

Implementering i offentlige tjenstedesignprosjekter

(Masteroppgave ved HSN, Elisabeth og Anne Kathrin)

	Hovedspørsmål	Sjekkpunkter	Prober	Begreper (hva får vi svar på?)
1	Introduksjon			
	<i>Informasjon om masteroppgaven, HSN, oss og kort om bakgrunn</i>			
	<i>Samtykke til intervju, opplysning om lydopptak</i>	Informanten underskriver medbragte skjema, eller fått tilsendt i e-post.		
	<i>Konfidensialitet - opplysning om signert taushetserklæring fra virksomheten</i>			
2	Om informanten og virksomheten			
	<i>Kan du fortelle litt kort om jobben din og virksomheten du jobber i?</i>	Navn, tittel, rolle/ansvarsområde, tid i organisasjonen		Kontekst Organisasjonskultur
	<i>Hvilken rolle har/hadde du i prosjektet?</i>	Erfaring med tidligere utviklingsprosjekter? Involvert fra når?		
3	Om prosjektet og innovasjonsprosessen			
	<i>Kan du fortelle litt om bakgrunnen for prosjektet?</i>	Initiativtaker? Målet/hensikten med prosjektet?		

		<p>Opplevd behov/problem som prosjektet skal løse?</p> <p>Prosjektet h.h.t. virksomhetsstrategien for organisasjonen? Virksomhetsplaner.</p>	<p>I hvilken grad tror du at medarbeiderne dine opplevde at dette var et behov/problem? (utenfor prosjektgruppa)</p>	<p>Kotter - Trinn 1: Brennende plattform Fullans 4 faktorer: Behov</p>
	<p><i>Kan du fortelle litt om arbeidsprosessen i prosjektet?</i></p>	<p>Arbeidsform. Møteform, hyppighet.</p> <p>Involvering. Omfang, involvering av andre medarbeidere, når og i hvilken grad. Hvilke tilnærminger og verktøy ble brukt?</p> <p>De største utfordringene/barrierer/frustrasjonene så langt? (i utviklingsfasen) Er det gjort noe for å fjerne disse barrierene?</p>	<p>Var det noe som overrasket deg underveis i prosessen?</p>	<p>Betydning av tidlig involvering (Roland?)</p> <p>Kotter trinn 5: Fjerne hindringer for å nå visjonen</p>
	<p><i>Hvordan er ledelsen involvert i prosjektet?</i></p>	<p>I hvilken grad ledelsen står bak prosjektet. Prosjekteier</p> <p>Er det utarbeidet et visjon for prosjektet Hvordan er visjonen og strategien kommunisert?</p> <p>Informasjon og omtalelse av prosjektet internt/eksternt</p>	<p>På hvilken måte kommer ledelsens grad av engasjement til uttrykk?</p> <p>Hvilken innvirkning tror du det har på medarbeiderne og prosjektet?</p>	<p>Kotter Trinn 2 Etablere en maktkoalisjon (tilslutning av formelle og uformelle ledere)</p> <p>Kotter trinn 3: Visjon, framtidsbilde</p>

		Hvilke informasjonskanaler og -arenaer er benyttet? (Skriftlig og muntlig)	Kan du gi noen konkrete eksempler?	Kotter trinn 4: Kommunisere visjon og strategi
	<i>Hva kom prosjektet frem til?</i>	Stor eller mindre endring for virksomheten? Berører hele organisasjonen eller kun en begrenset del av den?	I hvilken grad vil du si at løsningene dere har kommet fram til vil løse utfordringene?	Fixsen: Om intervensjonen (HVA)
4	Status per nå, og planer framover			
	<i>Kan du fortelle litt om hvor prosjektet står akkurat nå?</i>	Status nå Lederbeslutninger for veien videre? Påbegynte endringer/gjennomføring		Evaluering (Meyer): gjengivelse, mengde, kvalitet, grad av deltagelse, forskjell fra tidligere løsninger, har løsningen nådd målgruppen? Tilpasninger av løsningen? (mer relevant hvis "hyllevare" - utviklet et annet sted?)
	<i>Hvordan tenker dere å gå fram for å gjennomføre endringene?</i>	Konkrete planer for når og hvordan tiltakene skal gjennomføres Skriftlige planer eller strategier		Implementering (HVORDAN) Implementeringsplan

