

Innovasjonsguiden generelt og innsikt spesielt

Erfaringskonferanse

Tilskudd til utvikling av sosiale tjenester i NAV-kontor

Gardermoen, 29.oktober 2024

Therese Sivertsen, KS Kvalitetsutvikling



INNOVASJONSGUIDEN

NYTT, NYTTIG, NYTTIGGJORT!

«Toppidrett» versus «breddeidrett»



N3





«Zoomen inn» versus «zoomen ut»

INNOVASJONSGUIDEN

Å sette i gang og drive innovasjonsprosesser kan oppfattes som overveldende. Men det kan sammenlignes med å legge ut på en tur – det kan være en lang ekspedisjon eller bare en kort tur i skogen. Det er uansett lurt å planlegge, ta med det man trenger og tilpasse seg landskapet. De fleste turopplevelsene er i tillegg bedre når vi har noen å støtte oss på og dele dem med. Slik er det også med innovasjon. KS har laget en turguide for innovasjon for å hjelpe deg i gang og bidra til at dere får en trygg tur. Her finner dere tips og henvisninger til verktøy.

Riktig god tur!

Disse fem arbeidsarkene gir en introduksjon til verktøyet, og kan benyttes til refleksjon for utviklingsprosjekter:

1. Skriv ut de fem arbeidsarkene og heng opp på en vegg eller legg ut over et bord.
2. Reflekter over spørsmålene sammen og bruk post-it lapper for å dokumentere svarene.
3. Fortsett turen! Følg opp refleksjoner og ideer fra utviklingsarbeidet, og bruk Innovasjonsguiden som støtte underveis.



FOR MER INFORMASJON
SKANN QR-KODEN





Steg 1 - Legge grunnlaget

Før vi skal i gang med innovasjonsarbeidet for fullt, er det viktig at vi legger et godt grunnlag. Dette er ikke så ulikt annet turvett, der vi må forberede oss på ferden vi skal ut på. God forberedelse nå betyr mindre slit senere!

[Gå til trinn](#)



Steg 2 – Identifisere behov

Vi må hele tiden orientere oss for å sikre at vi går i riktig retning. På samme måte er det viktig at vi bruker tid på å forstå de egentlige behovene som ligger bak en utfordring.

[Gå til trinn](#)



Steg 3 – Utforske muligheter

Når vi har retningen på plass, kan vi endelig tenke på løsninger! Vi prøver og feiler for å jobbe oss frem mot en løsning vi har tro på. Ulike stier kan føre til samme mål - vi må utforske og gjøre evaluering sammen underveis for å velge den beste.

[Gå til trinn](#)



Steg 4 - Realisere

Dere har nådd turens mål - gratulerer! Sammen har dere navigert dere gjennom landskapet og håndtert ulike utfordringer underveis. Nå gjelder det å sette løsningen ut i livet! Vi må sette løsningen ut i vanlig drift, og følge opp.

[Gå til trinn](#)



Definere utfordring og mål

Kjenner dere allerede på en helt konkret utfordring dere ønsker å løse, eller er det flere steder skoer trykker? For å sette en retning for arbeidet, bør vi starte med å bli enige om hvilken utfordring som skal løses, og definere et tydelig mål. Dette innebærer å ta noen valg og sammen diskutere hva vi tror er realistisk å få gjennomført. Spørsmålene under kan kanskje hjelpe dere:

- Hvor er utfordringen størst?
- Hvorfor er det viktig å løse akkurat dette?
- Hva bør vi oppnå?
- Hva kan vi få til?

Har kommunen allerede strategier eller planer vi kan koble oss på?

Målene skal si noe om hva vi skal oppnå og for hvem. Vi kan senere se tilbake til målene som ble satt, for å få bekreftet om vi er på rett spor og fått til det vi ønsker å oppnå.

Det er viktig å huske at målene som settes er basert på det vi vet her og nå. Målene vil ofte endre seg underveis, etter hvert som vi får en bedre forståelse av utfordringen. Da kan vi alltid gå tilbake og justere dem.


Å sette innledende mål er som å bli enige om hvor turen skal gå. Det er mange mulige ruter vi kan ta, så det er viktig å prioritere og bli enige om akkurat denne turen. Hva tror vi at vi kan få til og hvor skal vi sette målet vårt? Er det flere som burde være med? Er det andre som har nyttig erfaring på dette området?

Tips

Målene vi setter bør si noe om bakgrunnen for *hvorfor* noe skal gjøres, og hva det er vi ønsker at en ny løsning skal bidra til og for hvem.

Eksempel på mål: Gi helhetlige og koordinerte tjenester til unge voksne med nedsatt funksjonsevne og eventuelle tilleggslidelser.

Relevante verktøy og maler

 Prosjektpresentasjon - Veikart for tjenesteinnovasjon

 Gevinstrealisering - Veikart for tjenesteinnovasjon

✓ Sette opp et godt team

✓ Forankring



Hva bør vi fokusere på?

Se på spørsmålene sammen i teamet og reflekter over hva dere bør fokusere på i Steg 2 - Identifisere behov, før dere tar steget videre. Basert på svarene får dere anbefalinger, råd og tips. Svarene kan dere motta på e-post, som dokumentasjon og støtte til prosessen.

