Nyttestyring med fokus på brukerne

Smidigkonferansen, 23. mai 2017

Marianne Andreassen
administrerende direktør i Lånekassen

Lånekassen

Vi må få til mer for mindre

Perspektivmeldingen 2017:

«Regjeringen mener det er to strategier for å trygge velferdssamfunnet i fremtiden: øke yrkesdeltakelsen og ta i bruk nye og bedre løsninger i offentlig sektor»

(Fra pressemeldingen)

Vårt samfunnsoppdrag:

Oppnå mål og resultatkrav med effektiv ressursbruk

Lånekassen

31. mars 2017

Lånekassens «brukere»:

Kunder 1 058 700

Kunnskapsdepartementet
Ansatte 300

Interessenter

Digital førstelinje:

99 % har digital dialog med oss
7,3 mill. besøk på lanekassen.no
3,3 mill. innlogginger til Dine sider

Viktige metoder på utvikling

- Statlige rammeverk – utredningsinstruks og samfunnsøkonomiske analyser
- Lånekassens prosjektmodell (bygger på DIFIs prosjektveiviser)
- Kundereise (tjenestedesign)
- Smidig metodikk
- Verdimatrise

Nytt nå: Mer utprøving og bruk av modus 2 (Gartner)

Lånekassen

Noen eksempler på hvordan vi jobber og tiltak.....

Lånekassen

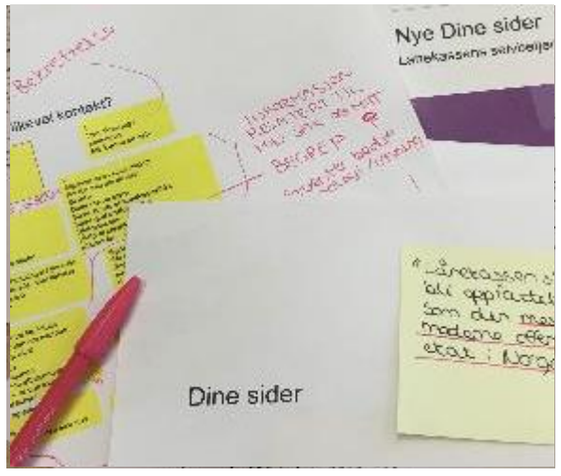
Nyttestyring forutsetter en tydelig kanalstrategi

Bruk av kundereise

Vi er kundenes kunde og bruker det vi ser og hører i kontinuerlig forbedring og større utviklingstiltak

