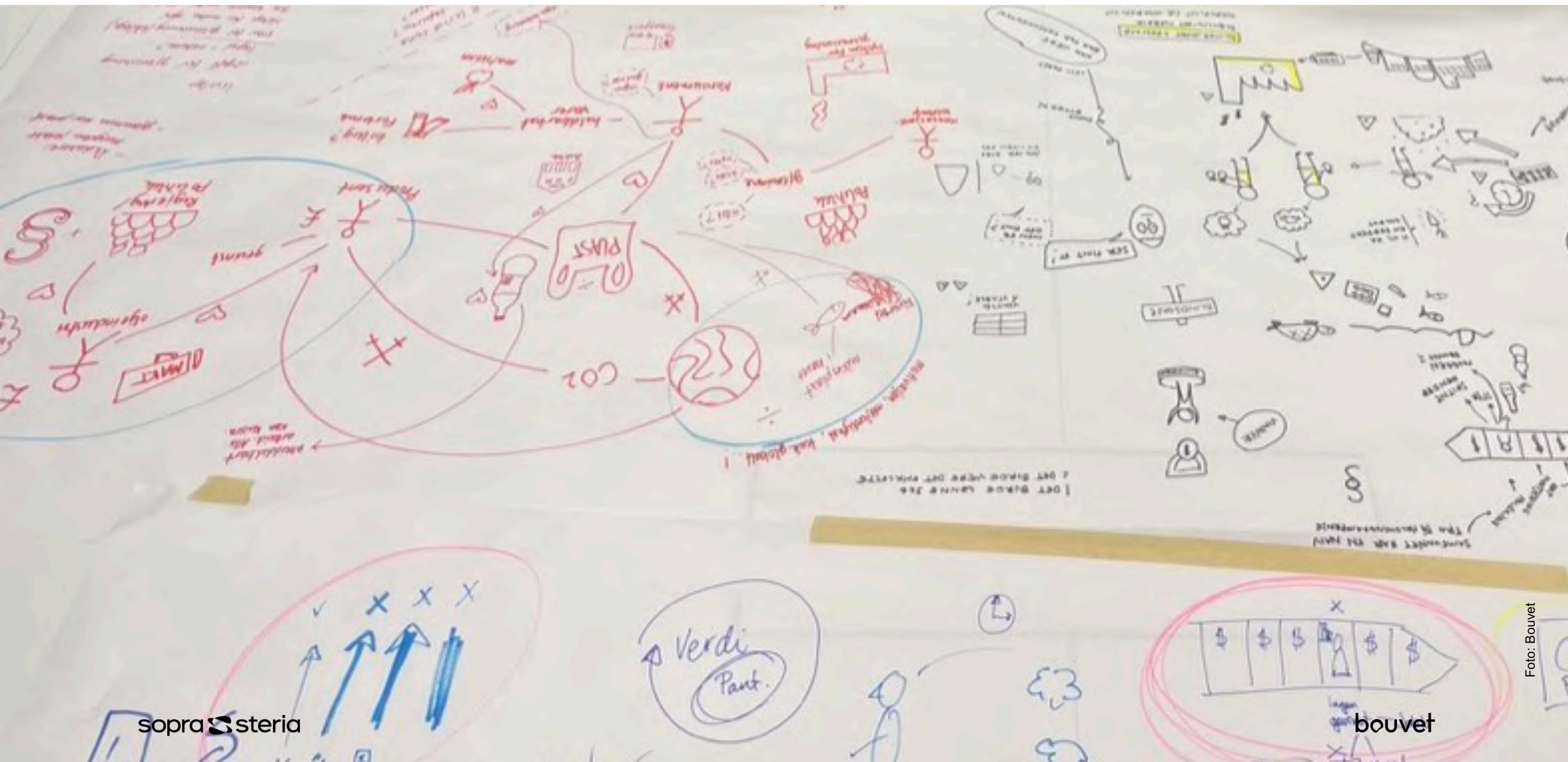
- Alle tegner og illustrere tanker og kunnskap om temaet
 - Hvilke variabler, tema, prosesser, elementer etc er en del av systemet?
 - Hvem er aktørene og interessentene og hvordan forholder de seg til problemstillingene?
 - Alt som faller deg inn om tematikken kan skrives ned på arket.
- Tegningen blir en blanding av fakta og subjektiv informasjon

Et A3 ark hver



ungdom og
psykisk helse

Rikt bilde (Rich picture)



