



Innsiktsprinsipper i Origo

v.1.1

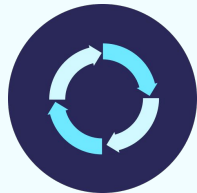


Innsiktsprinsipper i Origo



Prinsipp 1

Vi jobber målrettet med problemet vi skal løse



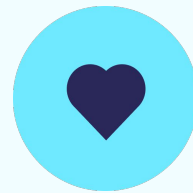
Prinsipp 2

Vi innhenter innsikt kontinuerlig



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?

Innsikt i Origo handler om å analysere og forstå kvalitative og kvantitative data i sammenheng. Innsiktsarbeid kan variere i omfang, men skal alltid være tilstrekkelig for å ta gode beslutninger.

Hvorfor innhenter vi innsikt?

- For å løse innbyggernes problemer på best mulig måte.
- For å forstå hvilke rammer vi jobber innenfor.
- For å sikre ønsket effekt.
- For å redusere økonomisk risiko.
- For å forvalte fellesskapets ressurser på en god måte.

Ulike typer innsikt

Brukerinnsikt

Brukerinnsikt avdekker størrelse, alvorlighetsgrad og årsak til brukernes problemer. Dette gjøres gjennom analyse av bruksdata, eksisterende forskning, intervjuer og observasjoner.

Eksempel på brukerinnsikt

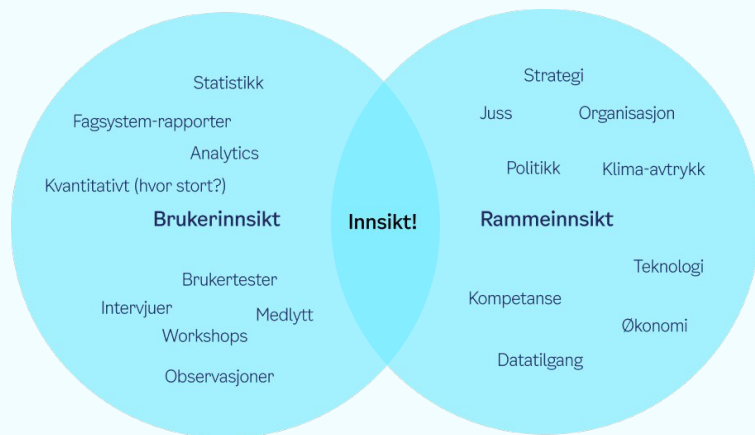
10 % av alle med hjemmehjelp får ikke medisinerne sine til riktig tid fordi hjemmehjelpen er forsinket.

Rammeinnsikt

Rammeinnsikt avdekker betingelsene for arbeidet vårt, som juss, mandat, organisasjon, kultur, teknologi, økonomi og politiske føringer.

Eksempel på rammeinnsikt

Det finnes tre ulike medisindispensere på markedet. Dagens lovverk sier imidlertid at medisiner må deles ut av helsepersonell.



Prinsipp 1



**Vi jobber målrettet med
problemet vi skal løse**



Vi jobber målrettet med problemet vi skal løse

Å jobbe målrettet med et problem innebærer å velge riktig type og omfang av innsiktsarbeid basert på et klart definert mål og ønsket effekt. En felles forståelse av problemet er avgjørende for at teamet skal kunne ta gode beslutninger på egenhånd.

Hvordan oppfyller vi prinsippet?

- Vi har felles forståelse for problem, mål og de rammene vi opererer innenfor.
- Vi er bevisste på at vi trenger innsikt i både brukerbehov og rammer for å kunne levere ønsket effekt.
- Vi er åpne for å justere problemstillingen dersom innsikten viser at den er feil.
- Vi gjør nok innsiktsarbeid til at vi har én eller flere sannsynlige hypoteser vi kan teste ut.
- Hvis innsikt avdekker forhold utenfor vårt ansvarsområde som vil hindre oss i å levere, melder vi dette videre til de som har ansvaret.

Eksempler på problemstillinger

↑
Detaljeringsnivå

Hvorfor svarer bare 65 % av søkerne på tilbudet?

Hvorfor går bare 40 % av barn som kvalifiserer til lavere barnehagepris, i barnehage?

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





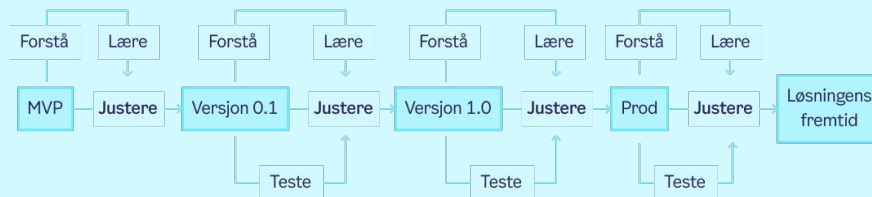
Prinsipp 2

**Vi innhenter innsikt
kontinuerlig**



Oslo

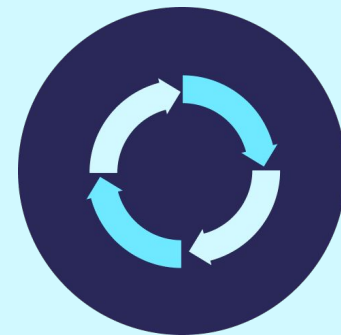
Vi innhenter innsikt kontinuerlig



Kontinuerlig innsikt innebærer å samle data fra løpende leveranser gjennom aktiviteter som måling, brukertester, prototyping og utprøving. Dette er viktig fordi det lar oss justere kursen raskt, unngå kostbare feil og stadig forbedre løsningen for å møte brukernes behov.

