

Gjennomføring av endringsforløp i praksis

John Richard Hanssen
Trondheim, 16. oktober 2015



Danske Bank

EVRY

 Capgemini
CONSULTING. TECHNOLOGY. OUTSOURCING

Abilator 

abilator.no

Agenda

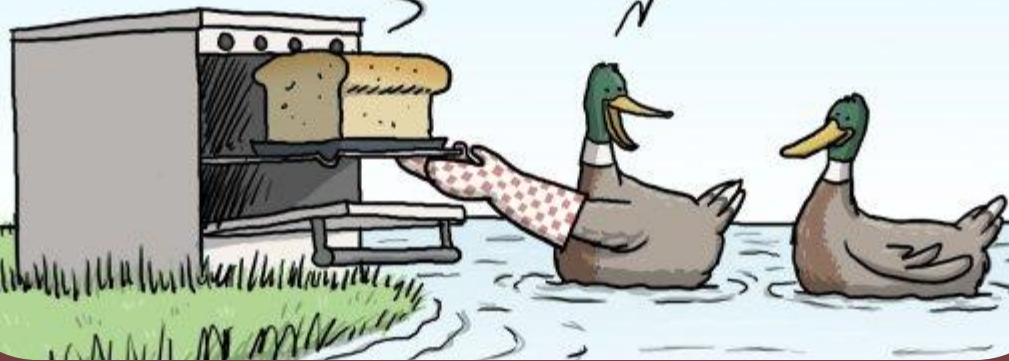
- Perspektiv på endringsledelse
- Ramme for praktisk endringsarbeid
- CASE: Meldeboka

Agenda

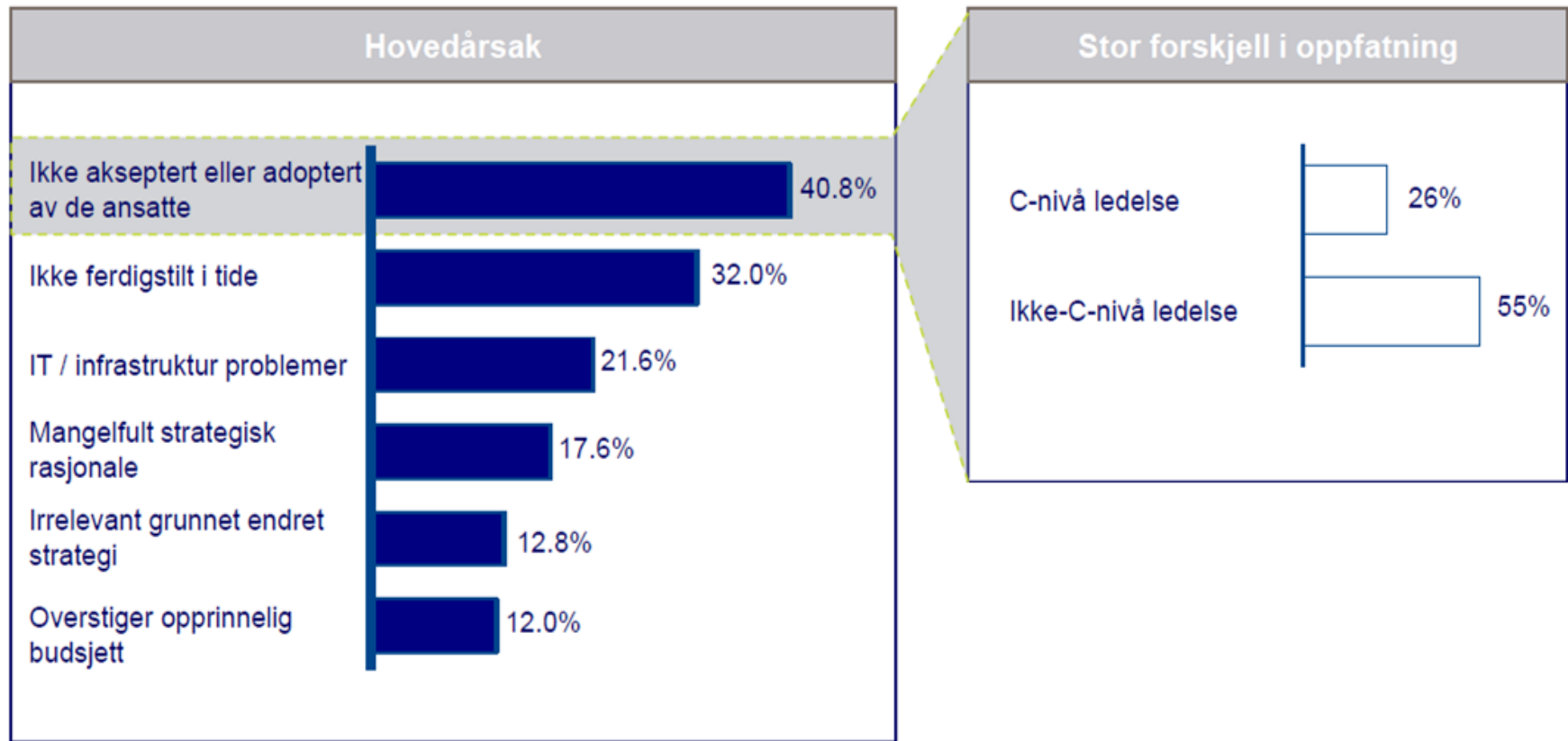
- Perspektiv på endringsledelse
- Ramme for praktisk endringsarbeid
- CASE: Meldeboka

Perspektiv på endringsledelse

Hvis det her virkelig lykkes,
vil det fuldstændig vende op
og ned på hele vores liv!