🕒 Tar 1 minutt 30 sekunder

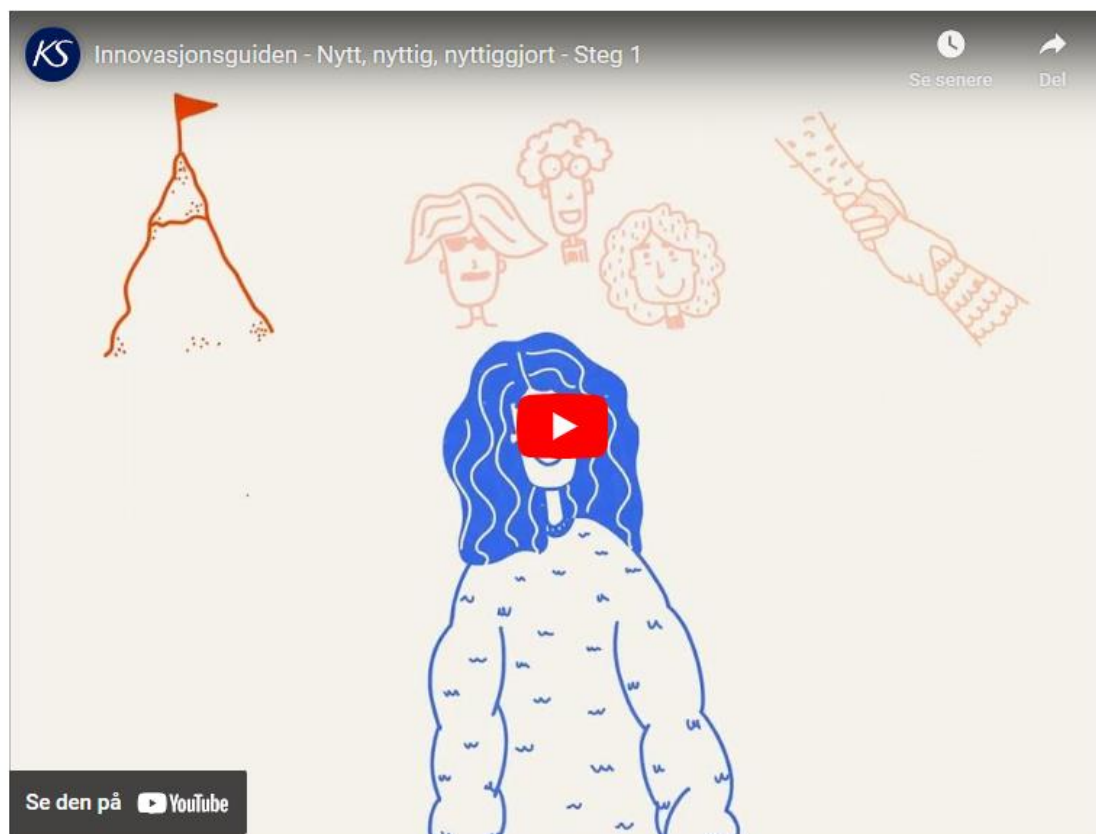
Start

trykk Enter ↵



Steg 1 - Legge grunnlaget

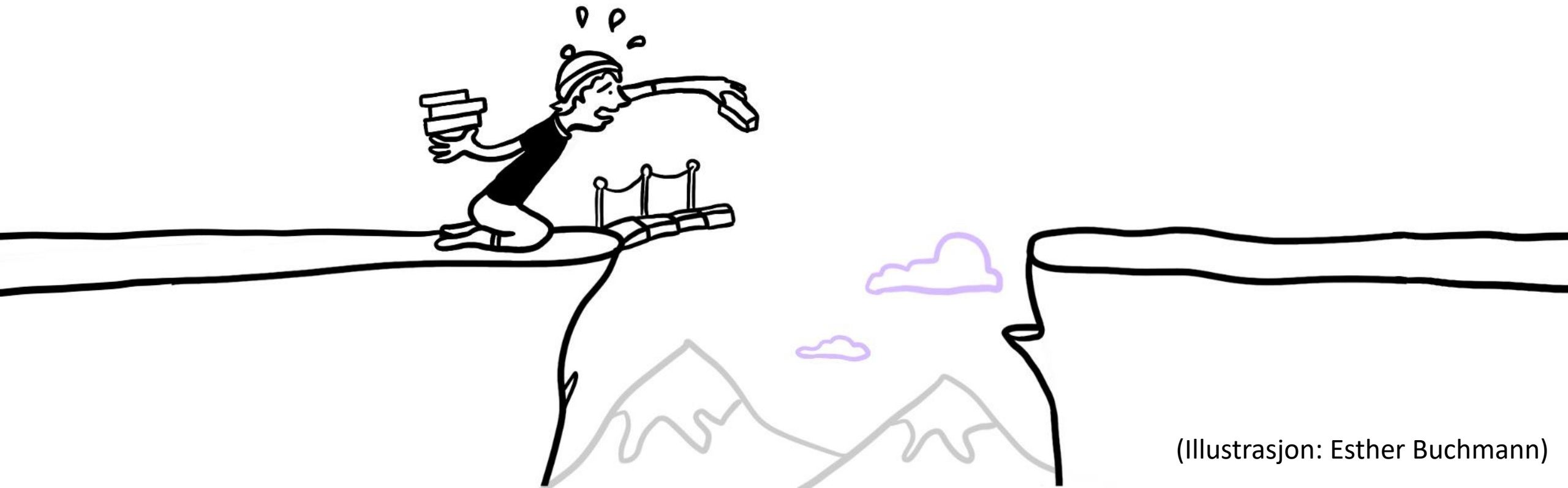
Før vi skal i gang med innovasjonsarbeidet, er det viktig at vi legger et godt grunnlag. Vi bør finne ut hvem vi skal ha med oss i teamet, få en felles forståelse av hva vi skal oppnå og hvilke forutsetninger vi har.



