



# BitStream: Kompetensutveckling för innovationskraft

Høgskolen i Nesna  
Universitetet i Nordland  
Umeå universitet



# Bakgrund

- Åldrande befolkning, minskade skatteintäkter => Svårare att tillhandahålla offentlig service
- Pågående omvärldsförändringar - medborgarkrav, teknisk utveckling & livsstilsförändringar
- Utvecklingen inom den offentliga sektorn liknar till stor del den inom övriga delar av samhället
- Horizon 2020, En digital agenda för Europa och Sverige. 24/7!
- Snabb utveckling & spridning av IKT innovationer i offentlig sektor
- Men, lösningar för offentlig sektor "lånas" ofta från privat näringsliv



# Slutsats

**Offentlig sektor behöver modeller och verktyg som tillåter dem att bedriva verksamhetsutveckling utifrån sina förutsättningar!**

# Deltagare

**Bodø kommune, Sorsdal kommun, Storumans kommun, Statens innkrevningssentral, Universitetet i Nordland, Bodø, Høgskolen i Nesna, Mo i Rana & Umeå universitet**



# Mål

- Att skapa en transnationell plattform för kompetensutveckling och erfarenhetsutbyte inom området innovativ verksamhetsutveckling
- Att *utforska och utvärdera användarcentrerade metoder och verktyg för innovativ verksamhetsutveckling anpassade till offentlig verksamhet*



# Resultat plattform (WP 2)

- En virtuell och fysisk transnationell plattform för kompetensutveckling
  - Utveckling av pedagogiska metoder och distansöverbyggande tekniker som ingår i plattformen
  - Omfattar både virtuella och fysiska inslag
    - Lärplattform; Moodle
    - Videokonferens; Adobe Connect
    - Sociala media; Jing, Socrative, VoiceThread, etc.
    - Workshops; både synkront och asynkront
    - Seminarier; både synkront och asynkront
  - Miljön är ett community of practice som stimulerar erfarenhetsutbyte över gränsen
- **Miljön är utformad så att den kan användas i en stor mängd olika kompetensutvecklingsinsatser**
- <http://kveite.hinesna.no/>



# Resultat metoder/verktyg (WP 3)

- Prototyper av metoder och verktyg som är anpassade till långsiktigt hållbar innovativ verksamhetsutveckling i offentlig sektor
  - Genomgång av existerande metoder och verktyg för verksamhetsutveckling med fokus på metoder och verktyg för processanalys, processkartläggning, effektkartläggning och verksamhetsarkitektur baserade på nya tekniska plattformar
  - Utvärdering och val av verktyg lämpliga för verksamhetsutveckling i offentlig sektor
    - Processanalys/-kartläggning
    - Effektkartläggning
    - Verksamhetsarkitektur
  - Valde en mer verksamhetsanpassad variant (fler perspektiv) av UML (Eriksson & Penker)
- Utvärderingen av metoden och verktygen görs nu