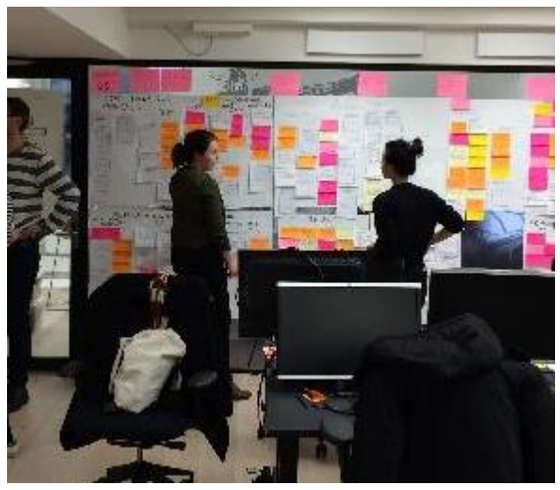
Kartlegging

Rapporter, målbilder
og nettstatistikk



Dybdeintervjuer og brukertester

Medsitt og medlytt



Systematisere innsikt

Funn

Behov

Lånekassen

Sky strategi

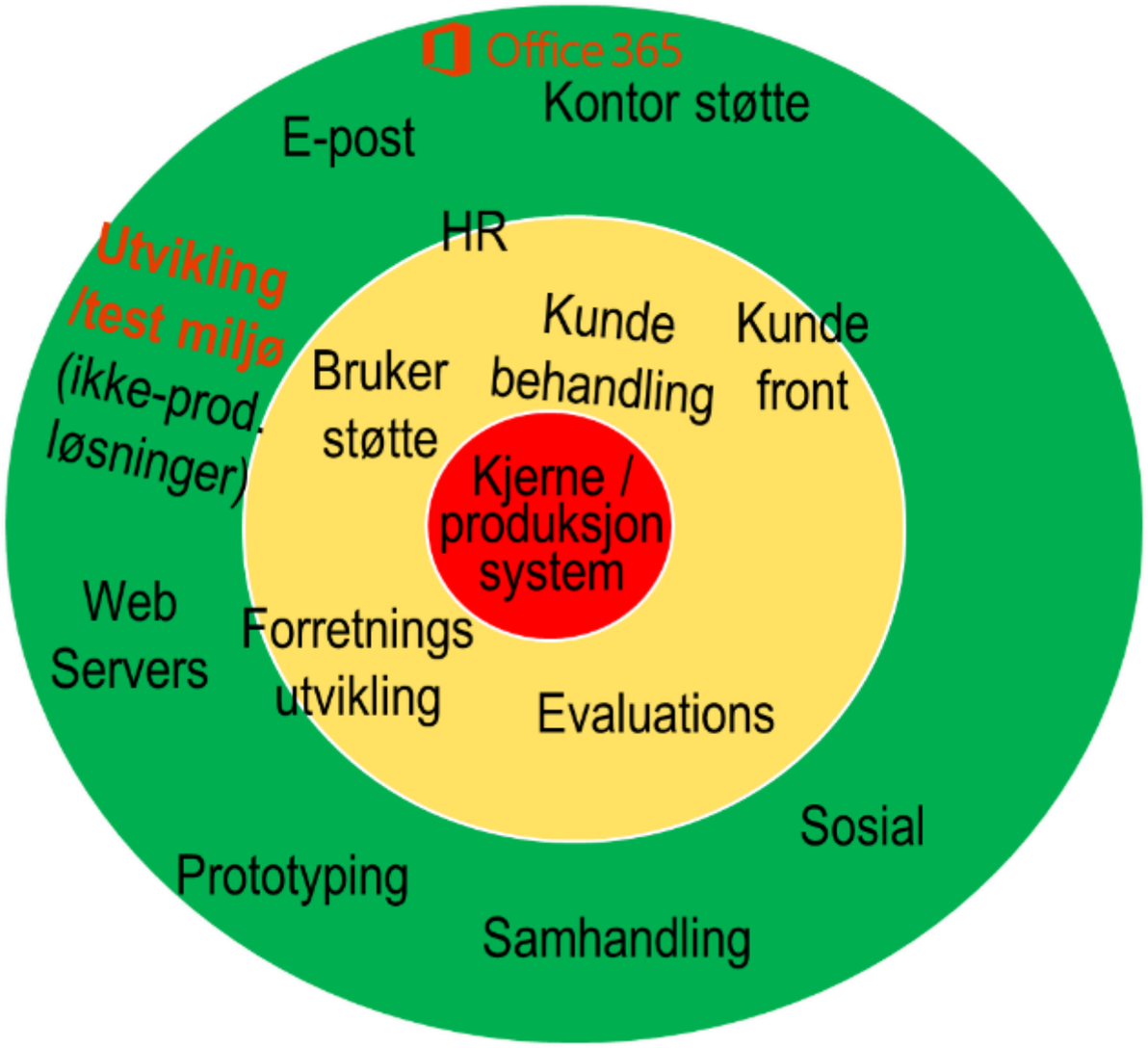
Fra Digitaliseringsrundskrivet: «Når det ikke foreligger spesielle hindringer for å ta i bruk skytjenester, og slike tjenester gir den mest hensiktsmessige og kostnadseffektive løsningen, bør en velge slike tjenester»

Fra Lånekassens sourcingstrategi:

- «Vi skal kontinuerlig søke å utnytte de områder innen drift, utvikling og test som har potensiale for standardisering og verdiskapning gjennom skytjenester»
- «Tjenester som vurderes satt ut i skyen skal benytte en egen metodikk for å sikre tilpasning til Lånekassens skystrategi»