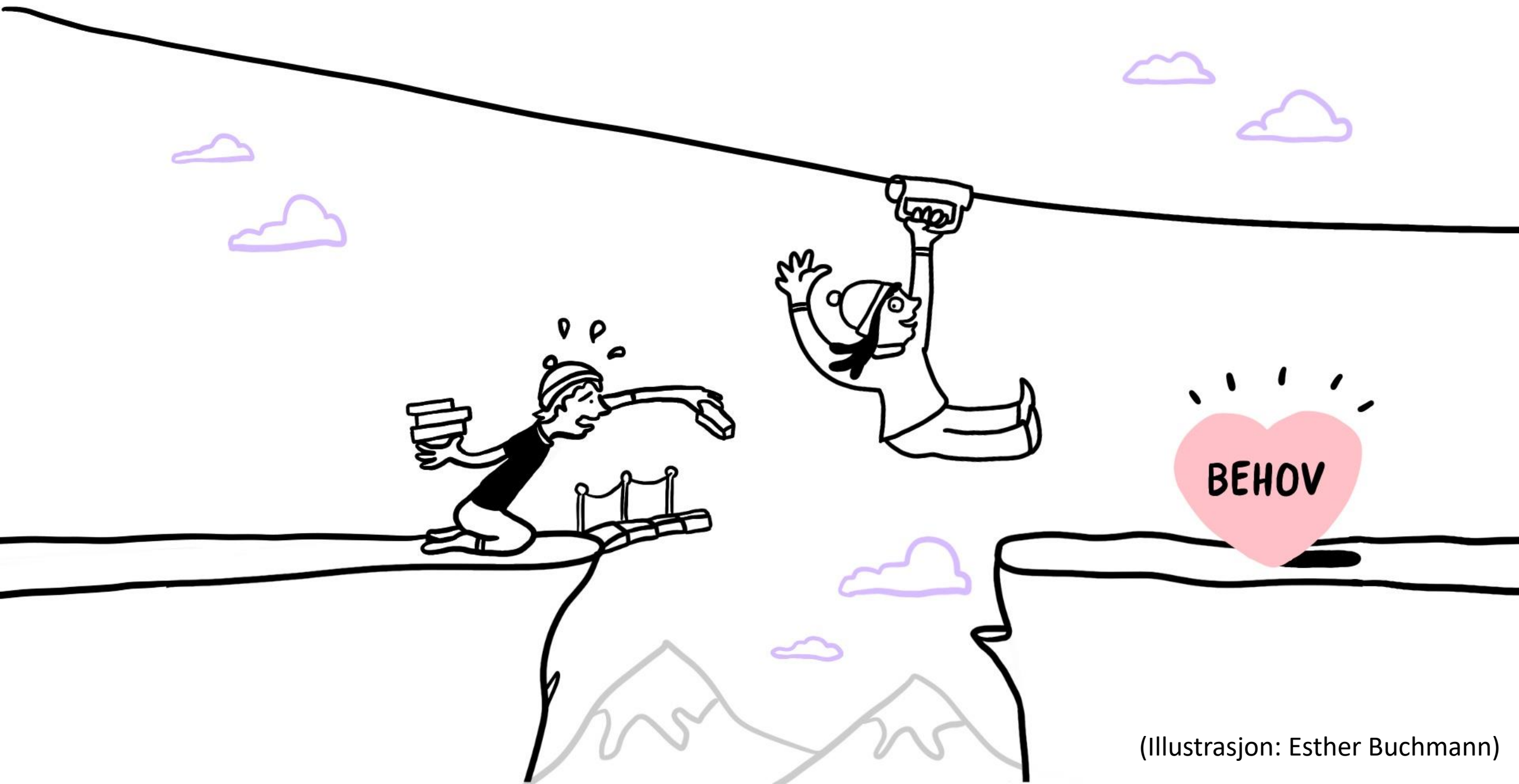
Aktiviteter, tips og relevante verktøy

- ✓ Definere utfordring og mål
- ✓ Sette opp et godt team
- ✓ Forankring

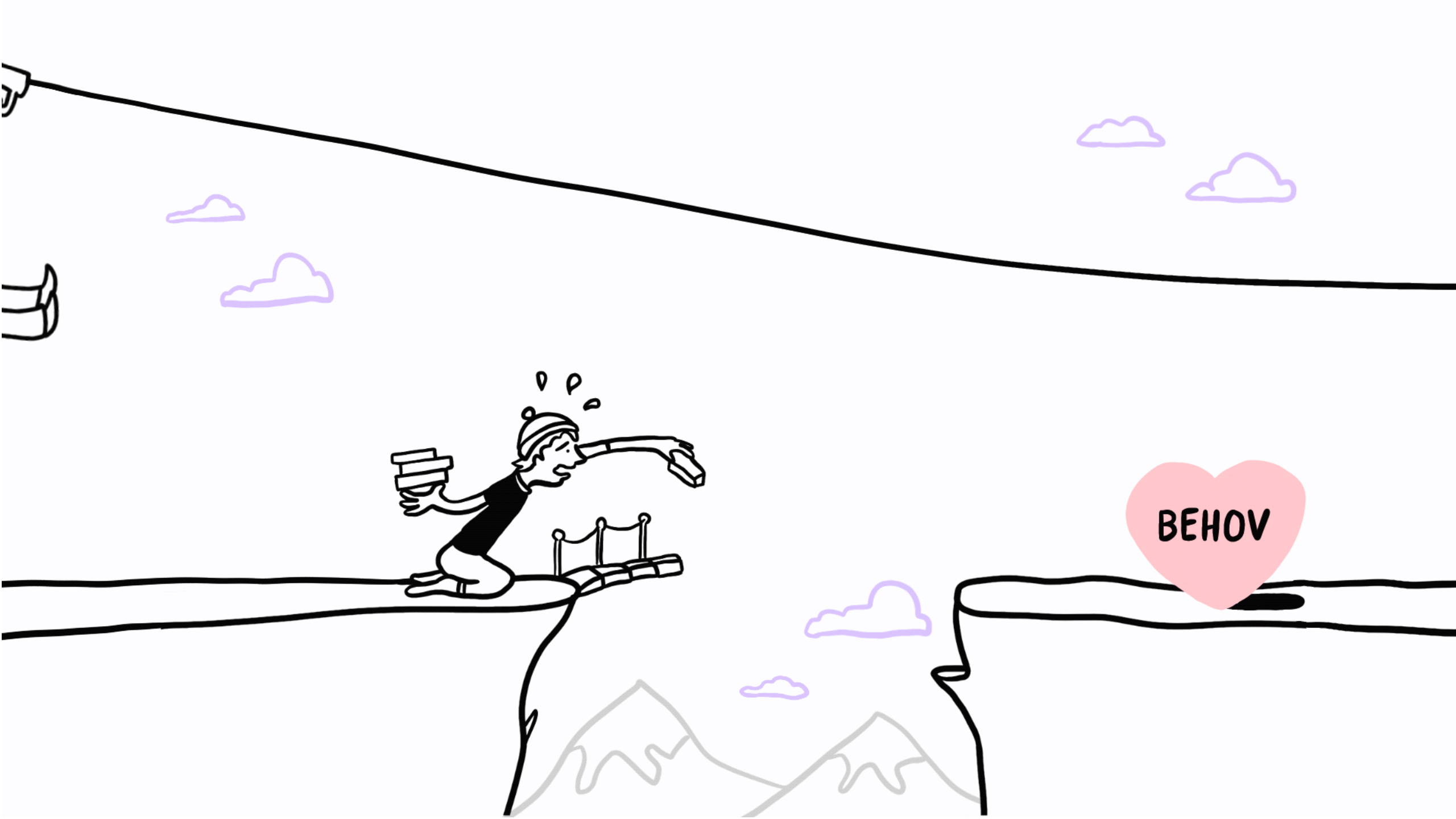
Å LØSE DET FAKTISKE PROBLEMET



(Illustrasjon: Esther Buchmann)



(Illustrasjon: Esther Buchmann)



BEHOV

«Når ekspertene lager en trapp, finner brukerne sin egen sti»





Trinn 1: Legg grunnlaget

Før vi starter innovasjonsarbeidet er det viktig at vi legger et godt grunnlag. Det er relevant å vurdere hvem som skal være med i teamet, og hvordan vi forankrer prosjektet hos ledelsen og i den øvrige virksomheten. Det er viktig å sette seg et mål for å vite hvilken retning dere skal gå. Målene kan endre seg underveis, men det er viktig å ha et utgangspunkt. Godt forarbeid styrker forutsetninger for å lykkes i innovasjonsarbeidet.

