

Innsiktsprinsipper i Origo



Prinsipp 1

Vi jobber målrettet med problemet vi skal løse

Prinsipp 2

Vi innhenter innsikt kontinuerlig i hele produksyklusen

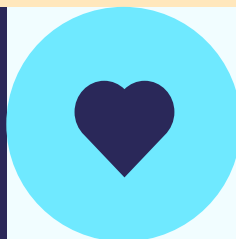


Prinsipp 3

Vi kombinerer kvalitativ og kvantitativ innsikt

Prinsipp 4

Vi jobber sammen og tverrfaglig med innsikt



Prinsipp 5

Vi bruker innsikten til å ta gode beslutninger

Hva er innsikt i Origo?

Hva er innsikt?

Innsikt oppnås når vi analyserer og forstår kvalitative og kvantitative data i sammenheng. Omfanget av innsiktsarbeid kan variere fra rask og kvalifisert kunnskapsdeling til lengre undersøkelser for å kunne ta gode valg.

Det er ulike typer innsikt som er like viktige for arbeidet vårt:

Brukerinnsikt

Kvalitativ og kvantitativ brukerinnsikt avdekker størrelse, alvorlighetsgrad og årsak til brukernes problemer. Dette gjøres for eksempel med innhenting av bruksdata, analyse av eksisterende forskning, og intervjuer og observasjoner av innbyggere eller ansatte.

Rammeinnsikt

Rammeinnsikt avdekker rammebetingelsene vi opererer innenfor, som blant annet juss, oppdragsomfang, organisasjon og kultur, tilgjengelig teknologi, økonomi, og politiske føringer, altså alt det vi må forholde oss til, eller endre, for å kunne levere.

Eksempel på brukerinnsikt

10% av alle med hjemmehjelp får ikke medisinerne sine til riktig tid fordi hjemmehjelpen er forsinka.

Eksempel på rammeinnsikt

Det finnes tre ulike medisindispensere på markedet, og bydelene har midler til å kjøpe dem inn.

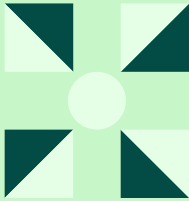
Hvorfor gjør vi innsiktsarbeid?

Vi innhenter innsikt for å sikre ønsket effekt, redusere økonomisk risiko, forvalte fellesskapets ressurser effektivt, og løse innbyggernes problemer på best mulig måte innenfor de rammene vi har.

Hvordan?

- Vi er bevisste på at vi trenger innsikt i både brukerbehov og rammer for å kunne levere ønsket effekt.
- Vi knytter innsiktsarbeidet opp mot definerte mål og nøkkelresultater.
- Vi anser både innbyggere og ansatte som brukere og setter deres opplevelse i sammenheng.
- Vi utfører jevnlig innsiktsarbeid med innbyggere og ansatte i deres faktiske miljø.
- Vi leverer tjenester til en mangfoldig gruppe innbyggere og ansatte, og etterstreber derfor representativt utvalg i alt brukerinnsiktsarbeid.

Prinsipp 1



Vi jobber

målrettet med problemet

vi skal løse



Oslo

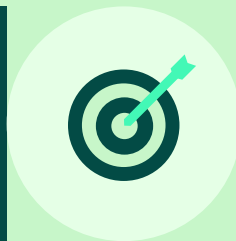
Origo

Prinsipp 1

Vi jobber målrettet med problemet vi skal løse

Hva

Å jobbe målrettet med problemet betyr å velge type og omfang av utviklingsaktiviteter, herunder innsiktsarbeid, utfra et tydelig mål og ønsket effektoppnåelse.



Hvorfor

Vi jobber målrettet med problemet for å oppnå ønsket effekt for brukerne, på mest mulig hensiktsmessig måte i forhold til de rammene vi har.

Hvordan

- Vi har felles og tydelig forståelse for problem, mål og de rammene vi opererer innenfor, og bestemmer innsiktsaktiviteter basert på dette.
- Vi er åpne for å justere problemstillingen dersom innsikten viser at den er feil, innenfor de rammene vi har.
- Vi gjør nok innsiktsarbeid til at vi har en eller flere sannsynlige hypoteser vi kan teste ut.
- Ved større innsiktsprosesser avtaler vi i teamet hvor lang tid vi ønsker å bruke, og justerer dette ved behov.
- Hvis innsikt avdekker forhold som vil være til hinder for våre leveransemuligheter, men som vi ikke har ansvar for å løse, må dette meldes videre til den som har ansvaret.

Eksempler på problemstillinger

“Hvorfor svarer bare 65% av søkerne på tilbudet?”

“Hva skal til for å kunne gi kvalifiserte familier automatisk lavere barnehagepris?”

“Hvorfor går bare 40% av barn som kvalifiserer til redusert oppholdsbetaling, i barnehage?”

“For hva innen barnehageoppatak kan produktområdet skape mest verdi?”

“På hvilke tjenesteområder i kommunen kan Origo levere mest verdi?”