De viktigste klyngene og variablene

VERKTØY/METODE: CLUSTERING

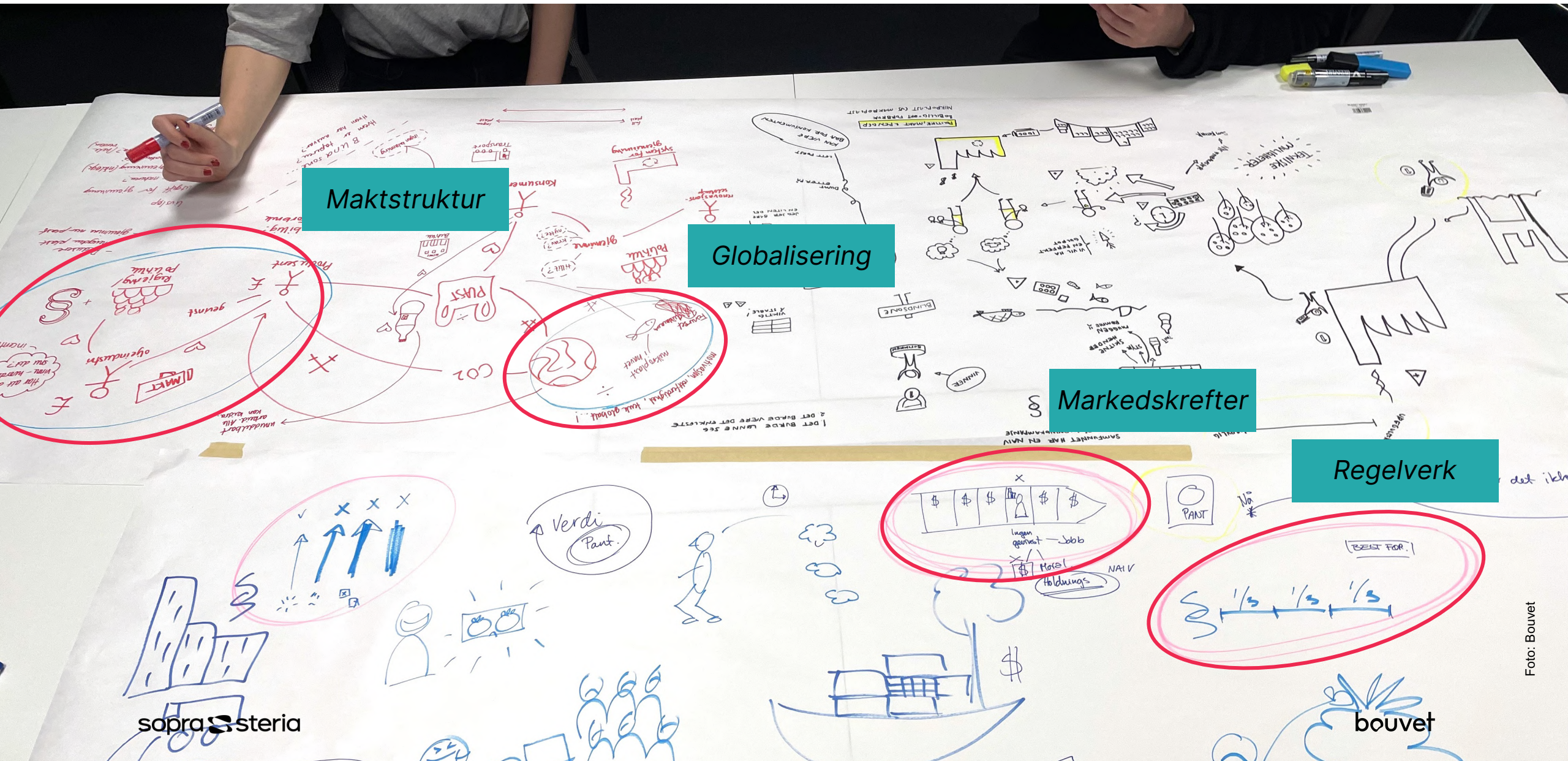
Vi bygger felles forståelse for problemstillingen, identifiserer viktige klynger, variabler, aktører og prosesser

Gruppevis:

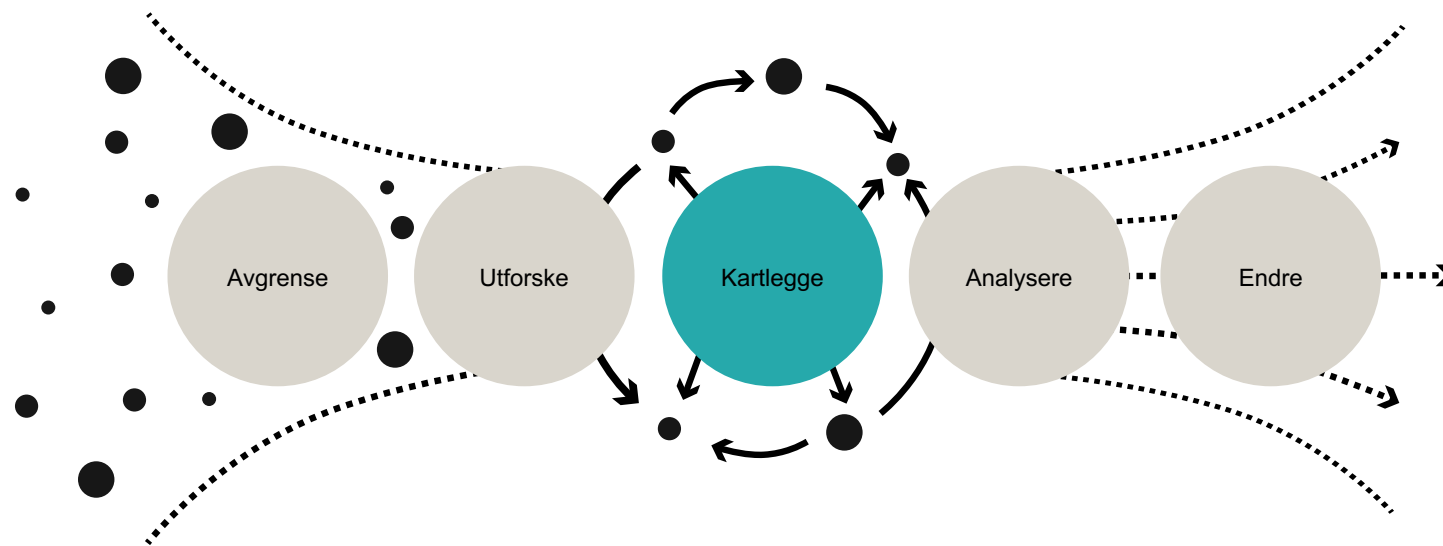
- Alle beskriver kort hva de har notert (1 min per person)
 - Refleksjoner, tanker, spørsmål som dukket opp osv
- Ut fra det alle har på sitt ark og fra diskusjonen i gruppen, **marker de viktigste klyngene og variablene** dere ønsker å fokusere på
- **Navngi** dem i «nøytral form»

Clustering

- Viktigste klyngene og variablene
- Navngi i «nøytral form»