# Resultat pilottest (WP 4)

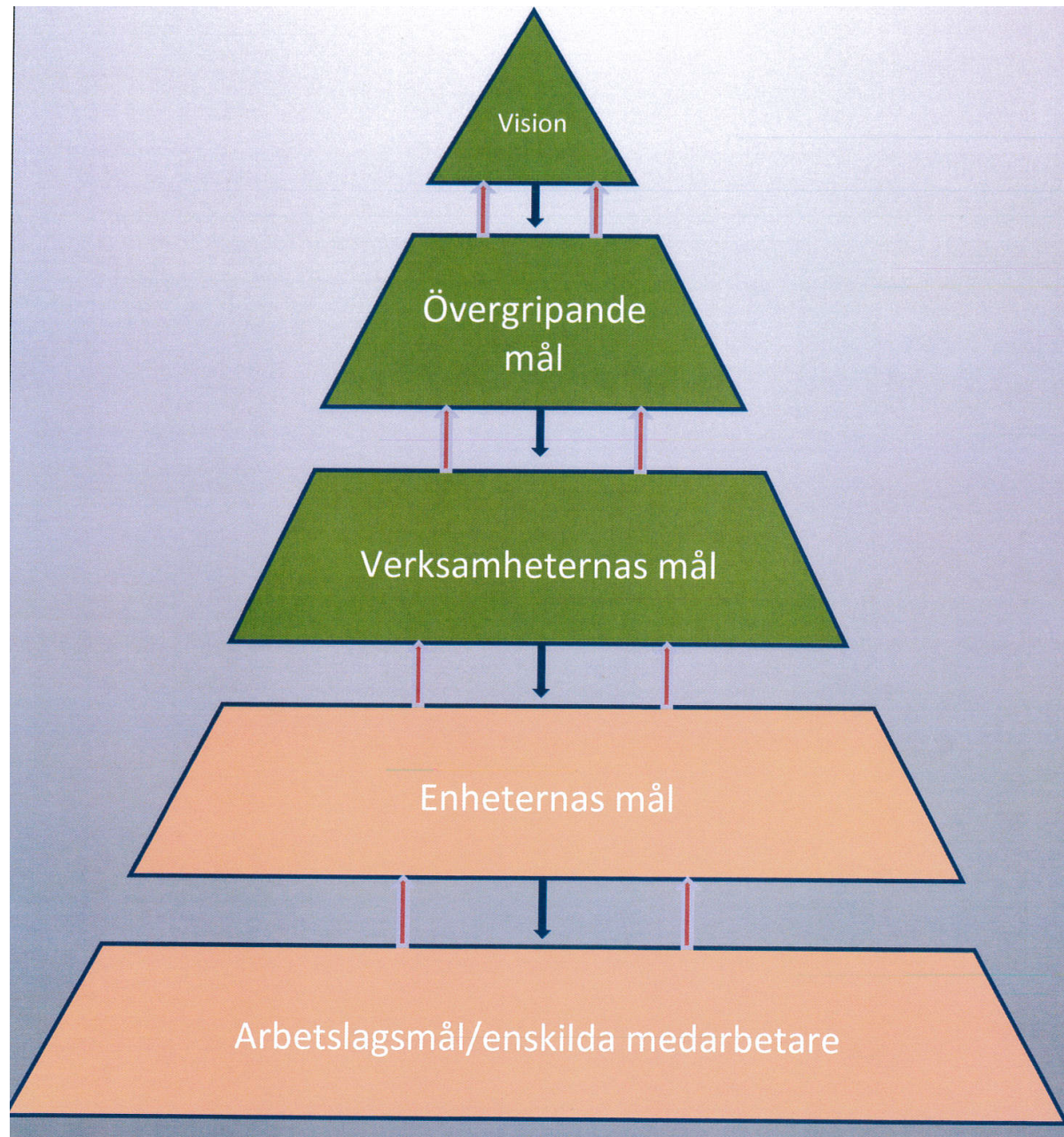
- Ökad kompetens hos offentliga aktörer att genomföra innovativ verksamhetsutveckling och att agera som kompetenta kravställare, samt ökad kompetens hos norska IKT-företag att använda metoder och verktyg anpassade till innovativ verksamhetsutveckling i offentlig sektor
  - Omfattade endast kompetensförstärkning inom området innovativ verksamhetsutveckling
  - Kompetensutvecklingsinsatser för kommuner och myndigheter
  - Dra nytta av varandra! Gemensamt lärande såväl för kursdeltagare som för forskare
  - Skedde i form av flexibelt lärande, dvs. både virtuellt och fysiskt, i plattformen för kompetensutveckling





# Resultat pilottest (WP 4)

- Resultatet överskred våra förväntningar!!!
  - 19 kursdeltagare genomförde kursen (58 % kvinnor! Medelålder 47.8 år)
  - I princip alla kursdeltagare har en ledarposition
  - Samma kursplan i Sverige och Norge
  - Arbete med egna, skarpa case
  - Processkartläggning och processanalys
  - Kan redan se konkreta effekter i några organisationer
- 
- Exemplet Sorsele