Detaljeringsnivå



Prinsipp 2

Vi innhenter innsikt
kontinuerlig
i hele produksyklusen



Oslo

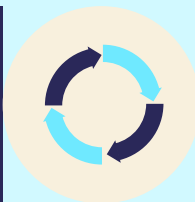
Origo

Prinsipp 2

Vi innhenter innsikt kontinuerlig i hele produksyklusen

Hva

Vi henter innsikt fra våre kontinuerlige leveranser, med aktiviteter som måling, brukertest, prototyping, og utprøving.

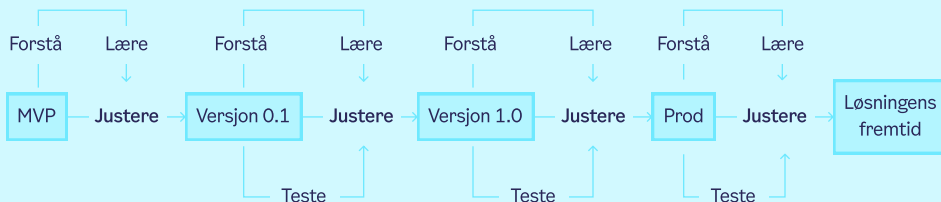


Hvorfor

Kontinuerlig innsikt er viktig fordi det hjelper oss å raskt justere kurs, unngå kostbare feil, møte brukernes behov stadig bedre, og bruke tid og penger hensiktsmessig.

Hvordan

- Vi har innført systemer for å kontinuerlig måle adopsjon og bruk av løsningene.
- Vi verifiserer hypotesene innsikten har ført til ved hjelp av enkle prototyper og rask, porsjonsvis testing.
- Vi fortsetter å innhente innsikt om rammene våre, siden disse kan endre seg underveis.
- Vi er ikke redd for å revurdere retningen hvis innsikten viser at vi er på feil kurs.





Prinsipp 3

Vi kombinerer

kvantitativ og kvalitativ

innsikt



Oslo

Origo

Prinsipp 3

Vi kombinerer kvantitativ og kvalitativ innsikt



Hva

Kvantitativ innsikt er kunnskap som kan måles og kvantifiseres med tall, og som viser størrelsen av et problem. Kvalitativ innsikt er kunnskap om menneskelige behov og motivasjoner, og viser årsaken til problemet.

Hvorfor

Å forstå både størrelse og årsak til problemet er avgjørende for å kunne ta informerte beslutninger om kost og nytte i utviklingsprosessen.

Hvordan

- Vi innhenter alltid både kvantitativ og kvalitativ brukerinnsikt.
- Vi setter oss alltid inn i eksisterende kvantitativ og kvalitativ innsikt der det er tilgjengelig, og rådfører oss med erfarne eksperter i virksomhetene underveis.
- Vi vet at vi har lov til å innhente og behandle dataene vi bruker i innsiktsarbeidet.
- Der hvor data ikke finnes fra før, finner vi metoder for å samle dem inn, og er åpne med eventuell svakhet i grunnlaget.
- Vi etterstreber alltid nullpunktsmålinger for å kunne validere at løsningene vi lager oppnår riktig effekt.

Kvantitativ brukerinnsikt

Analytics viser at 45% av alle søknader har manglende vedlagt dokumentasjon.

Forskningsdata viser at 25% av brukere av hjemmetjenesten er underernærte.

Kvalitativ brukerinnsikt

Intervjuer viser at mange brukere er usikre på dokumentasjonen de skal sende inn.

Samtaler med ansatte viser at ensomhet er en viktig årsak til manglende matlyst.



Oslo

Origo

Prinsipp 4

Vi jobber

sammen og tverrfaglig

med innsikt



Prinsipp 4

Vi jobber sammen og tverrfaglig med innsikt



Hva

Tverrfaglig innsiktsarbeid handler om at folk med ulik fagbakgrunn jobber sammen for å samle, dele og forstå kunnskapen vår.

Hvorfor

Tverrfaglig innsiktsarbeid øker teamets forståelse og beslutningsevne, minimerer dyre feilantagelser og fører til raskere utvikling med høyere kvalitet.

Hvordan

- Vi jobber kontinuerlig med tverrfaglig eierskap og forståelse av bruker- og rammeinnsikten.
- Tjenestene er en selvfølgelig del av vår tverrfaglige utvikling, og vi bygger vårt innsiktsarbeid på deres kunnskap og erfaring.
- Alle i teamet møter brukerne jevnlig for å forstå behov og problemer som må løses.
- Tverrfaglig og felles forståelse av både det vi vet og det vi ikke vet er like viktig for å jobbe effektivt.
- Selv med felles eierskap til innsikten i teamet, definerer POL og teamleads tydelige roller og ansvar for ledelse og utføring, og involverer fagfelt utenfor teamet ved behov.

Hvordan bidrar ulike fagfelt?

Mange ulike fagfelt er viktige for godt innsiktsarbeid:

- Alle fagfelt skal jevnlig være med på brukerinnsikt, men designere og analytikere er spesielt trent i fasilitering og ledelse av dette arbeidet.
- En rekke ulike fagfelt, som juss, økonomi, brukeratferd, teknologi, endringsledelse og tjeneste, er viktige for å bidra til rammeinnsikt.