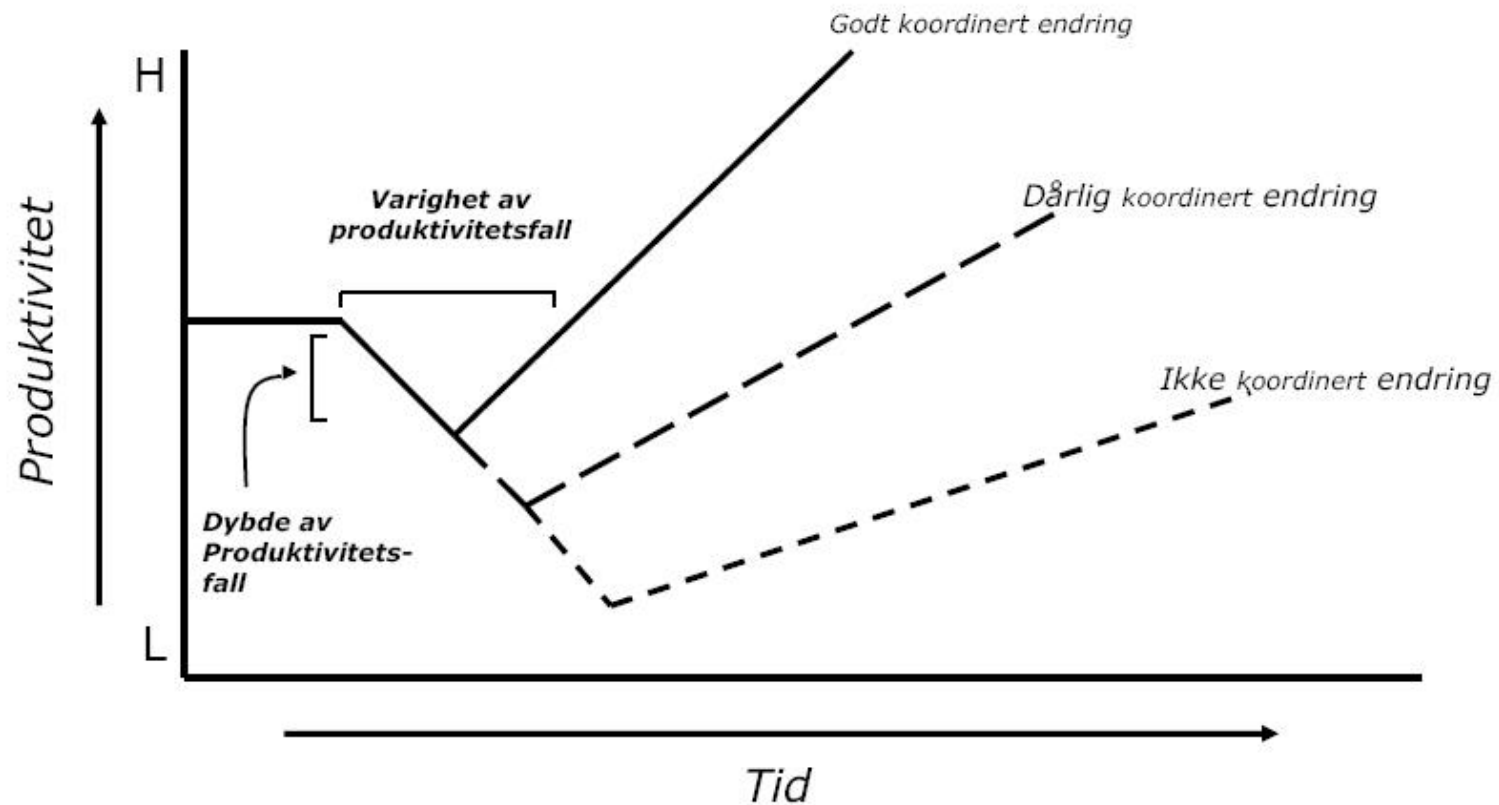


Manglende implementering skyldes ofte lav aksept blant ansatte

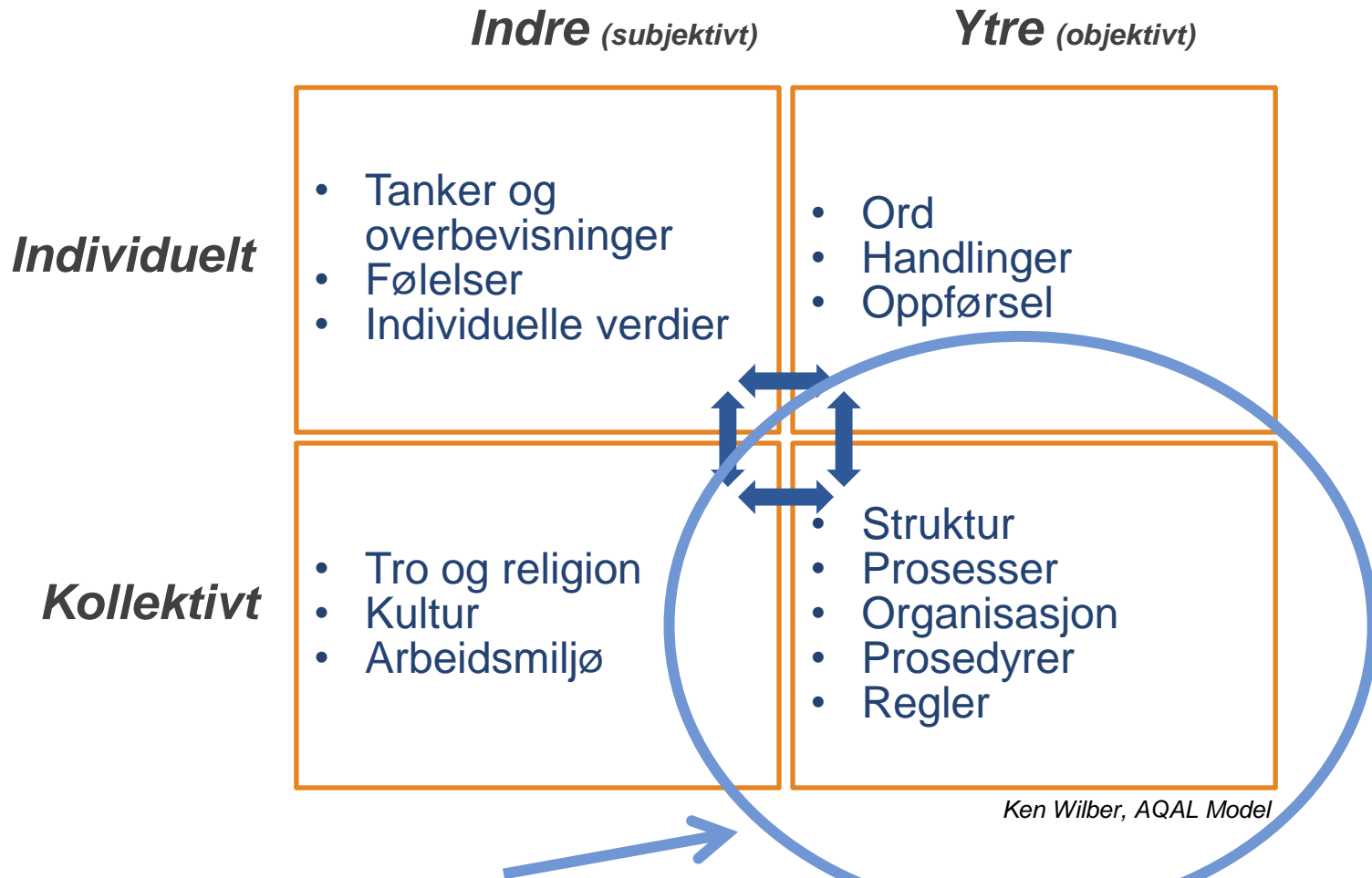


Kilde: Capgemini / EIU Business Transformation European Survey

Med fokus på endringsledelse ønsker vi å redusere produktivetsfall



For å lykkes med endringsinitiativ må du arbeide i flere dimensjoner



Hva kunden ønsker hjelp til

Et endringsforløp bør inneholde strukturerte læringsprosesser



Vi kjenner ikke hele fasiten ved starten av et utviklingsforløp



Agenda

- Perspektiv på endringsledelse
- Ramme for praktisk endringsarbeid
- CASE: Meldeboka

Ramme for praktisk endringsarbeid

ADKAR – en modell for endring

- ❖ A – Awareness – Bevissthet
 - ❖ Bevissthet for endringen og behovet for endring
- ❖ D – Desire - Ønske
 - ❖ Ønske om å støtte og delta i endringen
- ❖ K – Knowledge - Kunnskap
 - ❖ Kunnskap om hvordan gjennomføre endringen
- ❖ A – Ability - Evne
 - ❖ Evne til å ta i bruk ny kunnskap og arbeidsmåter
- ❖ R – Reinforcement - Forankring
 - ❖ Forankring av endringen