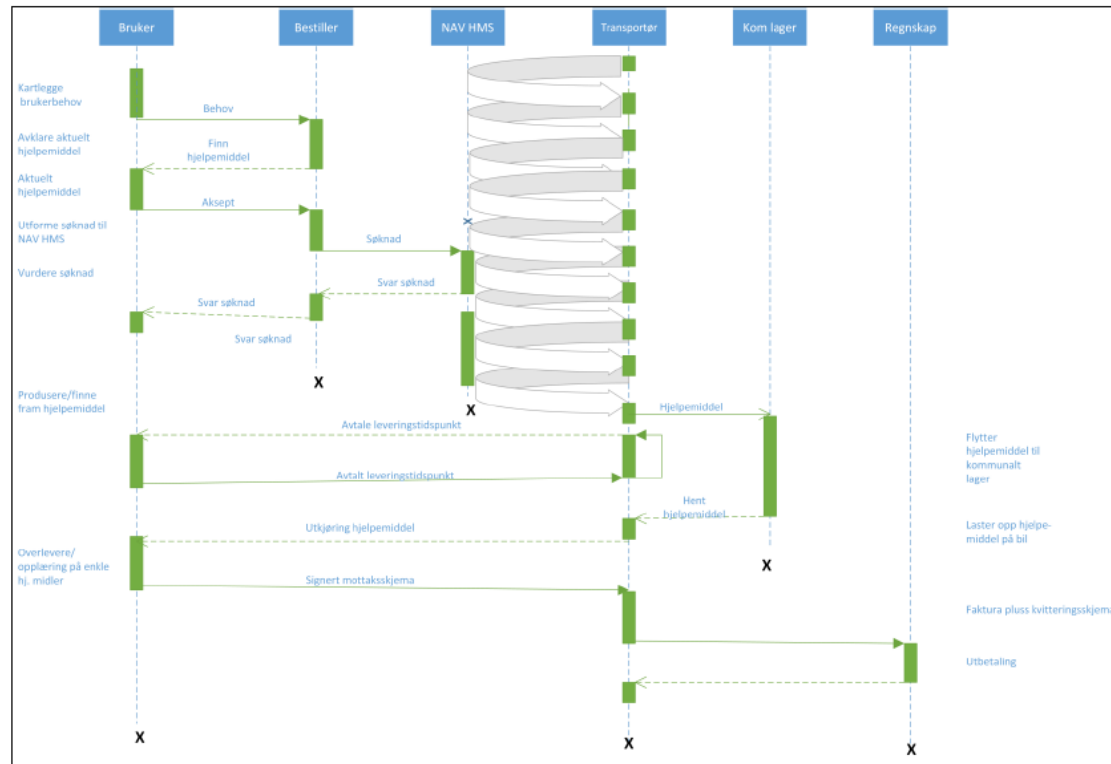
## Kommunens vision, kommunstyrelsens övergripande mål och verksamheternas övergripande mål

1. **Vision** – ”Ett livskraftigt Sorsele – där vi tillsammans skapar ett hållbart och generöst samhälle för alla.”
2. **Övergripande mål (kommunstyrelsens mål)** – ”Sorsele kommun är en service- och myndighetsorganisation där helhetssyn och samverkan präglar arbetet för medborgarnas bästa. Verksamheten i den samordnade förvaltningen kännetecknas av hög kvalitet. Ett gemensamt synsätt i hela organisationen är att verka för en social-, ekologisk och ekonomisk hållbar tillväxt som även är smart och inkluderande”
3. **Verksamheternas övergripande mål (antagna av kommunstyrelsen 2014-04-15)**
  - 3 a Mål för skolverksamheten – ”Tillsammans levererar vi en skola av hög nationell kvalitet. Barn, elever och vårdnadshavare möts med respekt av medarbetare som sätter barn- och elever i centrum.
  - 3 b Mål för socialtjänstverksamheten – ”Tillsammans gör vi ett arbete som aktivt främjar och stärker den enskildes förmåga att leva ett självständigt liv. Arbetssättet inom socialtjänsten är rättssäkert samt präglas av gott bemötande med respekt för den enskilde.
  - 3 c Mål för tekniska verksamheten – ”Tillsammans levererar vi service och tjänster av hög kvalitet med gott bemötande gentemot våra kunder. Verksamheten är miljö- och energieffektiv i sin förvaltning av kommunens egendomar och verkar för en säker och attraktiv miljö.
  - 3 d Mål för samhällsbyggnad (del av tekniska verksamheten) – ”Vi är en trygg och säker kommun med bra och effektiv service till våra kunder.”
  - 3 e Mål för tillväxtverksamheten ”Tillsammans ger vi goda förutsättningar för boende, besökare och företag att trivas och utvecklas i kommunen.
  - 3 f Mål för stödverksamheten – ”Tillsammans är vi effektiva med god service internt och externt. Vårt arbetssätt kännetecknas av gott bemötande och god tillgänglighet för våra kunder.