Lånekassen

Sky først, men stegvis tilnærming



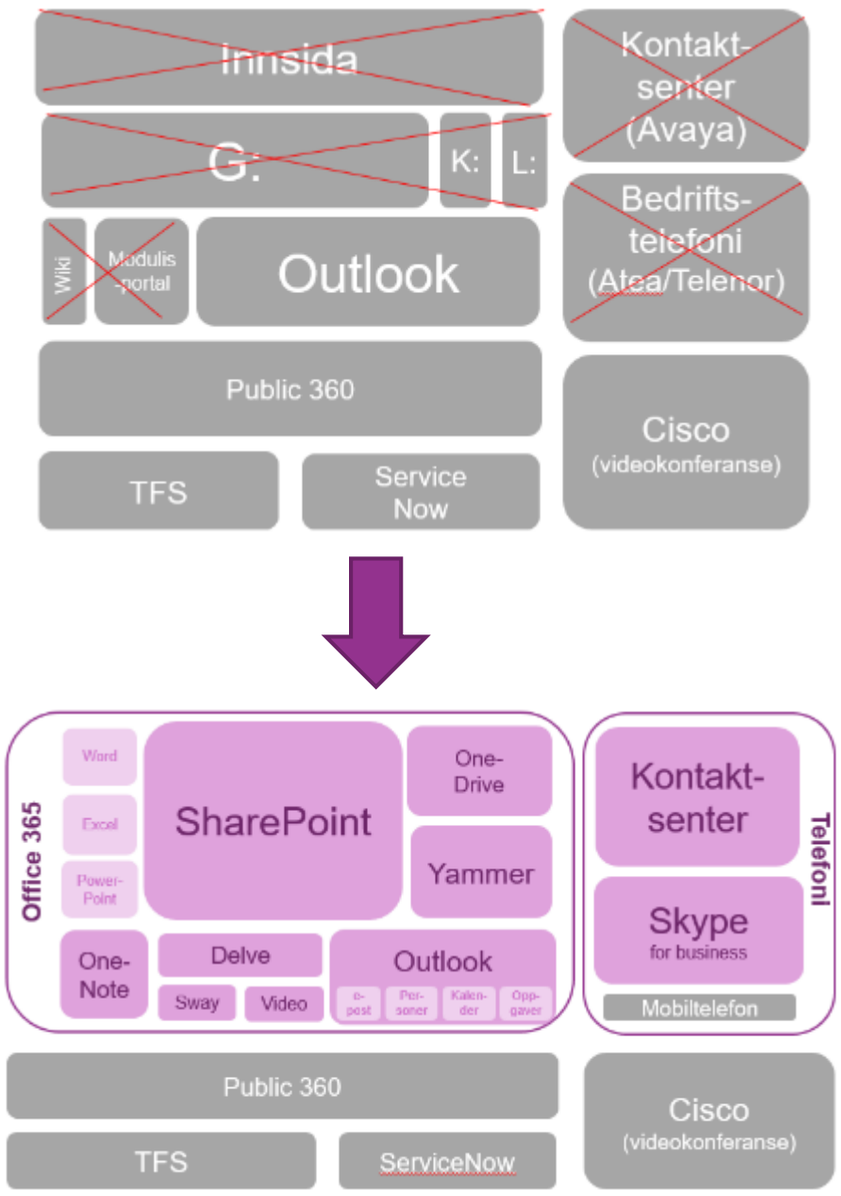
Nå

Litt senere

Mye senere

Lånekassen

Ny intern samhandlingsplattform - vårt første store steg inn i den offentlige skyen



Lånekassen

Chatboten «Runa» - Lånekassens første interne virtuelle assistent

Lånekassen

Smidig og helhetlig prioritering

Foranalyser, ide- og konseptutredninger, kunnskapsgrunnlag

Utviklingstiltak, prosjekter

Kontinuerlig forbedring, produkteiere

Produktkø, helhetlig prioritering

Koordinert bestilling fra funksjonelle behov (hva) til IT (hvordan)

Lånekassen

Løpende gevinstfangst

- Budsjetteffekter innarbeides løpende og «i forkant», kvalitetseffekter evalueres i etterkant
- Prognosearbeid 3 ganger i året i den manuelle saksbehandlingen som innarbeider effekter av utviklingstiltak
- Årlig rapport om effektivitet i forvaltningen av Lånekassens ordninger

Lånekassen

Mer suksess – mer krevende omstillinger

Hva driver frem stolthet og engasjement blant medarbeidere?

- Ordninger som støtter oppunder samfunnsoppdraget vårt
- Kundeeffekter: Enklere, raskere digital dialog med Lånekassen
- Delta i og påvirke utvikling og ha moderne og effektive digitale arbeidsverktøy

Dilemma: Jo mer vi lykkes med det som inspirerer medarbeidere, jo større omstillinger for medarbeidere

Gevinstrealisering betyr omstillinger!

Lånekassen

TYDELIG OG ENGASJERT

GJØR VI UTDANNING MULIG

Lånekassen