CPH → TRD

Bevissthet

- Vise jobb- og studiemuligheter

- Vise kulturtilbud
- Vise naturområder - skimuligheter

Ønske

- Fokus på muligheter i byen
- Vise konkrete stillingsannonser og

- studiemuligheter – mulighet til å prøve noe nytt
- Fokus på flyforbindelser

Kunnskap

- Hjelp med studiesøknad til NTNU

- Fortelle om hvordan vi kan få flyttehjelp
- Vise trygge økonomiske rammer

Evne

- Mulighet til å bo midlertidig hos familie

- Finne leieleilighet
- Få studieplass

Forankring

- Benytte natur- og kulturtilbud

- Fokus på suksessen ved studie
- Fly ofte "hjem" til Danmark

Agenda

- Perspektiv på endringsledelse
- Ramme for praktisk endringsarbeid
- CASE: Meldeboka

Vi innfører en digital meldebok i Trondheim kommune

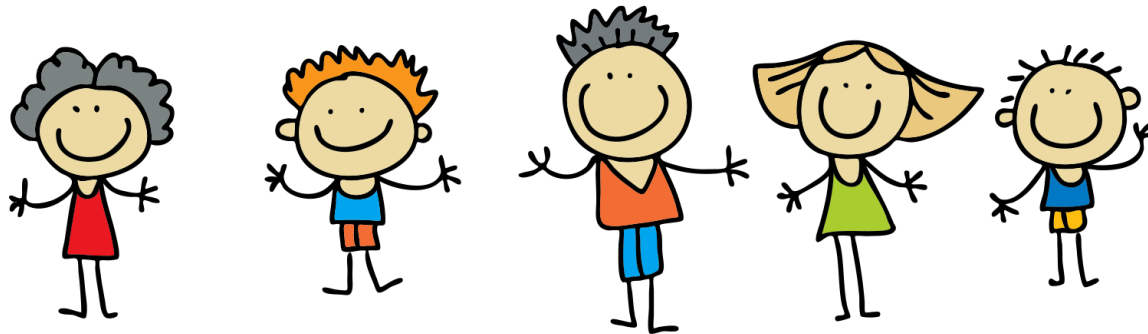
- Fysisk meldebok erstattes
- Dialog rundt fravær, aktiviteter, samtykker m.m. samles i en løsning
- Helhetlig løsning for skole/SFO og barnehage
- Integrrert med andre fagsystem
- Trondheim kommune er først i landet med en slik totalløsning
- Potensielt ca. 40.000 brukere