Hva er målet vårt?

*Hvordan kan vi beskrive utfordringen?
Hva bør vi oppnå?*

Hvordan kan vi bygge et godt team?

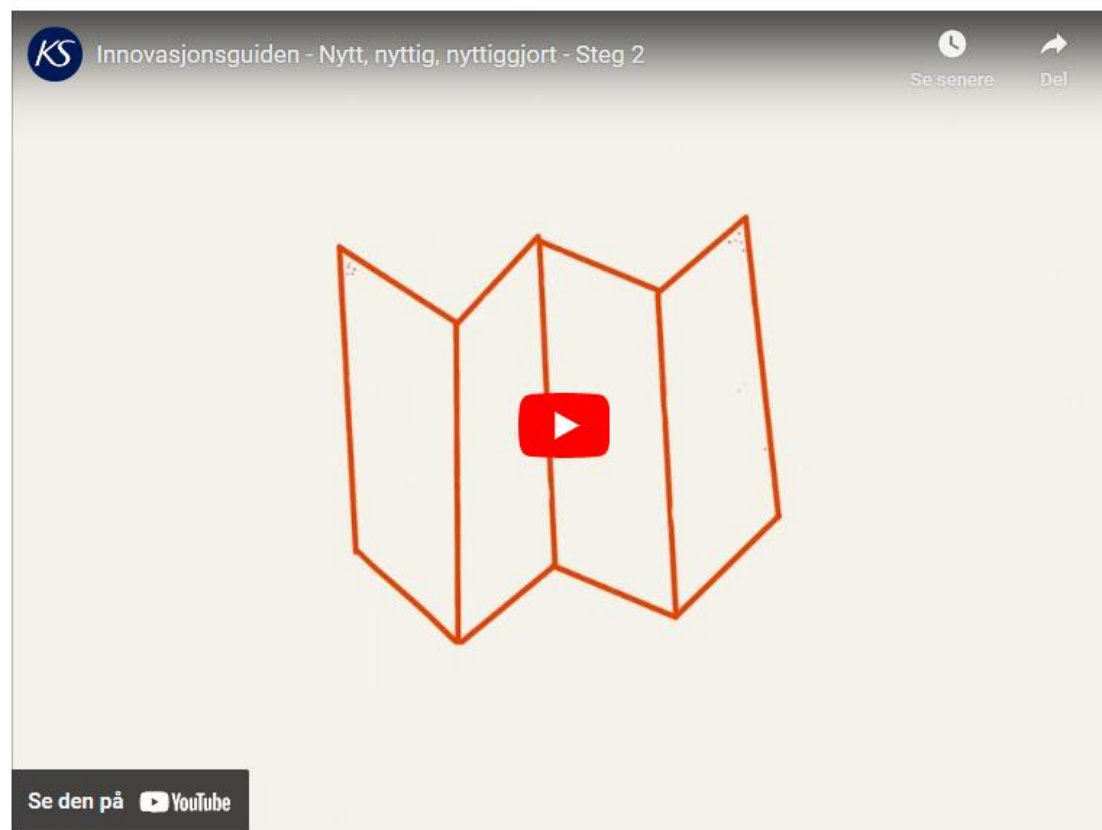
*Hvilke kompetanser og ferdigheter har teamet behov for og hvordan kan vi best jobbe sammen?
Hvordan blir vi enige om roller, ansvarsområder og ledelse?*

Hvordan kan vi sikre god forankring?

Hvordan kan vi planlegge for en god beslutningsprosess og forankring av resultatene i ledelsen og i hele virksomheten?

Steg 2 – Identifisere behov

Når vi skal ta tak i en utfordring, er det viktig å bruke tid på å forstå de egentlige behovene som ligger bak. Kanskje var ikke ruta vi hadde plottet riktig likevel.



Aktiviteter, tips og relevante verktøy

- ✓ Hvordan forstå behovet?
- ✓ Hvem bør vi snakke med?
- ✓ Analysere funn
- ✓ Forankring av identifiserte behov



1 → **Innsikt**

Har dere en god forståelse for brukernes behov og utfordringer?*

Med brukerne mener vi folk som kjenner utfordringen godt, eller som vil bli påvirket av en potensiell løsning. Det kan være både ansatte og innbyggere i kommunen.

 J Ja N Nei ✓

Ok



Powered by Typeform





2 → Hva mangler dere for å få en god forståelse for brukerens behov og utfordringer?*

Velg så mange du vil

A Snakke med brukere

B Snakke med andre som berøres av en potensiell løsning

C Gå gjennom innsikten dere har fra tidligere

D Gjøre andre typer innsiktsarbeid (f. eks. observasjon)

E Annet

Ok



Powered by Typeform



Trinn 2: Identifiser behov

Når vi arbeider med en utfordring, er det viktig å bruke tid på å forstå behovene som ligger bak. På den måten sikrer vi at prosessen holder riktig retning.



Hvordan kan vi forstå behovene?

*Hvem er berørt av utfordringen vi ønsker å ta fatt på?
Hvem kan vi snakke med for å forstå behovene?
Hvilke metoder kan vi bruke?
Hvilke spørsmål bør vi stille?*

Hvordan kan vi formidle behovene?

Ny innsikt og forståelse for behov danner grunnlag for innovasjonsarbeidet. Det skal formidles for ledelse og virksomhet for å sikre en felles forståelse og retning for det videre arbeidet.

*Hvordan kan vi formidle innsikt og behov?
For hvem og hvordan?*

Steg 3 – Utforske muligheter

Etter at vi har fått grundig forståelse av problemene og behovene som bør tas tak i, er det på tide å tenke på løsninger! Her gjelder det å komme med idéer sammen og tørre å tenke stort. Deretter prioriteres og konkretiseres de idéene vi har mest tro på.



Aktiviteter, tips og relevante verktøy

- ✓ Finne inspirasjon og lære av andre
- ✓ Idémyldring
- ✓ Prioritere
- ✓ Teste og iterere



Trinn 3: Utforsk muligheter

Med en god forståelse for behov og utfordringer er vi rustet til å jobbe med å finne de riktige løsningene. Vi kan lære av andre som har løst liknende utfordringer, og involvere ulike aktører i utviklingen av løsninger som fungerer over tid. For å oppnå dette må vi teste tidlig og justere etter tilbakemeldinger.

