



Direktoratet for
forvaltning og IKT

Innføring av nye systemer i organisasjoner : med fokus på informasjon og tilrettelegging for ansatte

FBFs OU-seminar 19.04.2012

Elisabeth Sundholm

elisabeth.sundholm@difi.no

Skal si noe om

- ▶ Utgangspunkt: God ledelse, og styring og medarbeiderinvolvering er viktig for å implementere nye systemer og tjenester – lett å si, vanskelig å få til!
 - ▶ Hva er utfordringene?
 - ▶ Hva er suksessfaktorene?
 - ▶ Hvordan kan ledere motivere og legge til rette for at virksomheten lykkes?
 - ▶ Hvordan kan vi bidra til at virksomheten lykkes?



Digitalt førstevalg

- ▶ Den digitale kanalen skal være der
 - ▶ Forutsetter utvikling av tjenester fra virksomhet
 - ▶ Og at innbyggerne tar disse i bruk
- ▶ Digitalisering innebærer forvaltning
 - ▶ Gevinst: Effektivitet og brukervennlighet
- ▶ Gevinstrealisering
 - ▶ avhenger av vilje og evne i den enkelte virksomhet og hos virksomhetslederne



På nett med innbyggerne : regjeringens digitiseringsprogram

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/fad/kampanjer/dan/pa-nett-med-innbyggerne.html?id=677791>

Difi og innovasjon i forvaltningen

- ▶ Difi har et spesielt ansvar for fornying og utvikling av offentlig sektor på områdene IKT, anskaffelser, kommunikasjon, organisering, virkemiddelbruk og opplæring
- ▶ Difi er i mange sammenhenger en endringsagent som foreslår eller tilbyr nye løsninger for forvaltningen
- ▶ Viktige eksempler:
 - ▶ Anskaffelser
 - ▶ Forvaltningens organisering

Roller

- Fremskaffer kunnskap
- Gir råd
- Gir opplæring
- Bidrar til fellesløsninger
- Leverer tjenester



Forvaltningsutvikling

Offentlige
anskaffelser

Digitale tjenester

Kunnskapsbasert
Direktoratet for forvaltning og IKT

Utfordringen vår

- ▶ Et helhetlig Difi
 - ▶ Ta ut synergieffekten av et bredt spekter av oppgaver
 - ▶ Tydelige prioriteringer
- ▶ Skape et kreativt og raust arbeidsmiljø
- ▶ Realisere visjonen om utvikling gjennom samarbeid i alle ledd og skape resultater for offentlig sektor

Difis omdømmeverdier

- Nyskapende
- Lyttende
- Faglig sterk
- Nyttig



Difianeren tegnet av Tore Simonsen

Hva må virksomhetene gjøre?

- ▶ Omstillingsevne og innovasjon, å se nye måter å løse oppgaver, og ikke bare mer av det samme – jfr Kåre Hagen (NOU 2011:11 Innovasjon i omsorg)
- ▶ Evne til å gjennomføre digitaliseringsprosjekter –ikke bare enkelt
- ▶ Regelverksendringer – ikke digitalisere utdaterte prosesser
- ▶ Fellesløsninger skal være behovsstyrt –tydelige, edruelige og realistiske behov

Samordning som utfordring

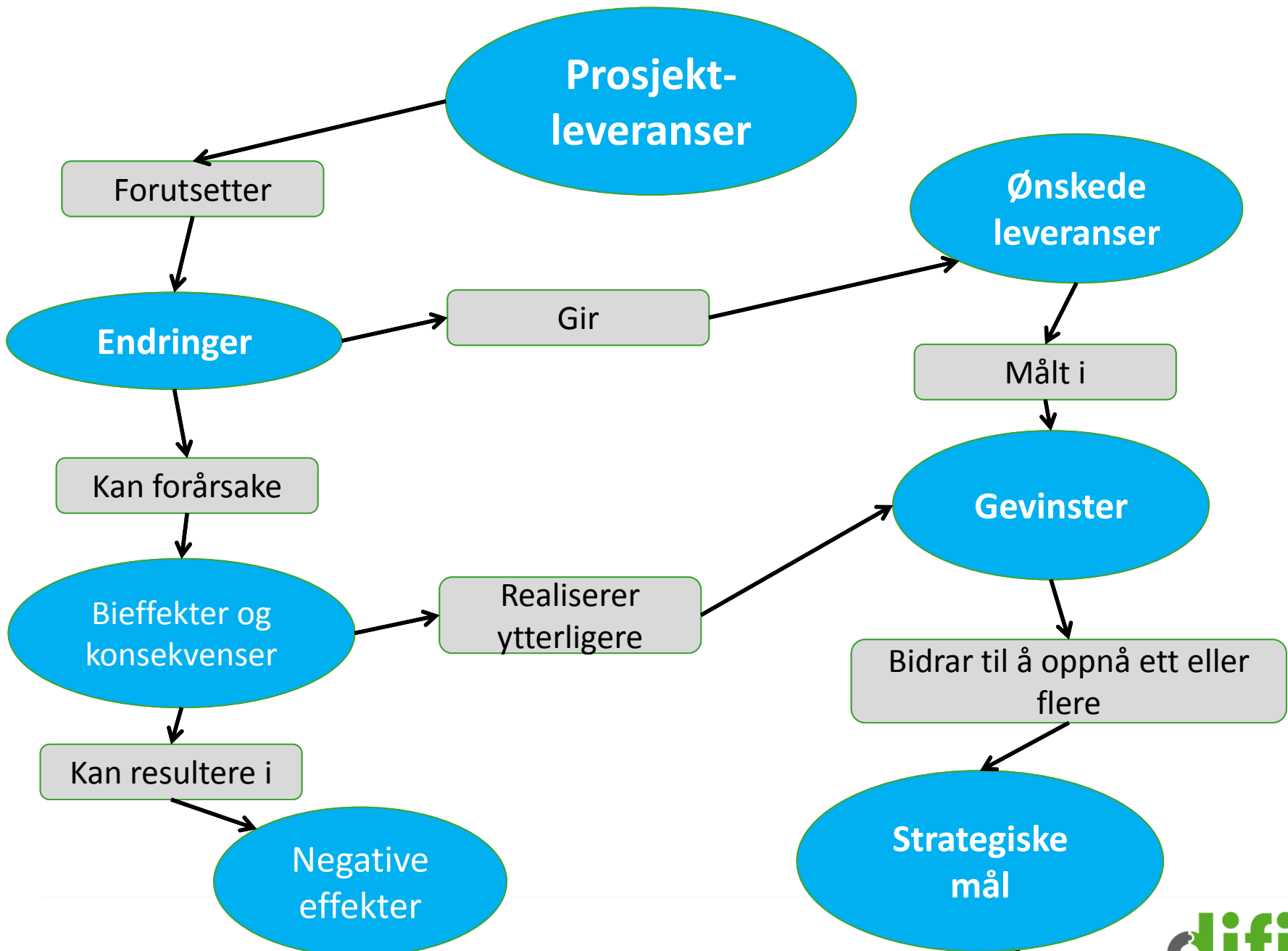
- ▶ Premisser for at samordning er en utfordring
 - ▶ Samordning i betydningen interesseavveining og autoritativ konfliktløsning
 - ▶ Økt bevissthet om behovet
 - ▶ Økt evne til å samordne
 - ▶ ... men også mye større forventninger
 - ▶ ... og økende behov