The image displays the digital attendance system interface. On the desktop, the page shows the 'TRONDHEIM KOMMUNE' header with a search bar and navigation tabs for 'Forside', 'Meldinger (1)', 'Elevoversikt', 'Henteliste', and 'Aktiviteter'. The main content area is for '1B | Storbakken skole' and includes a 'Fravær i dag' section with a list of absences: Emre (05.09.2015 - 06.09.2018 - Syk resten av grunnskoleåret), Test 1 T (19.08.2015 - 24.09.2015 - vi skal en tur til Mexico), Test 1 T (13.09.2015 - 17.11.2015 - lang ferie), Test 1 T (12.09.2015 - 18.09.2015 - skal til danmark), and Test 1 T (Hele dagen - null). To the right, there is a 'Værmelding' section for 'I dag', 'I morgen', and 'Onsdag' with weather icons and temperatures (18, 19, 17). Below that is a 'Bursdager' section listing birthdays: Daniel (2B), Emma (6B), Vilde (5C), Ingrid (10C), Ayla (6A), Marie (7A), Nora (1A), and Silje (2A). A grid of student photos and names is visible, including Andreas, Ask, Dennis, Emilie, Henrik, Isa, Kevin, Lukas, Oda, Odin, Test 1, and Åsa. At the bottom, there are icons for 5 children and 202 houses.

The smartphone screen shows the 'Oversikt' (Overview) page. It features a top navigation bar with 'Rapporter fravær', 'Skriv ny melding', and 'Ny hentemelding'. Below this, it displays 'Uleste meldinger' (Unread messages) with a notification 'Du har 2 nye meldinger.' and 'Vis innboks'. The 'Værvarsel for Storbakken skole' (Weather forecast for Storbakken skole) is shown for the days 02/09 (13°C), 03/09 (14°C), and 04/09 (15°C). The bottom navigation bar includes icons for 'Oversikt', 'Meldinger', 'Henteliste', 'Fravær', and 'Klasserom'.

Meldeboka er en helt ny løsning, og vi må lære underveis i prosjektet

- Mange parallelle initiativ innenfor oppvekst
- Mange ulike behov og bruksmønstre
- Ulike lokale kulturer og beslutningsprosesser
- Varierende erfaring og kompetanse hos målgruppene (både ansatte og foresatte)



I løpet av høsten 2015 piloterer vi løsningen i utvalgte skoler



Brukerinvolvering i prosessen tilstrebes der det er mulig og hensiktsmessig



Hovedaktiviteter i endringsledelse

Definere målbildet



Endringsanalyse



Strategi



Plan

HVA ønsker vi å **OPPNÅ**?

HVEM skal gjøre HVA anderledes **NÅR** ?

HVORDAN får vi dem til å gjøre det?

PLANLEGG og **GJENNOMFØR** aktiviteter

Definere målbildet → Endringsanalyse → Strategi → Plan

“Meldeboka skal forenkle kommunikasjonen mellom ansatte i kommunen og foresatte. Et viktig mål er å redusere bruken av ranselpost, slik at vi sikrer at informasjon kommer til foresatte på en trygg og effektiv måte.”

”Vi ønsker en situasjon for kontaktlærer, hvor vedkommende lett kan se relevante meldinger før skoledagen starter. Relevant informasjon som kontaktlærer skal få ved oppstart av dagen er bl.a. Fraværsmeldinger.”



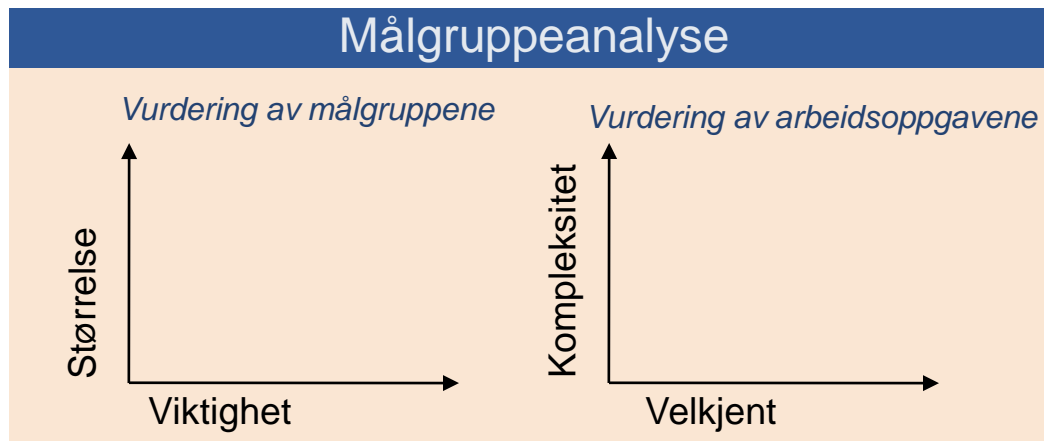
Før



Etter

Definere målbildet → Endringsanalyse → Strategi → Plan

Målgrupper	
1.	...
2.	...
3.	...
4.	...
5.	...



