



# Fra tjenesteutvikling til pilotering

Kvikk-guide for utprøving av nye tjenester og tiltak

# Om kvikk-guiden

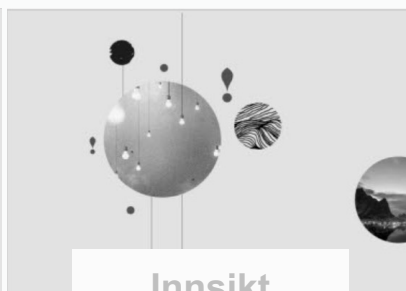
---

Denne kvikk-guiden skal bistå organisasjoner som skal i gang med pilotering av en ny eller forbedret tjeneste. I [Veikart for tjenesteinnovasjon](#) beskrives alle fasene i utvikling av innovative tjenester. Dette dokumentet bygger videre på veikartet, og går dypere inn i aktivitetene knyttet til forberedelse og gjennomføring av pilotering. Du finner også nyttige verktøy og erfaringer fra andre prosjekt som har lyktes med piloteringsfasen



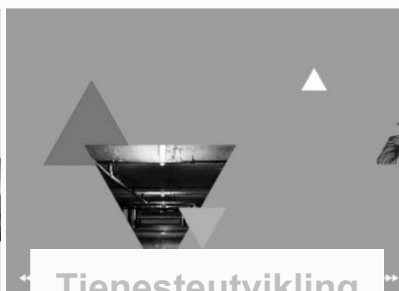
**Forankring**

Definere utfordringsbildet og sikre at alle har en felles forståelse for både problem og mål.



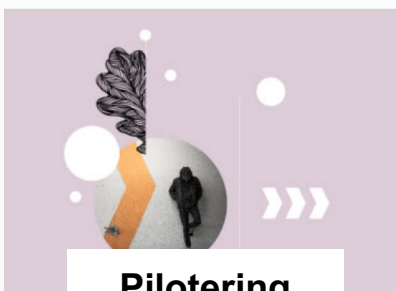
**Innsikt**

Gjennomføre grundig arbeid med å avdekke reelle behov og årsaker til problemer.



**Tjenesteutvikling**

Omsette innsikt til ideer, som igjen videreutvikles til tjenestetilbud klar for pilotering.



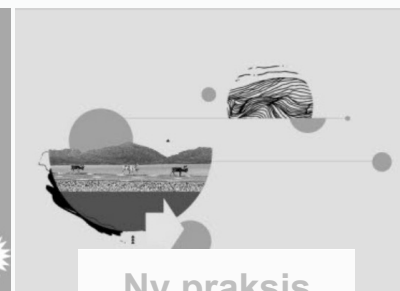
**Pilotering**

Prøve ut tiltaket eller tjenesten i en begrenset skala over tid for å sikre at alt fungerer som det skal.



**Overgang til drift**

Planlegging og gjennomføring av implementering for å sikre at den nye tjenesten integreres i drift på en god måte.



**Ny praksis**

Det er viktig å sikre realisering av gevinster. Dette tar ofte lang tid, og krever gjennomgående handling og oppfølging.

# Når nye tjenester skal innføres

---

## Hva er pilotering?

Pilotering vil si at tiltaket eller tjenesten prøves ut i en begrenset skala over tid for å sikre at alt fungerer som det skal.

## Hva er hensikten med pilotering?



**Avdekke feil og mangler for å redusere risiko**



**Identifisere uforutsette problemer**



**Evaluere erfaringer for å videreutvikle og forbedre**

## Viktig før man starter pilotering:

**Mål:** Hva er hovedmål og delmål for piloten? Hva ønsker dere å lære?

**Omfang:** Hvor stor del av tjenesten skal piloteres? Hvilke kontaktpunkter, arbeidsprosesser og rutiner skal inngå i piloten? Skal omfanget økes etter hvert?