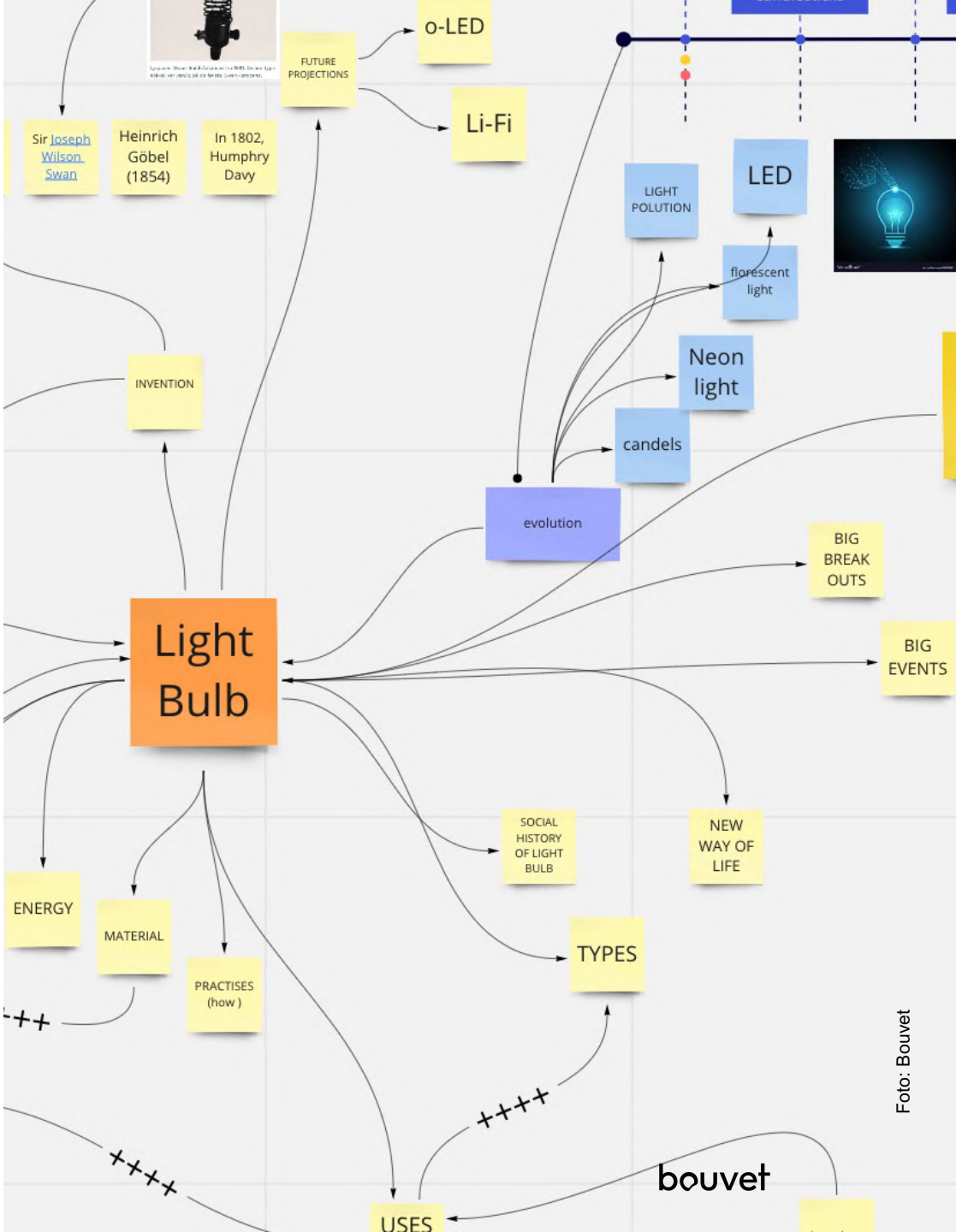
System- kartlegging



Prosess inspirert av
Systemic Design Group

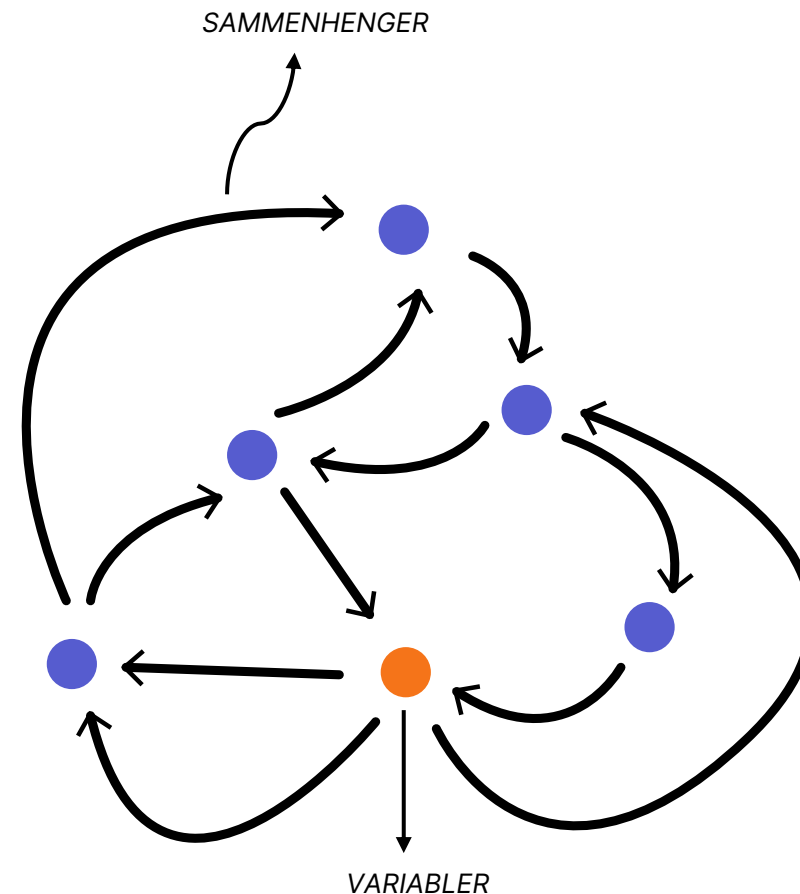
Hva er et systemkart?

- En visuell fremstilling av variablene og relasjonene/dynamikken mellom dem
- Se hvordan de ulike delene danner en helhet og hvordan de påvirker hverandre
- Hjelp til å avdekke og forstå avhengigheter, dynamikker og koblinger mellom ulike variabler
- Det er enklere å få en felles forståelse
- Det blir tydeligere hvordan en tenkt løsning virker inn på en helhet, heller enn en kun den isolerte delen



Avdekke og forstå dynamikker og sammenhenger

- Utforsker forholdet og dynamikken mellom variablene i kartet
- Hvordan ulike tilbakemeldingsløyferne driver mekanismene i systemet
 - **Årsakskjedene (causal chain)**
 - **Tilbakemeldingsløyfer (feedback loops)**
- Forstå pulsen og flyten i systemet
- Felles forståelse



Where should I start?

«You don't know how to map it -
only through mapping it you will
figure out how.»

BIRGER SEVALDSON, AHO

Forstå systemiske dynamikker

VERKTØY/METODE: CAUSAL CHAINS, FEEDBACK LOOPS OG SAMMENHENGER

Ta utgangspunkt i de klyngene/ variablene dere valgte

Gruppevis:

- Bruk det store arket som dekker bordet
- Plasser en og en klynge / variabel på kartet
- Visualisere dynamikken i systemet
- Sett på koblinger og piler for å vise sammenhenger, avhengigheter, dynamikker og koblinger

Hva forteller kartet oss?