Målgruppeanalyse

Vurdering av målgruppenes ____ i dag

Ønske _____ →

Kunnskap _____ →

Evne _____ →

Merk: Lav score krever stor(t) innsats/fokus

Definere målbildet → **Endringsanalyse** → Strategi → Plan

Målgrupper

1. Foresatte (F)
2. Kontaktlærere (KL)
3. Faglærere (FL)
4. SFO ansatte (SFO)
5. IKT veiledere (IV)
6. Skoleledelse (SL)
7. Sentral ledelse i kommunen (L)

Her vises kun et mulig forløp for pilotinnføring på skolene, og ikke endelig implementeringsplan !!

Analysen er også delvis for illustrering av prosessen, og representerer ikke alle nyanser og aspekt.

Definere målbildet → Endringsanalyse → Strategi → Plan

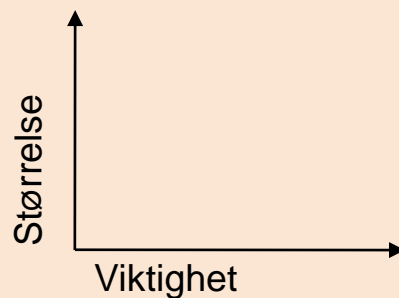
Målgrupper

1. Foresatte
2. Kontaktlærere
3. Faglærere
4. SFO ansatte
5. IKT veiledere
6. Skoleledelse
7. Sentral ledelse

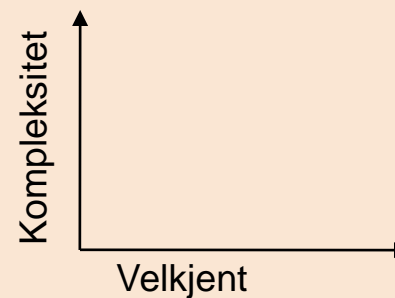


Målgruppeanalyse

Vurdering av målgruppene



Vurdering av arbeidsoppgavene



Målgruppeanalyse

Vurdering av målgruppenes ____ i dag

Ønske _____→

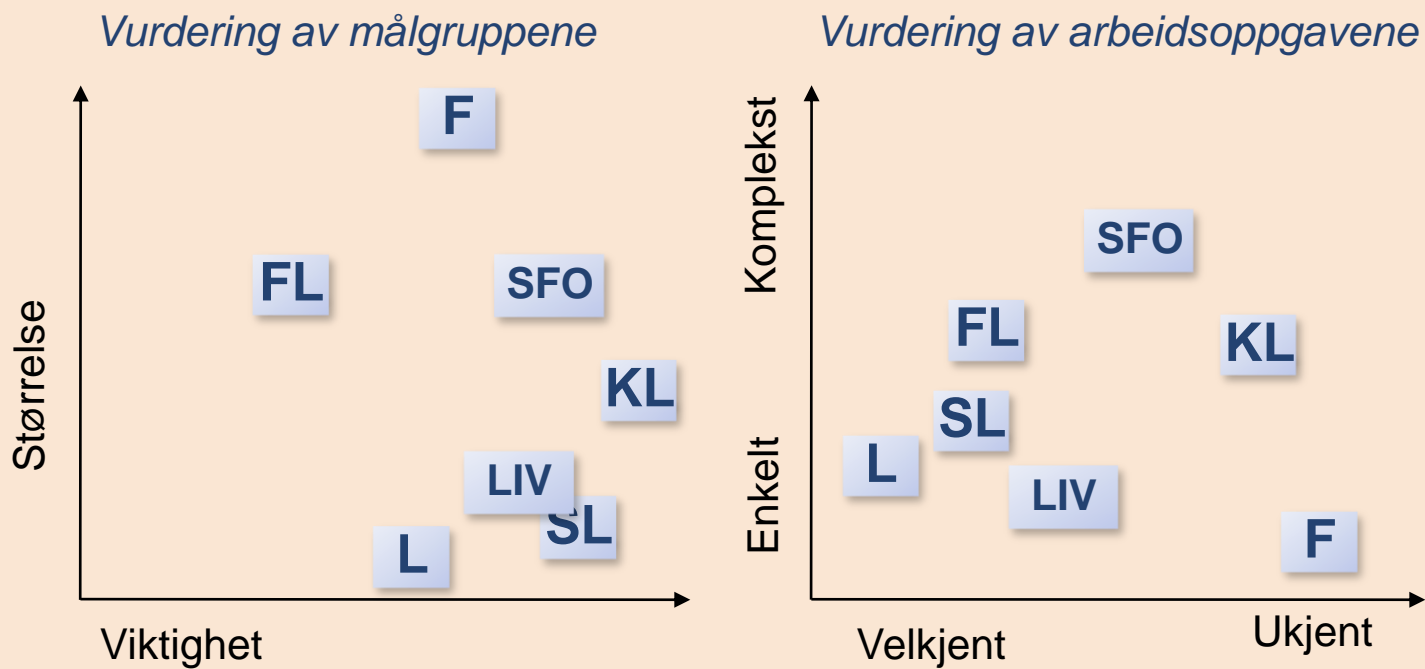
Kunnskap _____→

Evne _____→

Merk: Lav score krever stor(t) innsats/fokus

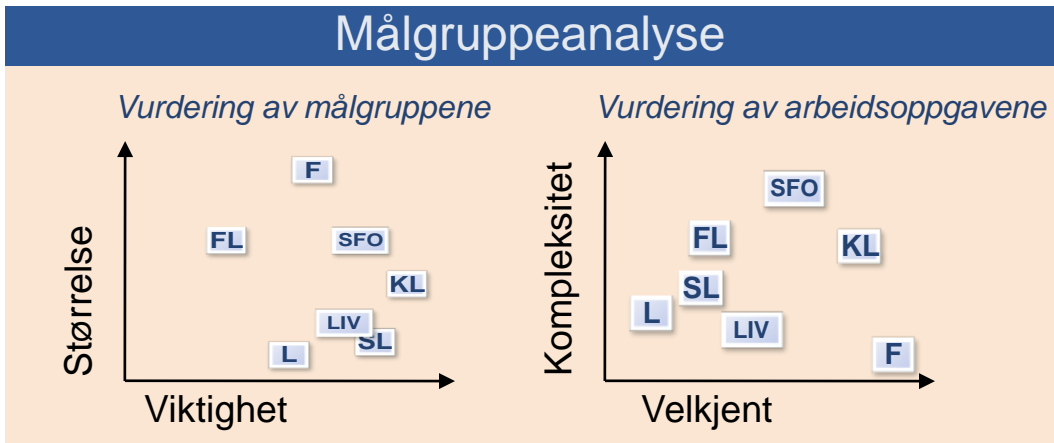
Definere målbildet → Endringsanalyse → Strategi → Plan

Målgruppeanalyse



Definere målbildet → Endringsanalyse → Strategi → Plan

- ### Målgrupper
1. Foresatte
 2. Kontaktlærere
 3. Faglærere
 4. SFO ansatte
 5. IKT veiledere
 6. Skoleledelse
 7. Sentral ledelse