		<p>Klar utforming av tiltakene <u>Formidling:</u> Tydelig informasjon om hvem som gjør hva. Forventninger til medarbeiderne.</p> <p><u>Ressurser:</u> Egne midler i budsjettet til gjennomføringsfasen?</p> <p><u>Kompetanse:</u> Planlagt opplæring for medarbeidere. Trening, veiledning.</p> <p><u>Oppfølging:</u> Hvem skal "holde i" dette videre? Medarbeidere eller et team som har ansvar for å følge opp endringene/tiltakene?</p> <p>Gi/få tilbakemeldinger på den nye løsningen</p> <p>Følge opp/undersøke jevnlig hvordan det går</p> <p><u>Respons:</u> Medarbeidernes holdninger til endringen</p> <p>Er det entusiasme i virksomheten for å gjennomføre de gjenstående tiltakene? Hva er tidshorizonten?</p>	<p>Har du inntrykk av at de fleste er enige i din vurdering, eller er det noen som ikke forstår hensikten eller hva de skal gjøre?</p> <p>Har du tanker om hvilken ny kompetanse som vil kreves for å implementere ny løsning? Hvordan fungerer det etter din mening?</p> <p>Kan du gi eksempler på hvordan det kommer til uttrykk?</p>	<p>Fullans 4 faktorer: Klarhet</p> <p>Fixsen og Blase: Ledelsesdrivere: ressurser</p> <p>Kompetansedrivere: Trening, veiledning</p> <p>Implementeringsteam Forbedringssykluser Feedback/lojalitet Kotters 5 trinn?</p> <p>Kotter trinn 7: Bruke tidlige endringer til å produsere mer endring</p> <p>Kotter trinn 8: Forankre endringen i organisasjonen</p>
--	--	--	--	--

		<u>Kommunikasjon</u> : Har dere kommunisert suksessene i prosjektet til organisasjonen?		
	<i>Hva tenker du er de viktigste forutsetninger (suksessfaktorene) for at prosjektet blir gjennomført? (og gir ønsket effekt)</i>		Hvorfor tenker du at det er så viktig?	
	<i>Ser du noen hindringer for å få satt de nye idéene ut i live?</i>	Motstand/vanskeligheter i gjennomføring til nå. Eventuell kursendring underveis?	Hvordan opplever du at utfordringene blir håndtert?	Integritet til intervensjonen vs. lokale tilpasninger
	<u>Til oppdragsgiver:</u> <i>Vi har forstått det slik at leverandøren skulle bidra med endringsledelse og gevinstrealisering (i tillegg til tjenestedesign). Kan du si litt om hvordan dette ble gjort i prosjektet deres?</i>	Hvordan måles gevinstene? Har dere implementert noen endringer, og har dette ført til noen positive endringer så langt? Målinger, indikasjoner, bevis?	Kommunisert, synliggjort gevinster	Endringsledelse Kotter trinn 6: Synliggjøre kortsiktige, positive resultater
	NB Hvis leverandør; spesifisere om punktene over gjelder egen virksomhet eller oppdragsgiver.			
5	Avrunding			
	<u>Til leverandør (kun):</u> <i>Hvilken kompetanse har dere levert til prosjektet?</i>	Tjenestedesign/endringsledelse/gevinstrealisering Hvordan har det fungert? Hvordan kom dere inn i prosjektet? Hvordan gikk de ut av prosjektet?		
	<u>Til alle:</u>			

	<i>Hvordan opplevde du det å delta i prosjektet?</i>			
	<i>Hva tenker du om tjenstedesign som metode?</i>	Fordeler/evt. svakheter	På hvilken måte har valg av metode påvirket dette prosjektet?	
	<i>Har du noe mer å tilføye?</i>	Tilleggsdokumenter		