Diskuter kartet og identifiser de viktigste driverne og sammenhengene

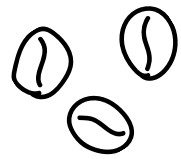
Gruppevis:

- Prt med hverandre om hva dere ser i kartet

Målet for systemkartleggingen:

- Å forstå de viktigste driverne og sammenhengene som fører til psykiske lidelser hos unge
- Identifisere initiativ/tiltak (intervensjonspunkter) for innovasjon og komme med en anbefaling





Pause

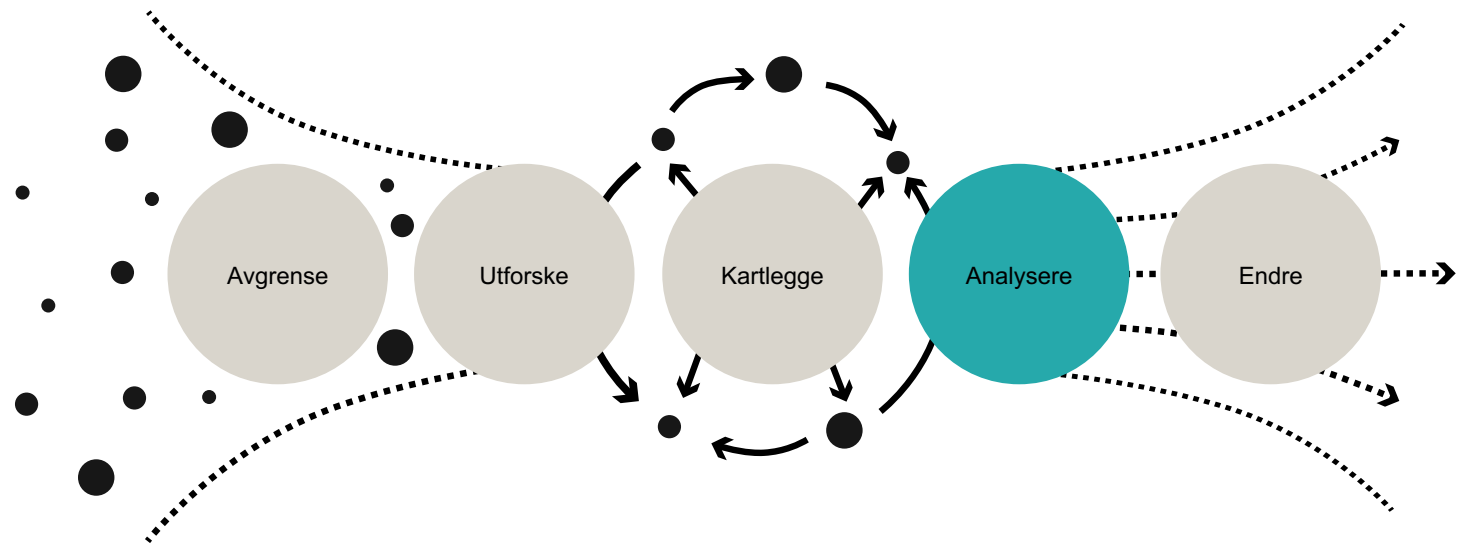


Målet for systemkartleggingen:

- Å forstå de viktigste driverne og sammenhengene som fører til psykiske lidelser hos unge
- **Identifisere initiativ/tiltak (intervensjonspunkter) for innovasjon og komme med en anbefaling**