Målgruppeanalyse

Vurdering av målgruppenes ____ i dag

Ønske _____ →

Kunnskap _____ →

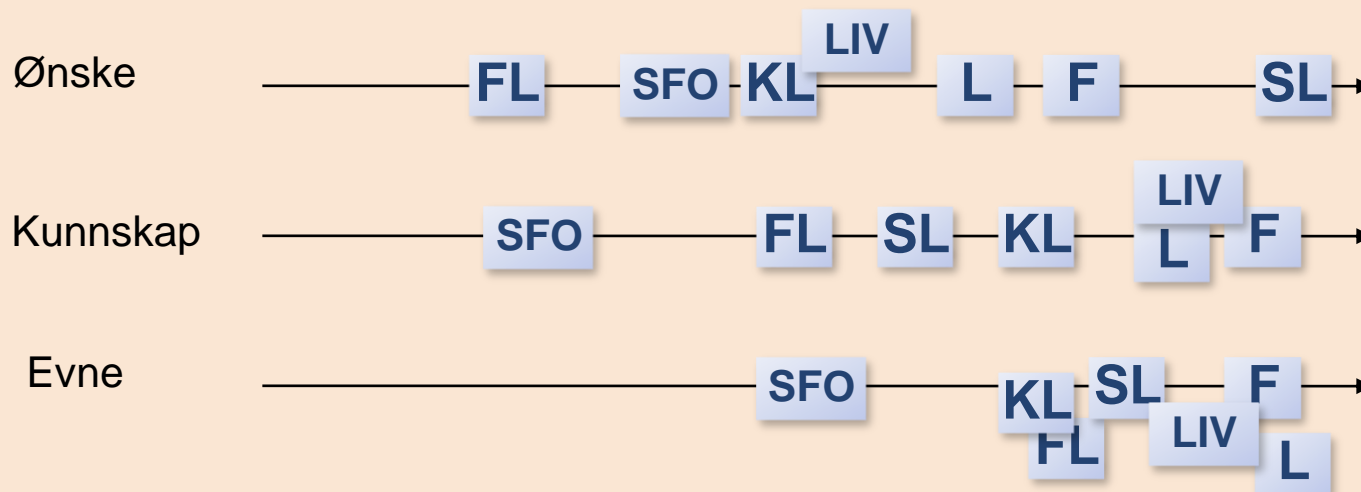
Evne _____ →

Merk: Lav score krever stor(t) innsats/fokus

Definere målbildet → Endringsanalyse → Strategi → Plan