Hvor ligger samordningsutfordringene?

- ▶ Organisering, styring og finansiering av felles komponenter
- ▶ Forvaltning av felleskomponenter
- ▶ Brukerorientering
- ▶ Involvering
- ▶ Hva bør gjøres?
 - ▶ Identifisere de kritiske prosjektene/områdene
 - ▶ Styrke samordningen i utredningsfasen og iverksettingsfasen
 - ▶ Drøfte modeller for styring, organisering og finansiering av felles komponenter
 - ▶ Kompetanse

Strategi

- ▶ En strategi er en plan av handlinger med hensikt å nå et spesifikt mål.
- ▶ Strategi handler mer om *hva som skal gjøres* enn om *hvordan noe skal gjøre*.
 - ▶ Kommer fra gresk «strategia» som har betydningen «generalkunst», eller «hærføring».
- ▶ I dag brukes begrepet om langsiktig planlegging generelt, særlig om planer for å oppnå bestemte mål, og det skiller seg dermed fra begrepet taktikk.
- ▶ Strateger blir gjerne brukt om en person som har *utført hensiktsmessige handlinger og valg for å nå et mål*.



Risikovurdering

- ▶ Etablere mål
- ▶ Identifisere og evaluere relevante risiki for måloppnåelse (konsekvens og sannsynlighet)
- ▶ Ta utgangspunkt i kjerneprosesser, støtteprosesser og ledelsesprosesser



Suksesskriterier

- ▶ Hva kjennetegner virksomheter som "lever" strategiene sine?
 - ▶ En undersøkelse viser at det er tre sentrale parametre for hvor godt en virksomhet lykkes med strategier (CBS, 2008):
 - ▶ Mening
 - ▶ Forpliktelse (commitment)
 - ▶ Handlekraft
 - ▶ Hvorvidt man klarer dette er igjen avhengig av:
 - ▶ Nærmeste leders rolle i arbeidet med strategien
 - ▶ Nedbryting av strategien
 - ▶ Oppfølging av strategien

Informasjon og kommunikasjon

- ▶ Relevant informasjon identifiseres, registreres og kommuniseres i riktig form og til riktig tid
- ▶ Ajourhold av retningslinjer, maler og verktøy
- ▶ Lett tilgjengelig for de ansatte
- ▶ Klare rutiner for avviksrapportering
- ▶ Kommunikasjonsrutiner



Internt miljø

- ▶ Elementer i det interne miljøet
 - ▶ Integritet, etiske verdier og kompetanse blant menneskene
 - ▶ Rolle- og ansvarsfordeling
 - ▶ Ledelsens organisering og kompetanseutvikling av medarbeidere
 - ▶ Ledelsens overordnede styring



Hvordan motivere og legge til rette for arbeidet?

- ▶ Verdsetting/anerkjennelse
 - ▶ 😊 Respekt, ros, bli sett og bekreftet
- ▶ Mestring
 - ▶ 😊 Tilrettelegging, fremdrift og god kommunikasjon
- ▶ Mål som inspirerer
 - ▶ 😊 Tydelig ledelse, skape mening, visjon
- ▶ Vi-følelsen
 - ▶ 😊 Lagånd, felles prestasjoner og stammekultur, felles forståelse
- ▶ Humor og glede
 - ▶ 😊 Grip øyeblikket i hverdagen, lag arenaer for glede

Melhus & Haugen, 2006