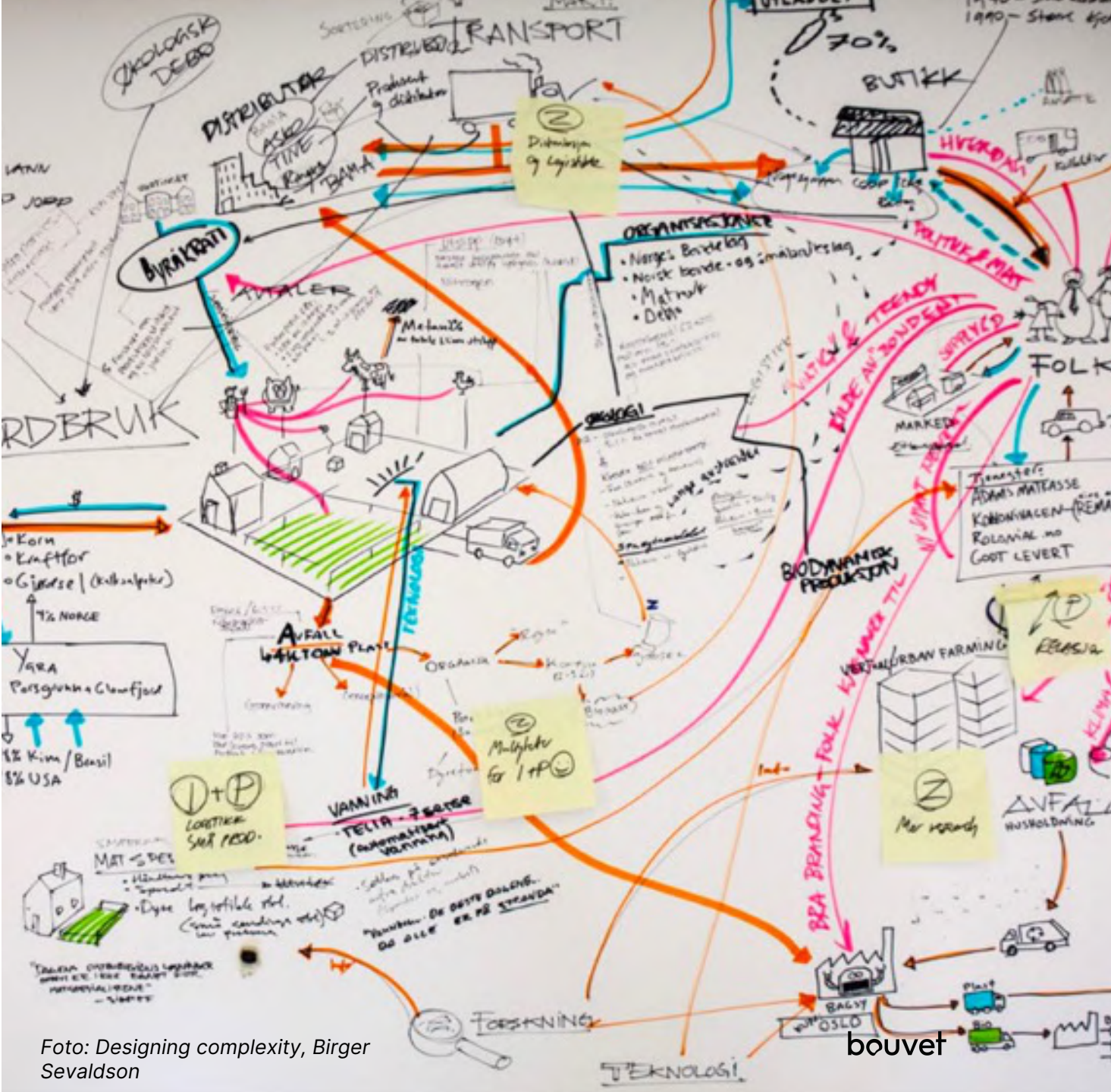
Analysere systemet



Prosess inspirert av
Systemic Design Group

ZIP analyse

- **Z:** Zoom inn
Trenger å forstå mer
- **I:** Intervensjon/innovasjon
Mulige områder for intervensjoner/innovasjon
- **P:** Problem / Potensiale
Tydelige problemområder / smertepunkter

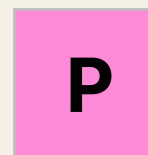
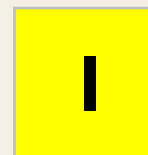


ZIP analyse

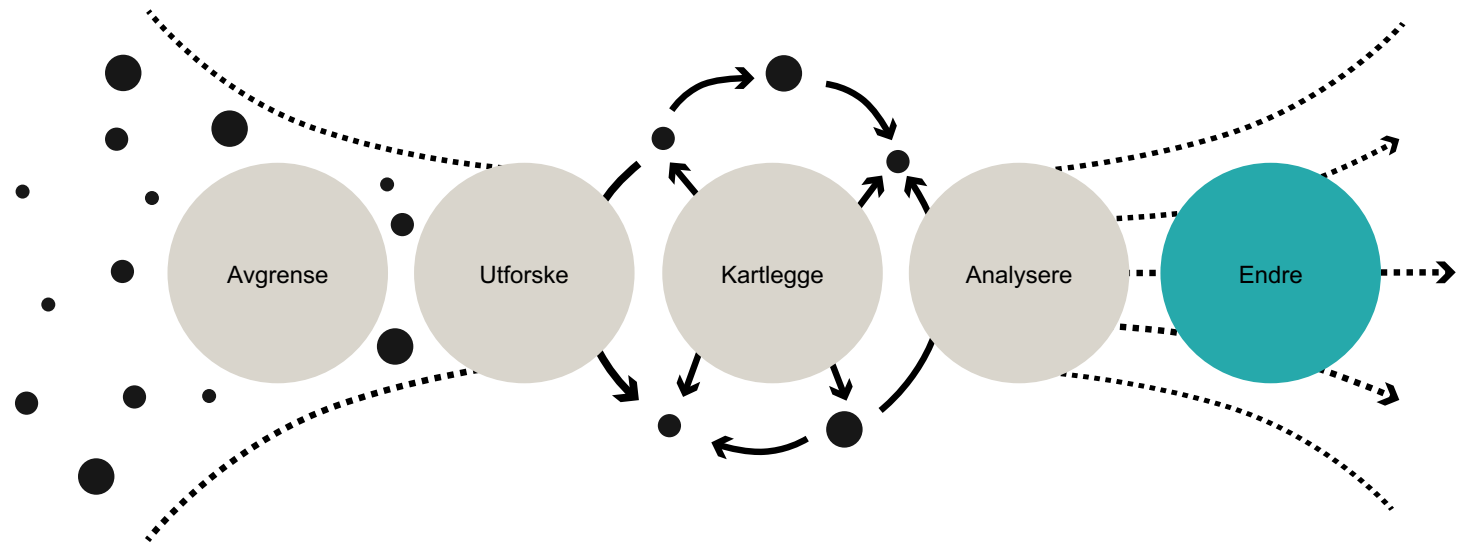
VERKTØY/METODE: ZIP ANALYSE

Gjør en ZIP analyse gruppevis:

- Zoom in: Grønn liten Post-it med **Z**
- Intervensjon: Gul liten Post-it med **I**
- Problem: Rosa liten Post-it med **P**



Endre systemet



Prosess inspirert av
Systemic Design Group

Idéer til løsning – del 1

Hvordan kan vi ved hjelp av radikal innovasjon hjelpe ungdom som sliter med psykiske lidelser på en mer helhetlig måte?