Hvordan oppfyller vi prinsippet?

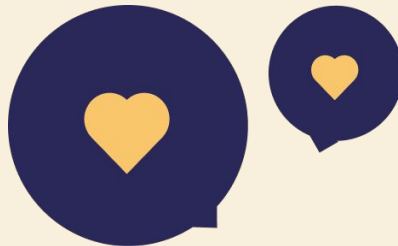
- Vi gjør nullpunktsmålinger slik at vi kan vite om løsningene fører til forbedring.
- Vi har måleparametre, verktøy og metoder for å måle bruk av løsningene kontinuerlig.
- Vi tester hypotesene våre ofte ved å prototype ulike deler løsningen vi utvikler.
- Vi utfører jevnlig innsiktsarbeid med innbyggere og ansatte der de er
- Vi holder oss oppdaterte på rammene vi jobber innenfor, siden disse kan endre seg underveis.
- Vi er ikke redd for å endre retning hvis innsikten viser at vi er på feil kurs.





Prinsipp 3

Vi kombinerer kvantitativ og kvalitativ innsikt



Oslo

Vi jobber målrettet med problemet vi skal løse

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 viser årsaken til problemet. Å forstå både størrelse og årsak til problemet er avgjørende for å kunne ta informerte beslutninger i utviklingsprosessen.

Hvordan oppfyller vi prinsippet?

- Vi innhenter alltid både kvantitativ og kvalitativ brukerinnsikt.
- Vi setter oss alltid inn i eksisterende innsikt der det er tilgjengelig, og rådfører oss med erfarne kollegaer i virksomhetene underveis.
- Der hvor data ikke finnes fra før, finner vi metoder for å samle dem inn, og er åpne om eventuelle svakheter i grunnlaget.
- Vi er bevisste på at vi leverer tjenester til en mangfoldig gruppe innbyggere og ansatte, og etterstreber derfor representativt utvalg i alt innsiktsarbeid, både kvantitativ og kvalitativ.

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 hvilken dokumentasjon de skal sende inn.

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



Prinsipp 4

Vi jobber sammen og tverrfaglig med innsikt



Oslo

Vi jobber sammen og tverrfaglig med innsikt

Tverrfaglig innsiktsarbeid handler om at folk med ulike fagbakgrunn jobber sammen for å samle, dele og forstå informasjon. Tverrfaglig innsiktsarbeid øker teamets forståelse og beslutningsevne, minimerer dyre feilantakelser og fører til raskere utvikling med høyere kvalitet.

Hvordan oppfyller vi prinsippet?

- Vi møtes jevnlig i samme rom for å oppnå tverrfaglig eierskap og forståelse forstå bruker- og rammeinnsikten.
- Kollegaer fra samarbeidende virksomheter, er en naturlig del av vårt tverrfaglige team.
- Alle i teamet møter brukerne jevnlig for å forstå behov og problemer som må løses..



Kvantitativ brukerinnikt

Alle fagfelt skal jevnlig være med på brukerinnikt, 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 med rammeinnsikt.



Prinsipp 5

Vi bruker innsikten til å ta gode beslutninger



Oslo



Vi bruker innsikten til å ta gode beslutninger

Innsiktsbasert prioritering betyr å ta beslutninger basert på reell bruker- og rammeinnsikt, istedenfor å basere oss på ubegrunnede antakelser, meninger eller ønsker. Innsikts-baserte beslutninger er viktig for å ikke velge løsninger som er uforholdsmessig tidkrevende og dyre å lage, eller som ikke vil oppnå ønsket effekt.

Hvordan oppfyller vi prinsippet?

- Innsikten vi samler inn skal føre til godt begrunnede prioriteringer i produktutviklingen.
- Vi er bevisste på at både bruker- og rammeinnsikt må tas hensyn til i beslutningene.
- 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 to ulike løsningsalternativer og hvorfor vi velger å gå for ett av dem, basert på innsikten vi har.



Innsiktsprinsipper i Origo

Innsiktssjekk



Oslo



Innsiktssjekk

- ❑ 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?



Eksempler på innsiktsaktiviteter

Rammeinnsikt

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

Kvalitativ brukerinnsikt

- 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 brukerinnsikt

- 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



Oslo