Målgruppeanalyse

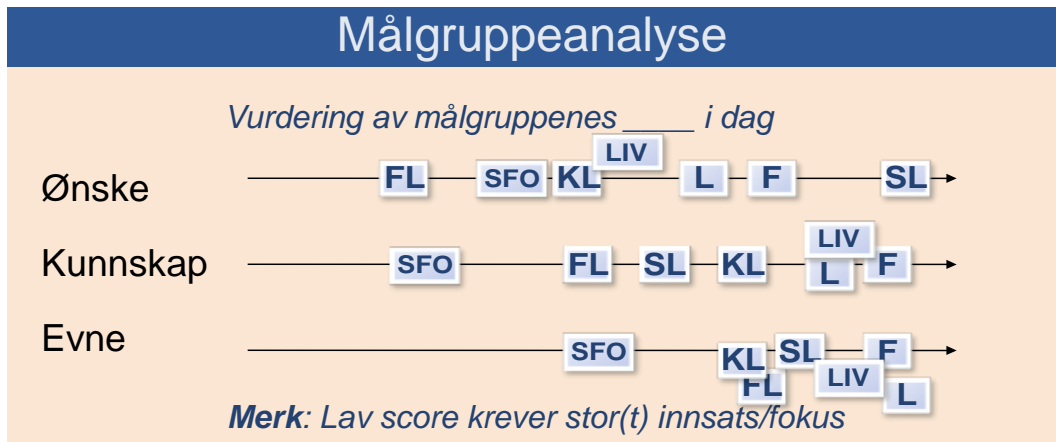
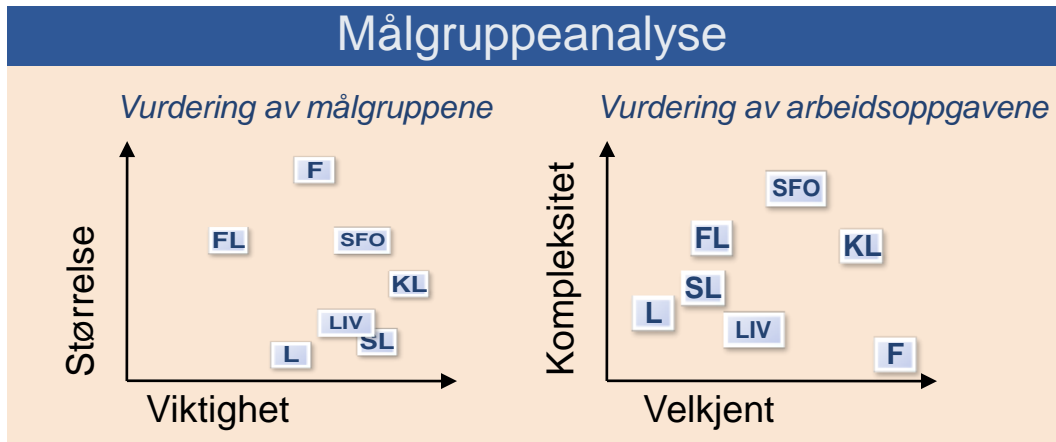
Vurdering av målgruppenes _____ i dag



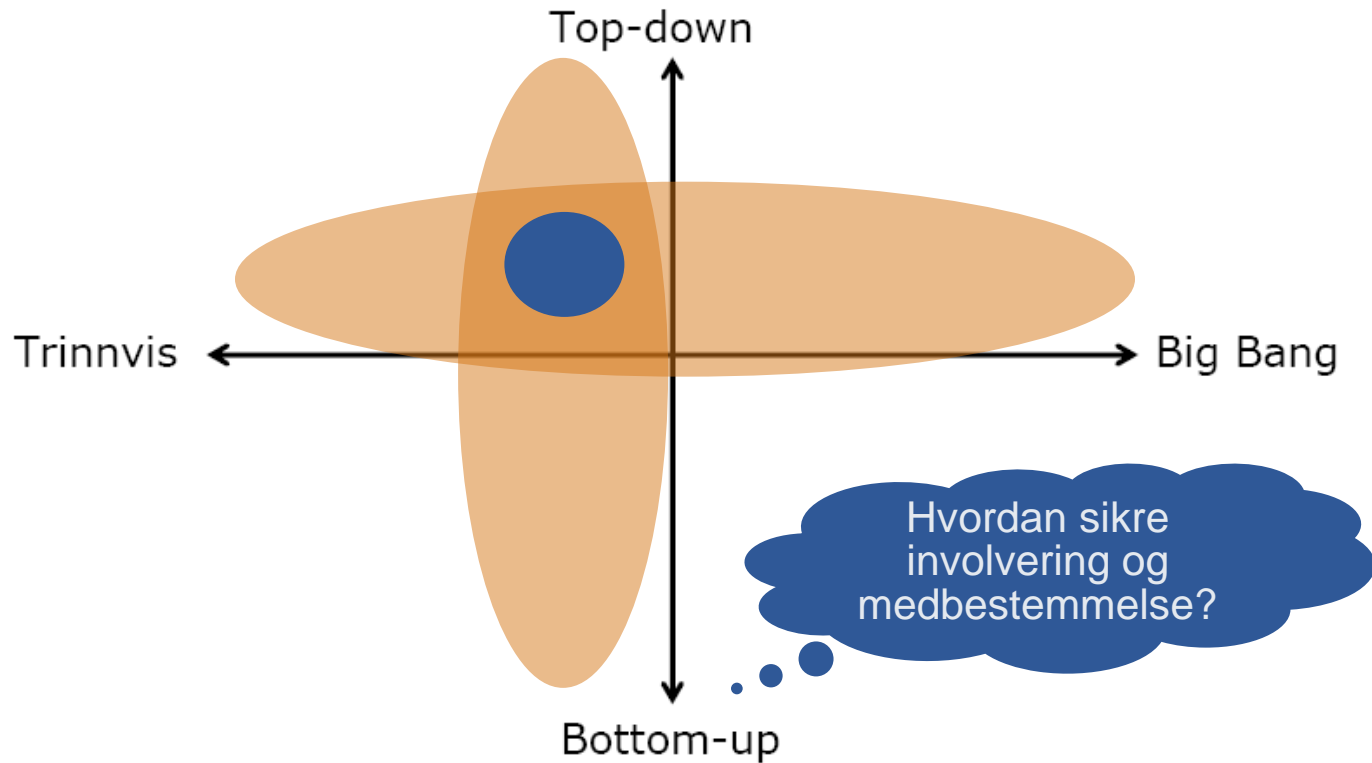
Merk: Lav score krever stor(t) innsats/fokus