Oslo

Origo

Prinsipp 5

Vi bruker innsikten til å ta
gode
beslutninger



Prinsipp 5

Vi bruker innsikten til å ta gode beslutninger

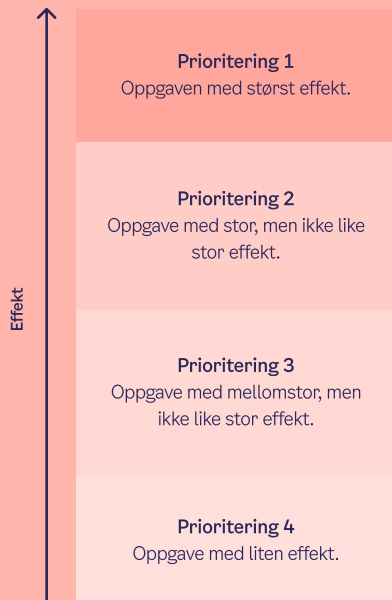
Hva

Innsiktsbasert prioritering betyr å ta beslutninger basert på reell bruker- og rammeinnsikt, istedet for på ubegrunnede antakelser, meninger eller ønsker.



Hvorfor

Innsiktsbaserte beslutninger er viktig for å ikke velge løsninger som er uforholdsmessig tidkrevende og dyre å lage, eller som ikke vil oppnå ønsket effekt.



Hvordan

- Innsikten vi samler inn skal føre til godt begrunnede prioriteringer i produktutviklingen, i tråd med definerte effektmål.
- Vi er bevisste på at både bruker- og rammeinnsikt må tas hensyn til i prioritering av utviklingsaktiviteter.
- Selv om vi selv er brukere av tjenesten, lar vi ikke dette bestemme våre prioriteringer.
- Vi lar ikke egne faglige interesser trumfe innsikten når vi prioriterer utviklingsaktiviteter.
- Ved større veivalg dokumenterer vi minst 2 ulike løsningsalternativer og hvorfor vi velger å gå for ett av dem, basert på innsikten vi har. Dokumentering er viktig for transparens og etterprøvbarehet.

Innsiktsprinsipper i Origo

Sjekkliste

- Har hele teamet en tydelig felles forståelse for hvilket problem vi skal løse nå, og på sikt?
- Har vi god nok kvantitativ innsikt som viser størrelsen av problemet?
- Har vi god nok kvalitativ innsikt som viser årsaken til problemet?
- Har vi felles forståelse for hvilke rammer vi må forholde oss til, eller endre, for å kunne levere?
- Har vi testet hypotesene som innsikten er basert på, raskt, trygt og billig?
- Bruker vi målingene vi har innført som grunnlag for de prioriteringene vi gjør?
- Har alle på teamet møtt minst én bruker den siste måneden?
- Har vi representativt utvalg i brukerinnsiktsarbeidet vårt?
- Har hele teamet jobbet sammen og tverrfaglig om innsikten?
- Kan vi svare på hvilken innsikt som ligger til grunn for de 5 siste prioriteringene vi har gjort?
- Unngår vi synsing og personlige ønsker når vi prioriterer aktiviteter i teamet?
- Har vi nullpunktsmålinger slik at vi vet om vi leverer effekt?
- Har vi jobbet med eksperter i tjenesten for å forstå den innsikten som allerede finnes?
- Gjør vi kursendringer når innsikten viser at det er nødvendig?
- Vet vi at vi har juridisk handlingsrom til å innhente og bruke innsikten?



Innsiktsprinsipper i Origo

Eksempler på innsiktsaktiviteter

Kvalitativ brukerinnst

- ◇ Intervjuer med innbyggere
- ◇ Intervjuer med ansatte
- ◇ Observasjon av ansatte på jobb
- ◇ Observasjon av innbyggere som bruker tjenestene
- ◇ Jobbe sammen med virksomhetene i teamene
- ◇ Workshop sammen med eksperter, brukere og ansatte
- ◇ Brukertest i lab
- ◇ Geriljatesting på gata
- ◇ Medlytt

Kvantitativ brukerinnst

- ◇ Innhenting og analyse av kvantitative bruksdata
- ◇ Innhenting av eksisterende forskningsdata
- ◇ Brukertilfredshets-score
- ◇ Telle antall besøkende
- ◇ Registrere tid brukt på intern saksbehandling
- ◇ Registrere antall henvendelser på sentralbordet

Rammeinnst

- ◇ Kostnadsanalyser
- ◇ Organisatoriske analyser
- ◇ Interessentanalyser
- ◇ Kompetansekartlegging
- ◇ Prosessanalyser
- ◇ Markedsundersøkelser
- ◇ Datakvalitet-analyse
- ◇ Juridiske analyser
- ◇ API-utforskning
- ◇ Teknisk spike
- ◇ Programvare-arkeologi
- ◇ Analyse av miljøavtrykk