Individuell oppgave - i stillhet

- Hver enkelt lager ulike idéer til løsning basert på ZIP analysen
- Bruk et A3 ark

Idéer til løsning – del 2

Hvordan kan vi ved hjelp av radikal innovasjon hjelpe ungdom som sliter med psykiske lidelser på en mer helhetlig måte?

Gruppevis:

- Ta runden rundt bordet
- Alle beskriver kort sine idéer til løsninger

Evaluer og prioriter idéene

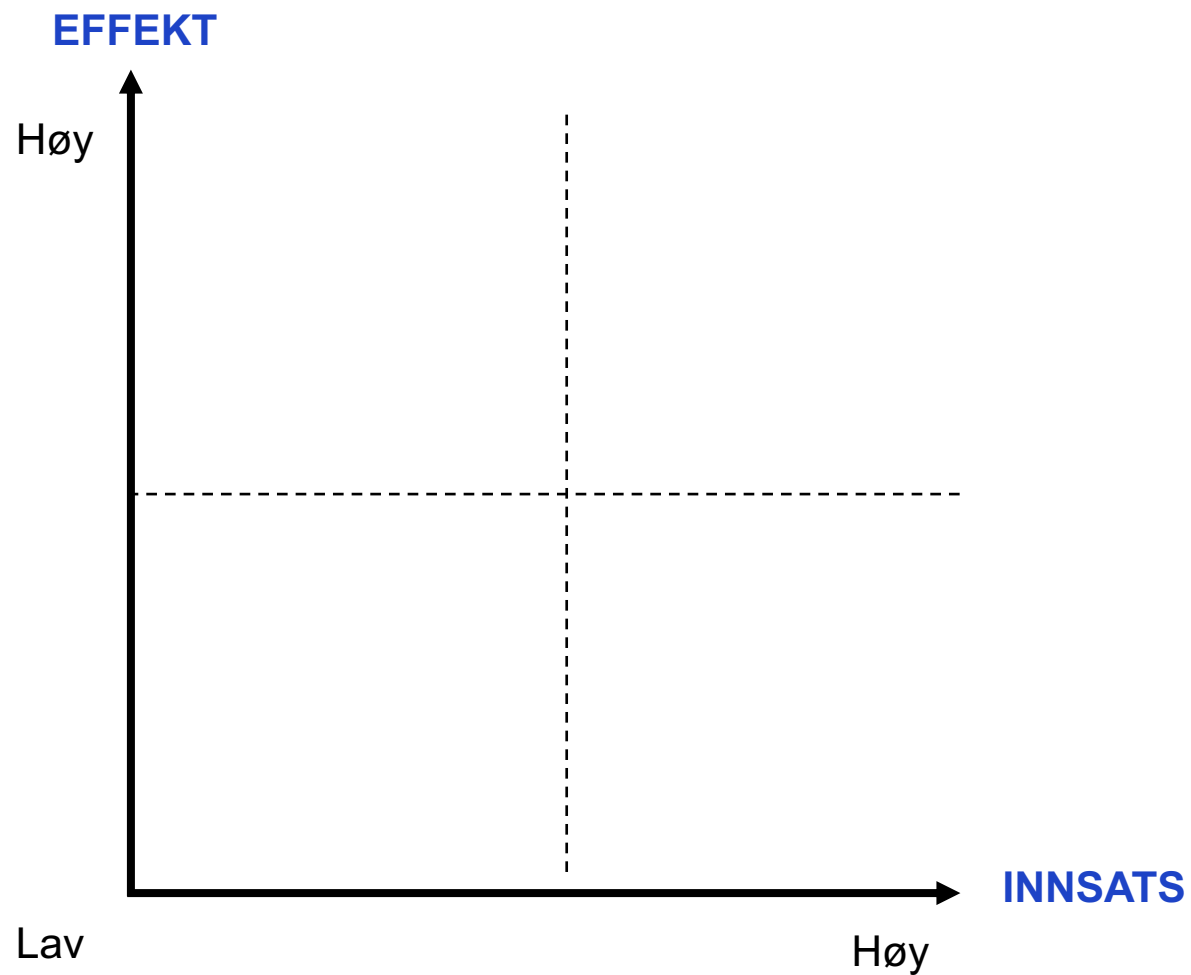
- ved hjelp av matrisen for effekt og innsats vurder de ulike idéene

Gruppevis:

- Hva kan være mulige gevinster / effekt?
- Hva kreves?
- Hvordan vil de ulike løsningene virker inn på en helhet?

- Plasser ideene i matrisen
- Velg den løsningen dere vil anbefale?