# Bodø kommune; diagram

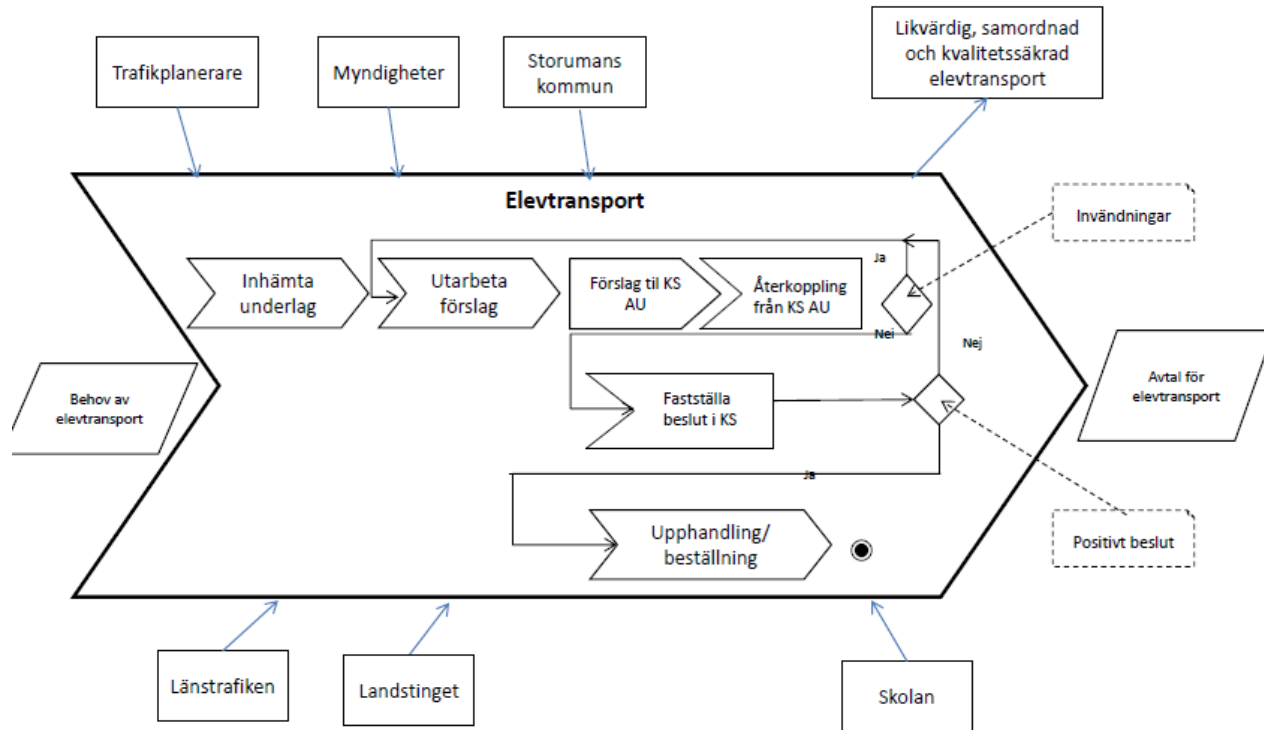
## Sekvensdiagram

Viser hvordan prosessene fordeles på ulike avdelinger i virksomheten.



# Storuman; processdiagram

Elevtransport upphandling / beställning Storuman- Process





# SI; resultat

- Vi har avdekket følgende gevinster ved digitalisering av henvendelsesprosessen:
  - Reduksjon i årsverksforbruk på 20,5 årsverk
  - Besparelse på ca. 10 millioner kroner, eller alternativt en inntektsøkning på 40 millioner kroner ved reallokering av ressurser
  - Besparelser ved færre brevutsendinger på ca. 0,5 millioner kroner
- **Gevinstrealisering**
  - Beskrive gevinster/effekter som forventes nådd
  - Interessentanalyse
  - Forutsetninger for at gevinstene realiseres



# Arbetsformer för framgång

- Nära samarbete i form av gemensam problemlösning mellan alla projektpartners
- Projekt har utnyttjat likheter och skillnader över gränsen som en nödvändig resurs för att skapa resultat och gemensamt lärande, t.ex. kunskap, forskning, experter, osv.
- Partnerskap utifrån gemensamma prioriteringar, förväntningar och målbild
- Samarbete över gränsen ändå från initieringsfas över hela det löpande projektarbetet (12 gemensamma träffar)
- Förankring på ledningsnivå i berörda organisationer för hållbara resultat