Definere målbildet → Endringsanalyse → Strategi → Plan

- ## Målgrupper
1. Foresatte
 2. Kontaktlærere
 3. Faglærere
 4. SFO ansatte
 5. IKT veiledere
 6. Skoleledelse
 7. Sentral ledelse



Definere målbildet → Endringsanalyse → **Strategi** → Plan

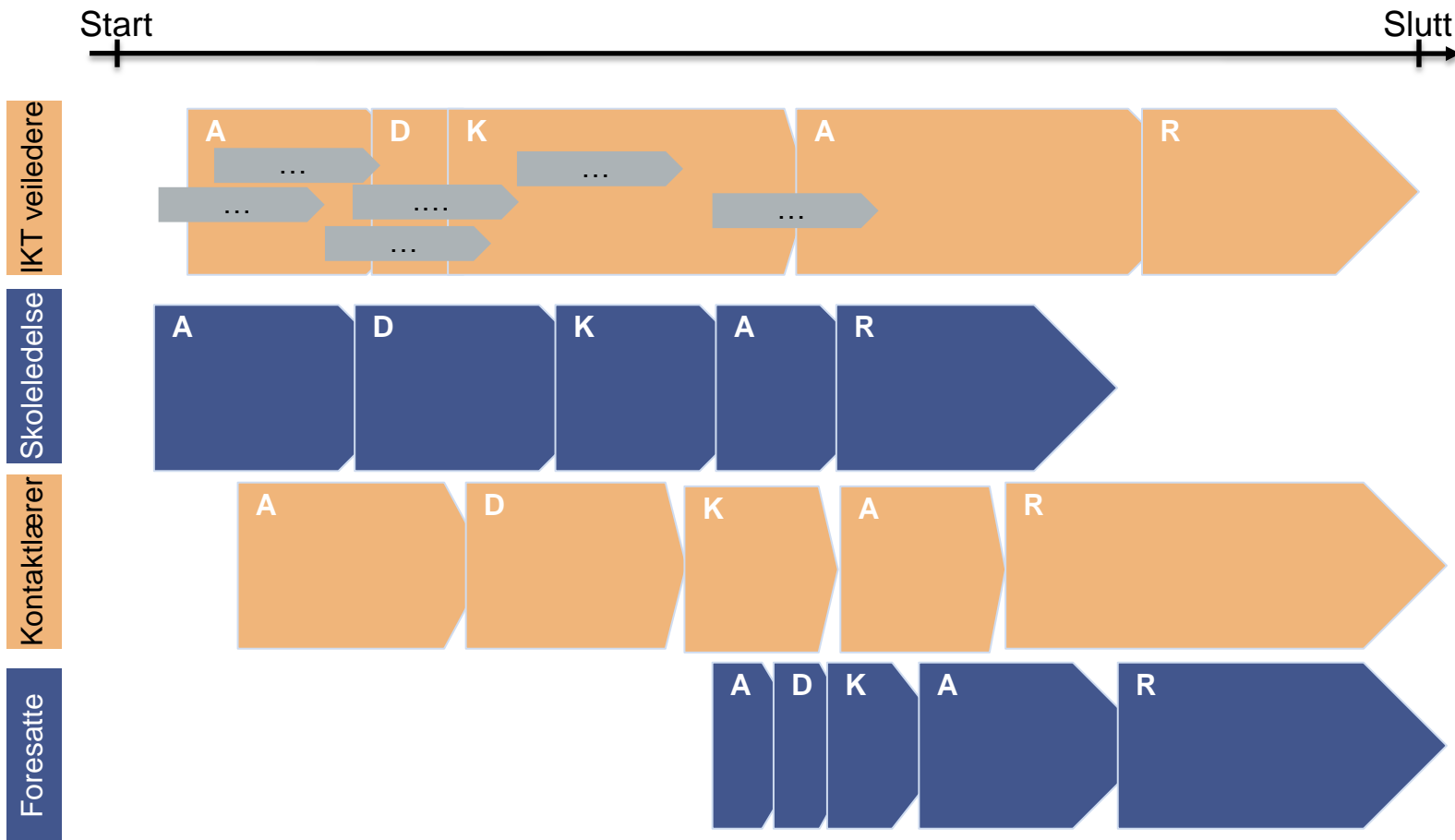


Definere målbildet → Endringsanalyse → Strategi → Plan

For målgruppe ____ ønsker jeg å skape ____ igjennom å

	Lokal IKT veiledere	Lokal ledelse	Kontaktlærere	Foresatte
A	<ul style="list-style-type: none"> - Informasjon på IKT møter - Blogg, yammer 	<ul style="list-style-type: none"> - Rektormøter - Intranett - Personlig mail 	<ul style="list-style-type: none"> - Informasjon på allmøter... - Osv.. 	
D	<ul style="list-style-type: none"> - Felles møter for kun pilotskoler - Demo av løsning 	<ul style="list-style-type: none"> - Møte med ledelse på skolene - Vise frem gevinster 		
K	<ul style="list-style-type: none"> - Veiledninger - Deltagelse i test - Løpende dialog 	<ul style="list-style-type: none"> - Informasjon om rutiner og handlingsrom 		
A	<ul style="list-style-type: none"> - Support fra prosjektgruppe - Tilstrekkelig utstyr 	<ul style="list-style-type: none"> - Spørsmål og svar 		
R	<ul style="list-style-type: none"> - Suksesshistorier - Måling av bruk - Erfaringsforum 	<ul style="list-style-type: none"> - Suksesshistorier - Oppfølging på bruk/ gevinstrealisering 		

Definere målbildet → Endringsanalyse → Strategi → Plan



Spørsmål og svar