Effekt vs innsats



Gruppevis:

- Hva kan være mulige gevinster / effekt?
- Hva kreves?
- Hvordan vil de ulike løsningene virke inn på en helhet?

- Plasser ideene i matrisen
- Velg den løsningen dere vil anbefale?

A photograph of two wolves in a forest. One wolf is in the foreground, looking towards the camera, and another is in the background, looking to the right. The text is overlaid on the image.

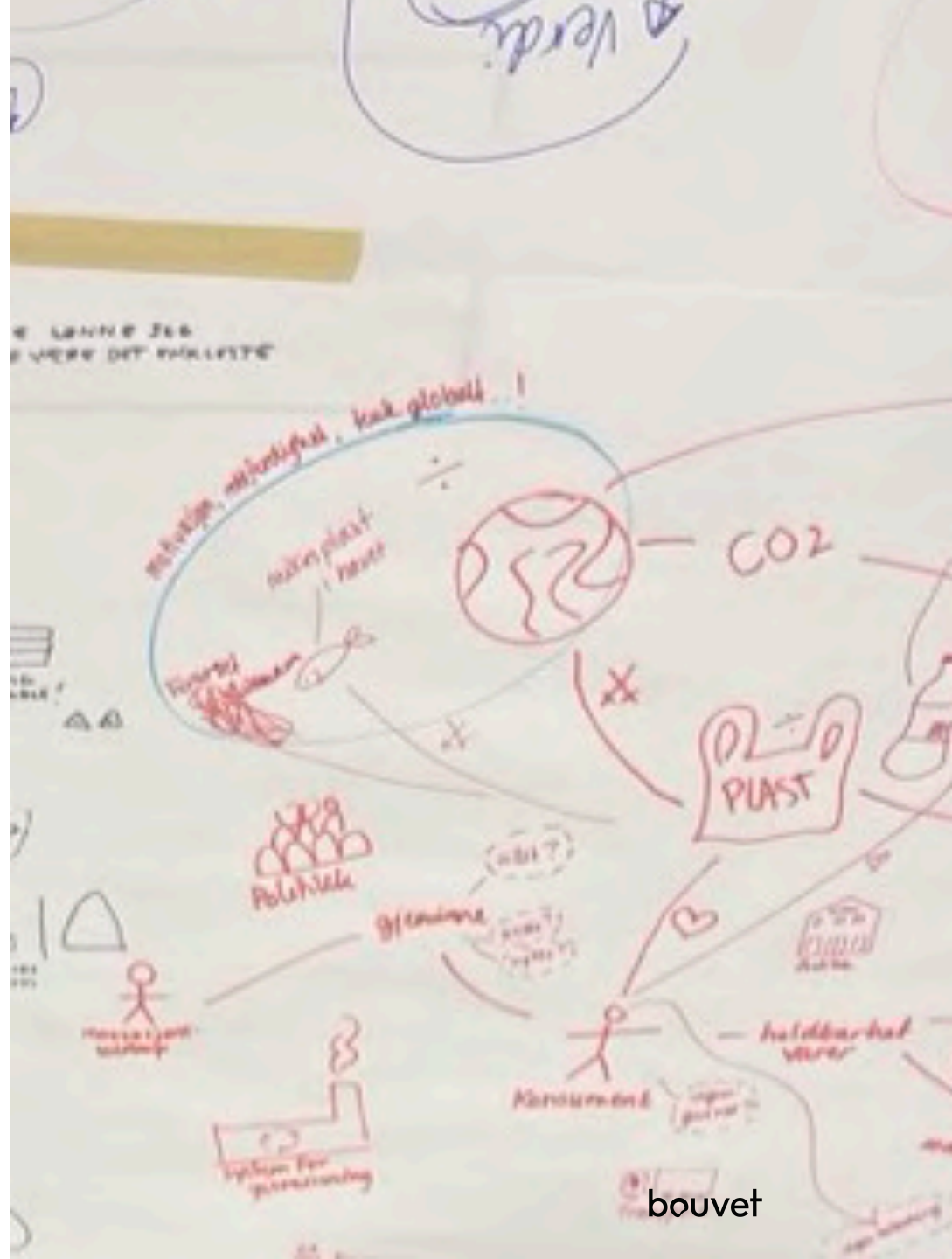
In 1995, fourteen wolves
were reintroduced in
Yellowstone National Park.

<https://www.youtube.com/watch?v=rSzQ9w5TCqc&t=1s>

Refleksjon og deling

Presentasjon i plenum

- Kort forklaring av systemkartet
- Hva er essensen / viktigst i systemkartet?
- De viktigste intervensjonspunktene
- Anbefaling
- Forventet effekt / endring



Hvordan kan du bruke det du har lært i jobben din?

- *Diskuter med naboen*
- *Hjelp hverandre med å bli konkrete*



Takk for oss!



Ida Noemi Vidal

Kreativ leder, Tjenestedesign
EGGS, part of Sopra Steria



Ingunn Aursnes

Strategisk rådgiver, Forretningsdesign
Bouvet