Hvilke løsninger finnes allerede som vi kan hente inspirasjon fra?

Er det andre kommuner med samme utfordring?

Har vi hørt om noen som jobber med det samme problemet som vi kan snakke med?

Hvordan kan vi samarbeide om å skape løsninger på våre utfordringer?

Hvem kan vi invitere inn, og hvordan legger vi til rette for samarbeid og samskaping?

Hvordan kan vi teste løsningene?

Hva slags metoder og verktøy kan være aktuelle for å teste løsningen?

Steg 4 - Realisere

Dere har nådd turens mål - gratulerer! Sammen har dere navigert dere gjennom landskapet og håndtert ulike utfordringer underveis.



Aktiviteter, tips og relevante verktøy

∨ Pilotere

∨ Ta i bruk

∨ Følge opp



● Trinn 4: Realisere

Dere har nådd målet med turen - gratulerer! På dette tidspunktet har dere vært i landskapet, og taklet ulike utfordringer underveis. Resultatet er en løsning som vi vet dekker brukernes behov, og er tilpasset systemet og aktørene. Da gjenstår det bare å sette det hele i praksis!

IKKE STOPPI

Hvordan skal vi gå frem for å implementere løsningen?

Når nye løsninger tas i bruk, er det viktig å avklare følgende:

*Er det nødvendig med endringer i rammeverk, rutiner og strukturer for at implementeringen skal være vellykket?
Hvem er ansvarlig for hva?*

Hvordan kan vi følge med på om den nye løsningen fungerer, og samle innspill underveis.

Når løsningen er i drift er det lurt å etablere en struktur for å samle innspill til justeringer fra både brukere og ansatte. Legg gjerne opp til kontinuerlig forbedring av løsningen.

*Hvordan kan vi samle tilbakemeldinger?
Hva lærte vi av prosessen, og hva kan vi gjøre annerledes i fremtiden?*

INNOVASJONSGUIDEN

Å sette i gang og drive innovasjonsprosesser kan oppfattes som overveldende. Men det kan sammenlignes med å legge ut på en tur – det kan være en lang ekspedisjon eller bare en kort tur i skogen. Det er uansett lurt å planlegge, ta med det man trenger og tilpasse seg landskapet. De fleste turopplevelsene er i tillegg bedre når vi har noen å støtte oss på og dele dem med. Slik er det også med innovasjon. KS har laget en turguide for innovasjon for å hjelpe deg i gang, og bidra til at dere får en trygg tur. Her finner dere tips og henvisninger til verktøy.

Riktig god tur!

Disse fem arbeidsarkene gir en introduksjon til verktøyet, og kan benyttes til refleksjon for utviklingsprosjekter:

1. Skriv ut de fem arbeidsarkene og heng opp på en vegg eller legg ut over et bord.
2. Reflekter over spørsmålene sammen og bruk post-it lapper for å dokumentere svarene.
3. Fortsett turen! Følg opp refleksjoner og ideer fra utviklingsarbeidet, og bruk Innovasjonsguiden som støtte underveis.



FOR MER INFORMASJON
SKANN QR-KODEN



Trinn 1: Legg grunnlaget

Før vi starter innovasjonsarbeidet er det viktig at vi legger et godt grunnlag. Det er relevant å vurdere hvem som skal være med i teamet, og hvordan vi forankrer prosjektet hos ledelsen og i den øvrige virksomheten. Det er viktig å sette seg et mål for å vite hvilken retning dere skal gå. Målene kan endre seg underveis, men det er viktig å ha et utgangspunkt. Godt forarbeid styrker forutsetninger for å lykkes i innovasjonsarbeidet.

Hva er målet vårt?

Hvordan kan vi beskrive utfordringen?
Hva bør vi oppnå?

Hvordan kan vi bygge et godt team?

Hvilke kompetanser og ferdigheter har teamet behov for og hvordan kan vi best jobbe sammen?
Hvordan blir vi enige om roller, ansvarsområder og ledelse?

Hvordan kan vi sikre god forankring?

Hvordan kan vi planlegge for en god beslutningsprosess og forankring av resultatene i ledelsen og i hele virksomheten?

Trinn 2: Identifiser behov

Når vi arbeider med en utfordring, er det viktig å bruke tid på å forstå behovene som ligger bak. På den måten sikrer vi at prosessen holder riktig retning.



Hvordan kan vi forstå behovene?

Hvem er berørt av utfordringen vi ønsker å ta fatt på?
Hvem kan vi snakke med for å forstå behovene?
Hvilke metoder kan vi bruke?
Hvilke spørsmål bør vi stille?

Hvordan kan vi formidle behovene?

Ny innsikt og forståelse for behov danner grunnlag for innovasjonsarbeidet. Det skal formidles for ledelse og virksomhet for å sikre en felles forståelse og retning for det videre arbeidet.

Hvordan kan vi formidle innsikt og behov?
For hvem og hvordan?



Trinn 3: Utforsk muligheter

Med en god forståelse for behov og utfordringer er vi rustet til å jobbe med å finne de riktige løsningene. Vi kan lære av andre som har løst liknende utfordringer, og involvere ulike aktører i utviklingen av løsninger som fungerer over tid. For å oppnå dette må vi teste tidlig og justere etter tilbakemeldinger.

Hvilke løsninger finnes allerede som vi kan hente inspirasjon fra?

Er det andre kommuner med samme utfordring?
Har vi hørt om noen som jobber med det samme problemet som vi kan snakke med?

Hvordan kan vi samarbeide om å skape løsninger på våre utfordringer?

Hvem kan vi invitere inn, og hvordan legger vi til rette for samarbeid og samskaping?

Hvordan kan vi teste løsningene?

Hva slags metoder og verktøy kan være aktuelle for å teste løsningene?



Trinn 4: Realisere

Dere har nådd målet med turen - gratulerer! På dette tidspunktet har dere vært i landskapet, og taklet ulike utfordringer underveis. Resultatet er en løsning som vi vet dekker brukernes behov, og er tilpasset systemet og aktørene. Da gjenstår det bare å sette det hele i praksis!

IKKE STOPP!

Hvordan skal vi gå frem for å implementere løsningen?

Når nye løsninger tas i bruk, er det viktig å avklare følgende:

Er det nødvendig med endringer i rammeverk, rutiner og strukturer for at implementeringen skal være vellykket?
Hvem er ansvarlig for hva?