**Tid:** Hvor lenge skal piloten vare?

**Deltakere:** Hvilke brukere, ansatte og tredjeparter skal delta i piloten? Hvordan skal deltakerne rekrutteres?

**Informasjon:** Hvilken informasjon skal gis til deltakerne?

**Opplæring:** Hva kreves av opplæring før piloten settes i gang?

**Feilhåndtering:** Hvordan skal feil som oppstår under piloten håndteres?

**Måling:** Hvordan kan dere måle gevinster allerede under piloten?

**Observasjon:** Hvordan skal dere observere hvordan brukere og ansatte opplever og benytter tjenesten?

**Dokumentasjon:** Hvordan skal dere dokumentere funn underveis på en strukturert måte?

# Anbefalte steg under pilotering

---



1. Gjøre klart for utprøving



2. Gjennomføre utprøving



3. Evaluere og forbedre tjenesten



## 1. Gjøre klart for utprøving

## 2. Gjennomføre utprøving

## 3. Evaluere og forbedre


**Hensikt:** Legge til rette for oppstart av pilot – sørge for at det praktiske er på plass og utarbeide en tidsplan for gjennomføring.

### Aktiviteter

- Gjør organisasjonen klar
  - Informer og involver ledere
  - Sørg for opplæring av ansatte
- Sørg for at praktiske forhold er på plass, inkludert teknologi
- Identifiser potensielle brukere av tjenesten som kan inkluderes ved oppstart
- Avtal en bestemt dato for oppstart, slik at dere har en tidsfrist å jobbe mot
- Utarbeide en plan for hvordan nytte skal måles (dvs. gevinstrealiseringsplan)
- Husk at det er en utprøving – ikke alt kan være perfekt fra dag 1

### Verktøy og hjelpemidler

- Sjekkliste med avklaringspunkter
- Tidsplan for pilotering
- [Mal for gevinstplanlegging](#)
- [Eksempel på gevinstrealiseringsplan](#)
- [Eksempel på tidsplan](#)

 1. Gjøre klart for utprøving

 2. Gjennomføre utprøving

 3. Evaluere og forbedre

**Hensikt:** Få prøvd ut tjenesten i begrenset omfang for å hente erfaringer, måle effekter og følge opp gevinster.

## Aktiviteter

- Spred informasjon om ny tjeneste til de som er berørt
- Start gjerne med et begrenset antall pilotbrukere av tjenesten – vurder hvem som har størst nytte på kort sikt
- Prøv ut tjenesten – dokumenter erfaringer og innspill til endringer underveis
- Sørg for å måle effekter og følge opp gevinster underveis
- Jobbe med forankring underveis for å sørge for at nye rutiner og prosedyrer følges

## Verktøy og hjelpemidler

- Informasjonsmøter
- Artikler
- Informasjonsbrosjyrer
- Prosjektblogg
- [Mal for gevinstoppfølging](#)
- [Eksempel på informasjonsmateriell](#)



1. Gjøre klart for utprøving



2. Gjennomføre utprøving



3. Evaluere og forbedre

**Hensikt:** Bruke erfaringene fra utprøvingen til å evaluere tjenesten, validere forventede gevinster og justere tjenesteforløp.

## Aktiviteter

- Sikre oppfølging av brukerne
  - Bruk enkle spørreskjemaer – dette kan også gjøres nettbasert
- Hent inn erfaringer fra ansatte
- Gjennomfør evaluering av erfaringer og resultater
  - Nytteverdi – oppnår vi forventede gevinster?
  - Teknisk løsning og brukervennlighet
  - Er roller og ansvar tydelig avklart?
- Juster tjenesten ved behov
- Gå videre til oppskalering og utprøving på nye områder
- Forankre evaluering og resultater fra pilotering blant interessenter

## Verktøy og hjelpemidler



- Spørreskjema
- Evalueringssamtaler
- Brukerundersøkelser
- [Mal for evaluering av pilot](#)

# InnoMed