# Arbetsformer för framgång

- Delad projektledning Sverige – Norge
- Styrgrupp med representanter från alla partners utom SI
- Inga nationella delprojekt. Alla delprojekt har varit gemensamma => Jämn arbetsfördelning och högt engagemang
- Fysiska kursträffar; ett forum för erfarenhetsutbyte mellan kursdeltagare
- Tre virtuella plattformar för erfarenhetsutbyte och delning av material





# Spridning

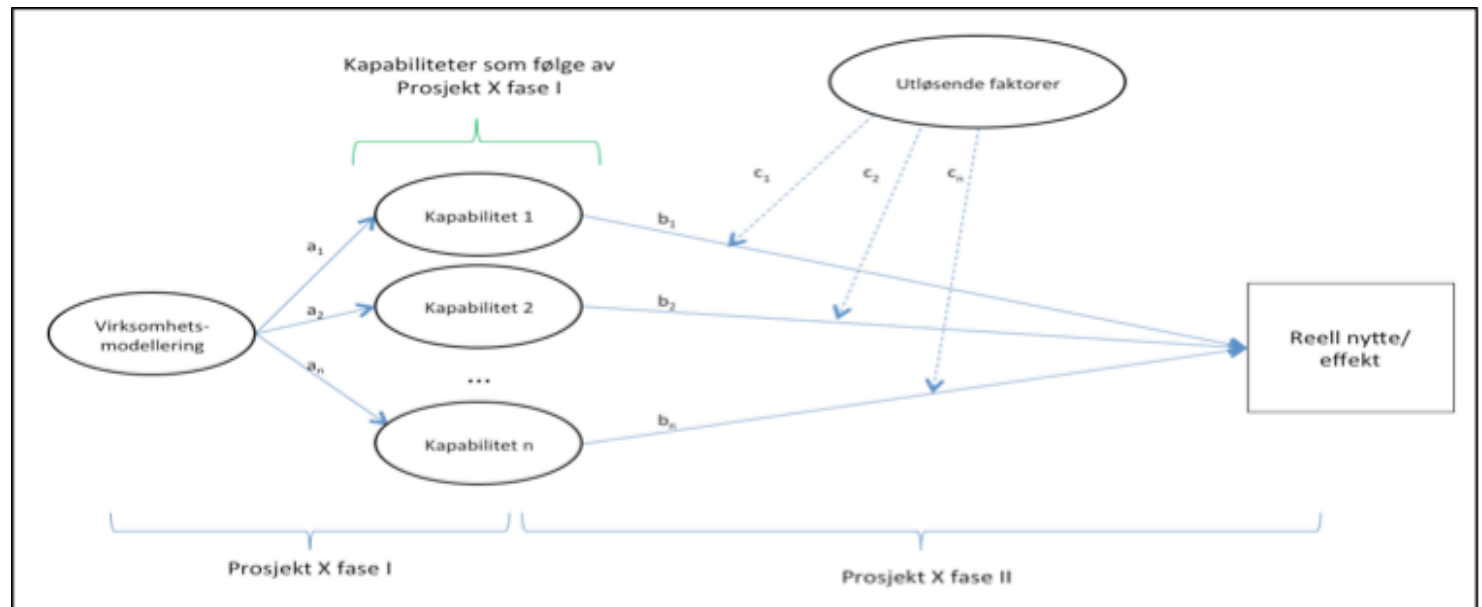
- Projektet presenterat på konferenser
  - Bryssel
  - Luleå
  - Sollefteå
  - Mo i Rana
- Flera projektpresentationer i mer informella sammanhang, t.ex. för kommuner och myndigheter
- Projektet har genererat 3 examensarbeten på UmU och UiN
- Ett antal forskningsartiklar är på gång
- Webb: <http://bitstreamproject.org/>



# Nästa fas

- Ta ett steg till i innovativ verksamhetsutveckling
  - Revidering, förbättring & implementation av befintliga processer
  - Kartläggning och utvärdering av potentiella e-lösningar, & design och implementation av e-lösningar
  - Visualisering av befintliga data för bättre beslutsfattande
  - Service design, design av tjänster och serviceförklaringar
- Ett längre projekt som eventuellt omfattar fler deltagare
- Ansökan förbereds och skrivs under hösten 2014
  - September-oktober; diskussioner med deltagare
  - November-december; ansökan skrivs

# Nästa fas; tankesätt





# Partners & finansiärer



REGION  
VÄSTERBOTTEN



UNIVERSITETET I  
NORDLAND