Hvordan kan vi følge med på om den nye løsningen fungerer, og samle innspill underveis.

Når løsningen er i drift er det lurt å etablere en struktur for å samle innspill til justeringer fra både brukere og ansatte. Legg gjerne opp til kontinuerlig forbedring av løsningen.

Hvordan kan vi samle tilbakemeldinger?
Hva lærte vi av prosessen, og hva kan vi gjøre annerledes i fremtiden?

Hvert gruppebord:

- Zoome ut, zoome inn, zoome ut
 - Se på alle arkene under ett, se på hvert enkelt, og se på alle under ett igjen
- Teste QR-kodene
- Se for deg utfordringer og problemstillinger i egen jobbhverdag der guiden kan være et aktuelt verktøy



Introduksjon til steg 2, Identifiser behov



Trinn 2: Identifiser behov

Når vi arbeider med en utfordring, er det viktig å bruke tid på å forstå behovene som ligger bak. På den måten sikrer vi at prosessen holder riktig retning.



Hvordan kan vi forstå behovene?

*Hvem er berørt av utfordringen vi ønsker å ta fatt på?
Hvem kan vi snakke med for å forstå behovene?
Hvilke metoder kan vi bruke?
Hvilke spørsmål bør vi stille?*

Hvordan kan vi formidle behovene?

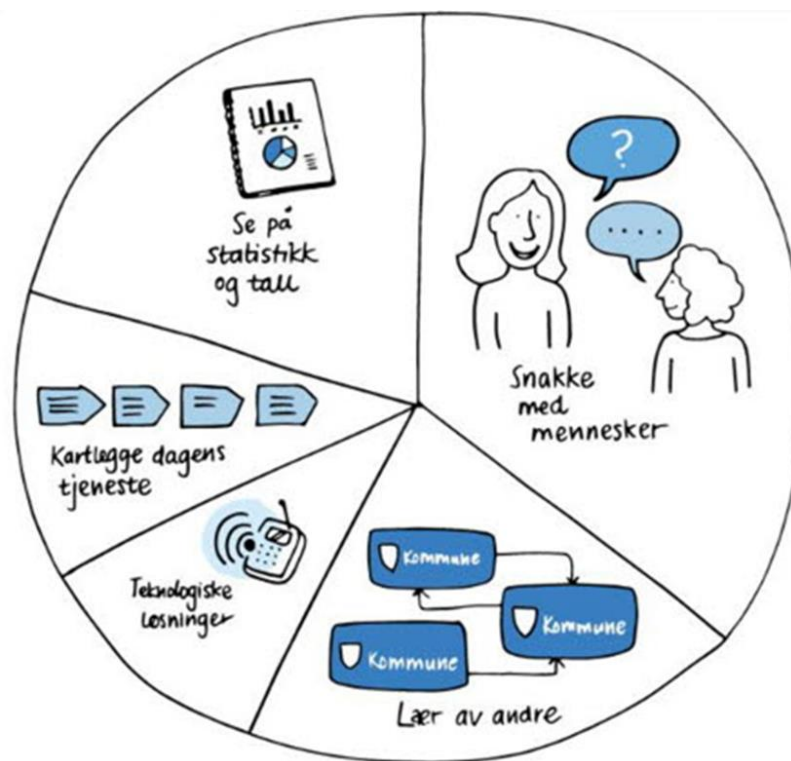
Ny innsikt og forståelse for behov danner grunnlag for innovasjonsarbeidet. Det skal formidles for ledelse og virksomhet for å sikre en felles forståelse og retning for det videre arbeidet.

*Hvordan kan vi formidle innsikt og behov?
For hvem og hvordan?*

Aktiviteter, tips og relevante verktøy

- ✓ Hvordan forstå behovet?
- ✓ Hvem bør vi snakke med?
- ✓ Analysere funn
- ✓ Forankring av identifiserte behov

Kilder til innsikt – «hvor har du det fra?»



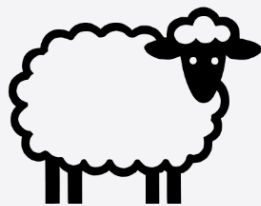
Observér brukeren

Lytt til brukeren

Vær brukeren

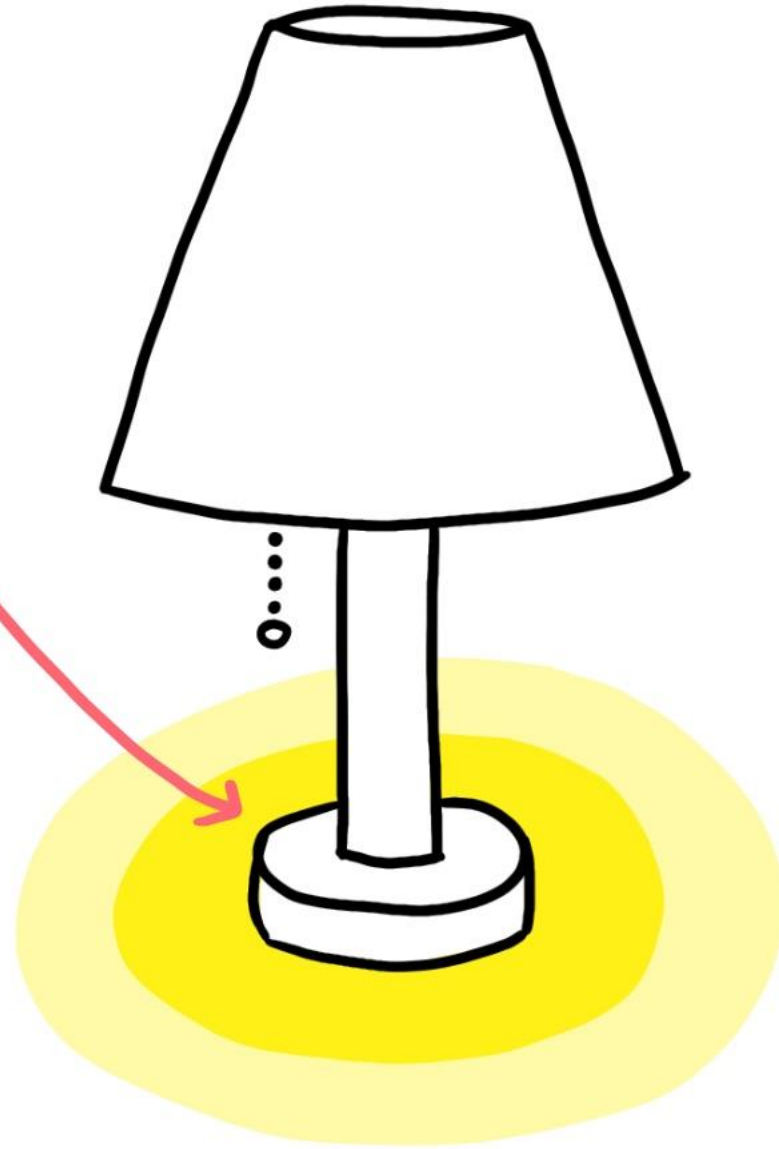


« @ »



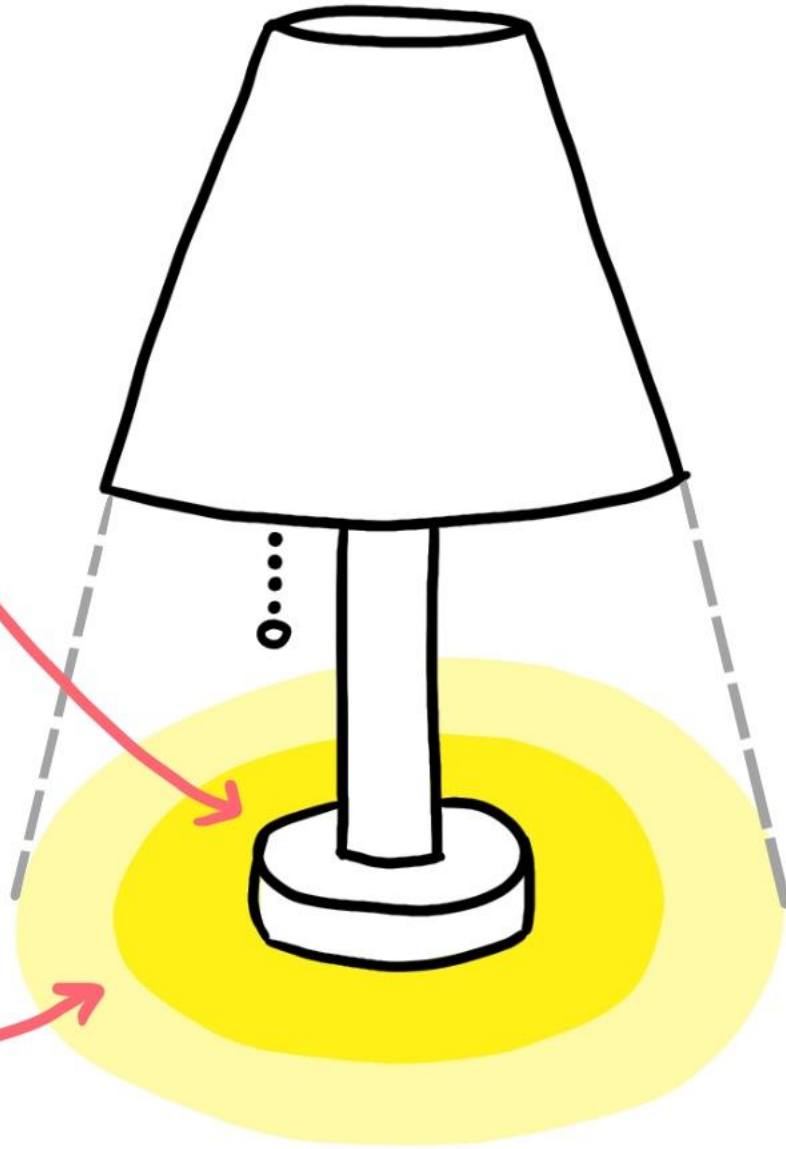
Observér brukeren
Lytt til brukeren
Vær brukeren

DET VI
VET



DET VI
VET

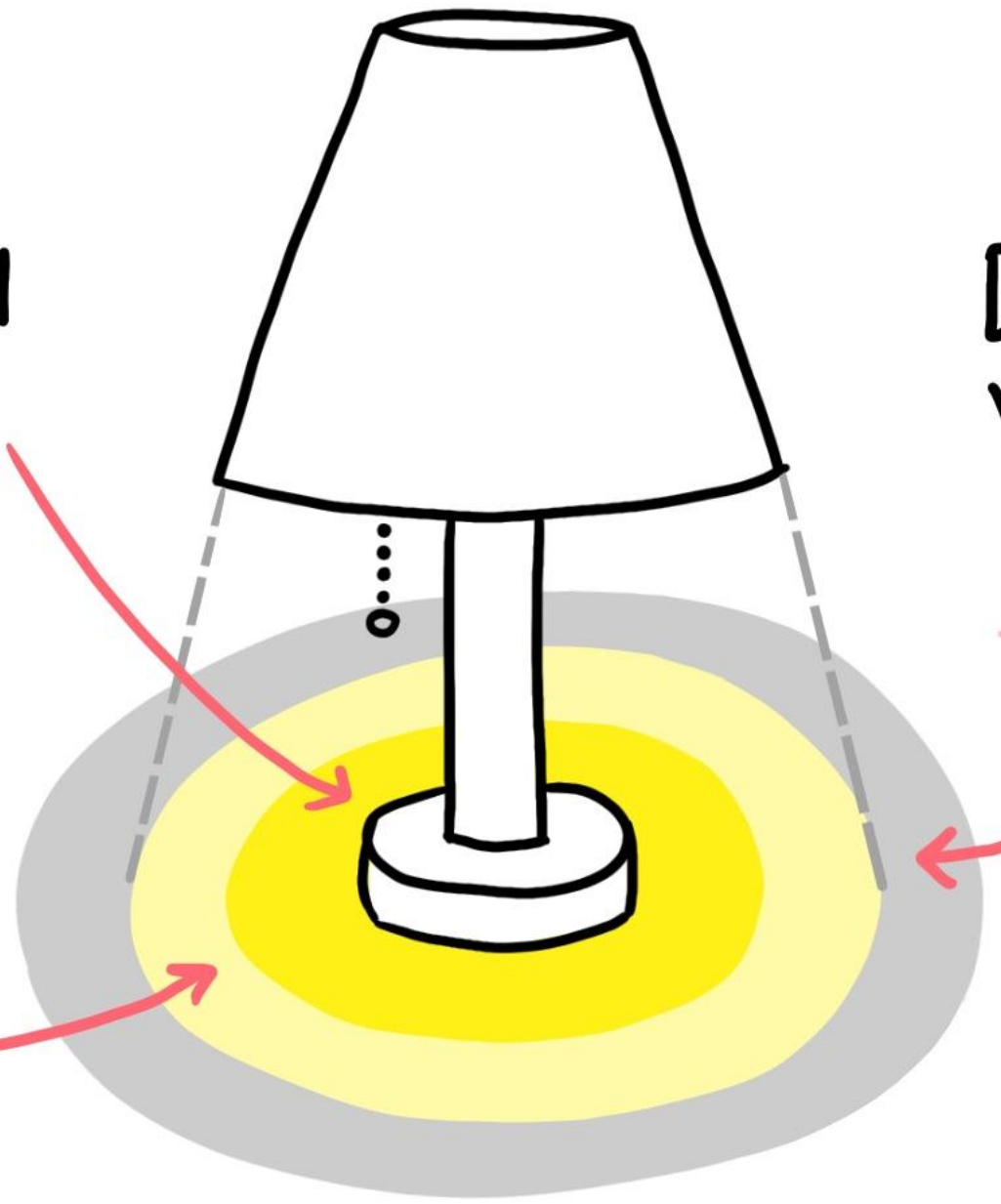
DET VI VET
AT VI IKKE
VET



DET VI
VET

DET VI IKKE
VET AT VI
IKKE VET!

DET VI VET
AT VI IKKE
VET



«Sjekklisten»

- ✓ Hva er utfordringen?
- ✓ Hvorfor er dette en utfordring, hvorfor må noe gjøres?
- ✓ Kan det dokumenteres at det faktisk er en utfordring? Hvor(dan)?
- ✓ Hvem påvirkes av at vi har denne utfordringen, og hvordan påvirkes de?
- ✓ Hva vil det bety at vi finner en løsning på denne utfordringen, og for hvem? (verdi)

Kilder til innsikt

- Intervjuer
- Brukerundersøkelser
- Dagens tjeneste-/brukerreise
- Observasjoner, skygging
- Tall, statistikk, analyser, rapporter
- Hva gjør andre?
- Hva gjør andre som jobber/driver med noe helt annet?
- (.....)

Inn i Innovasjonsguiden steg 2, sammen

- Gå inn i steg to på nett
- Se også på arkene på bordet
- Klikke deg gjennom «rullegardinen», og finn presentasjonen (ppt) som heter «Intervju og observasjon, veikart for tjenesteinnovasjon»

Padlet



KS Vest • 2 dager

Innsikt og innovasjon

Erfaringskonferanse 28.-29.oktober 2024

Hvordan har du tidligere hentet innsikt i et utviklings-/innovasjonsarbeid?

+

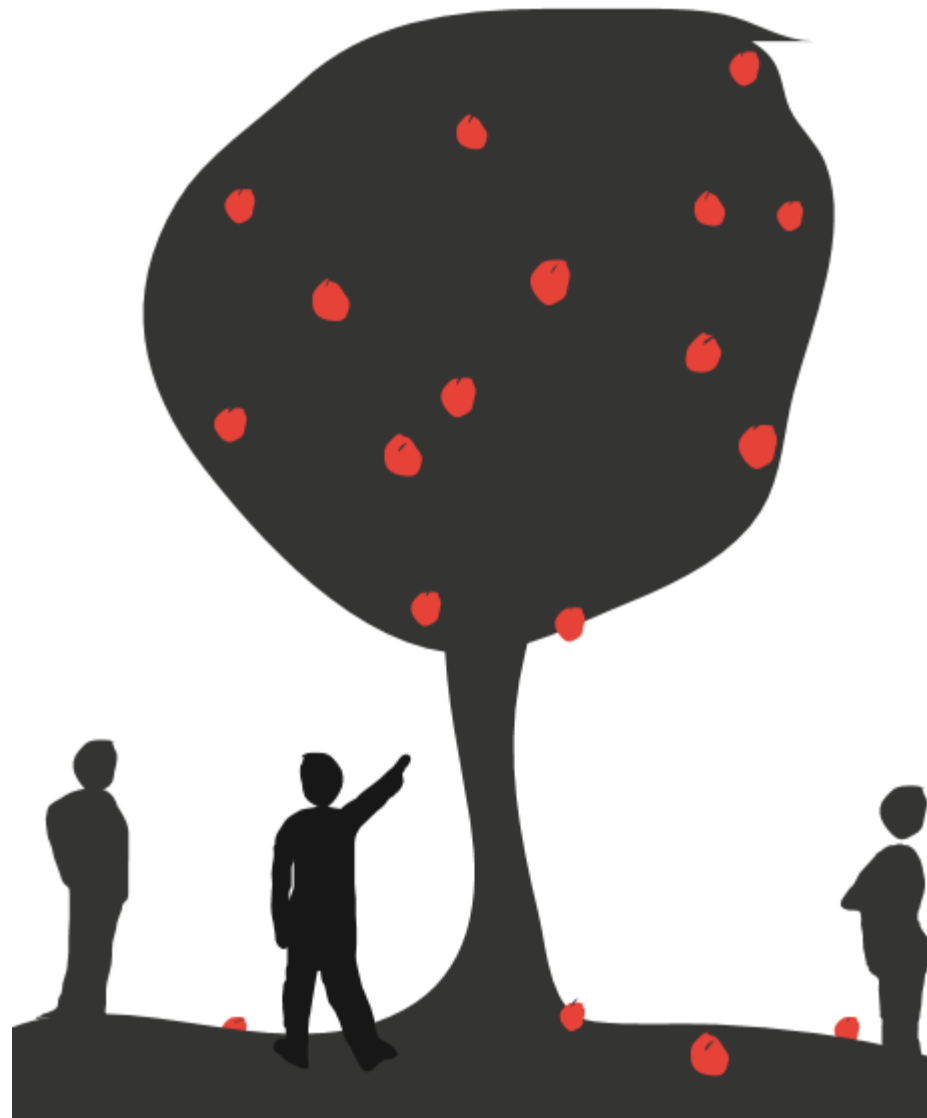
Hva kunne du tenkt deg å prøve av aktiviteter framover for å sikre tilstrekkelig innsikt?

+

Tips og råd andre burde vite om

+





Takk for nå, og lykke til med innovasjonsarbeidet!



Prøv, da vel!

therese.sivertsen@ks.no

www.ks.no/innovasjonsguiden

