

Staten i endring

Regional konferanse, Trondheim 31. januar 2018

Marianne Andreassen, adm. dir. Lånekassen

Et godt utgangspunkt

- Norge er et land med store muligheter
- Få andre har tjent mer på internasjonal handel
- Vi har høy velstand
- Vi har høy sysselsetting
- Velstanden er jevnt fordelt
- Vi har tatt gode valg

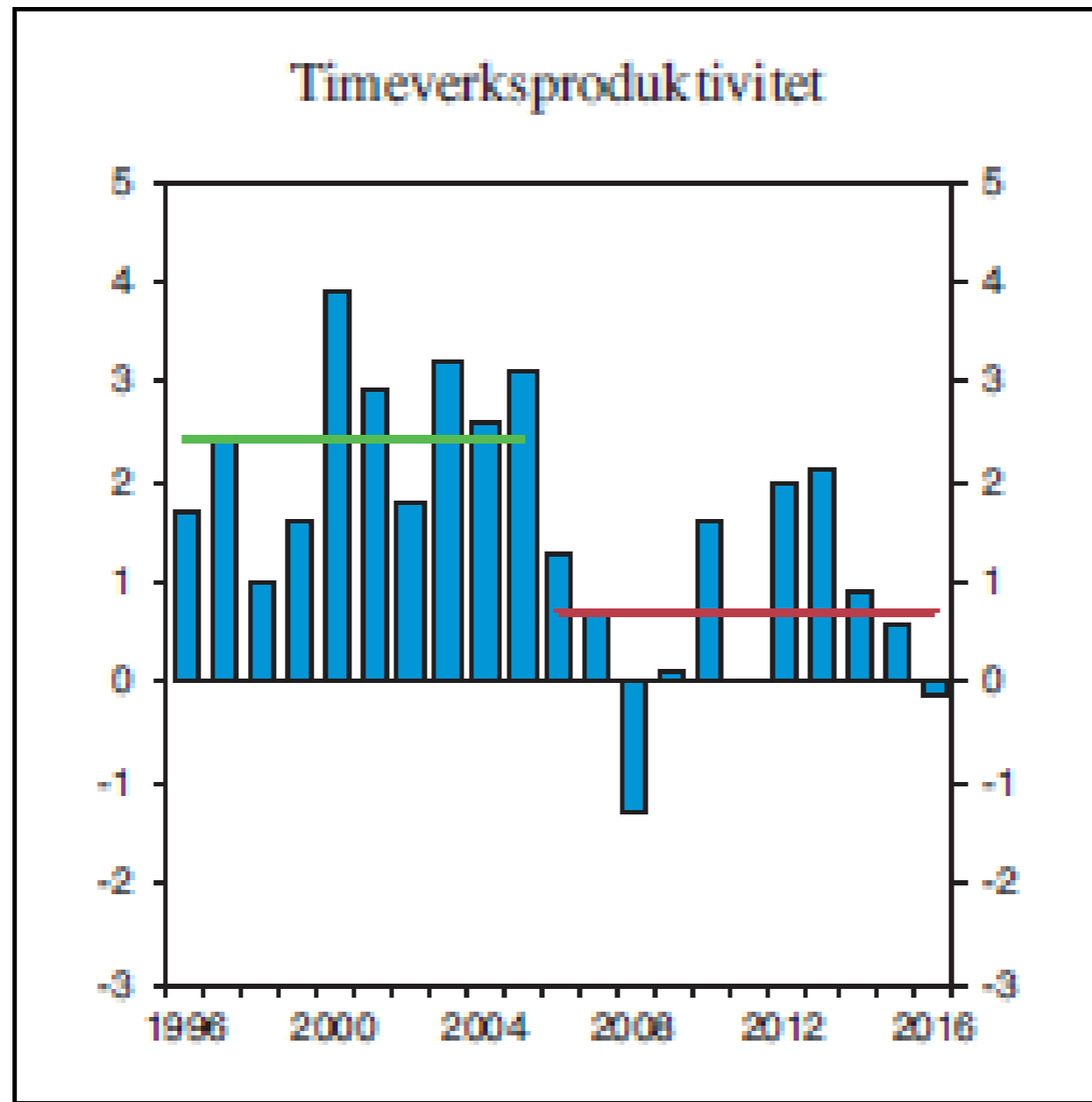


Felles utfordring: Nå brytes trendene

Vi må få til mer for mindre



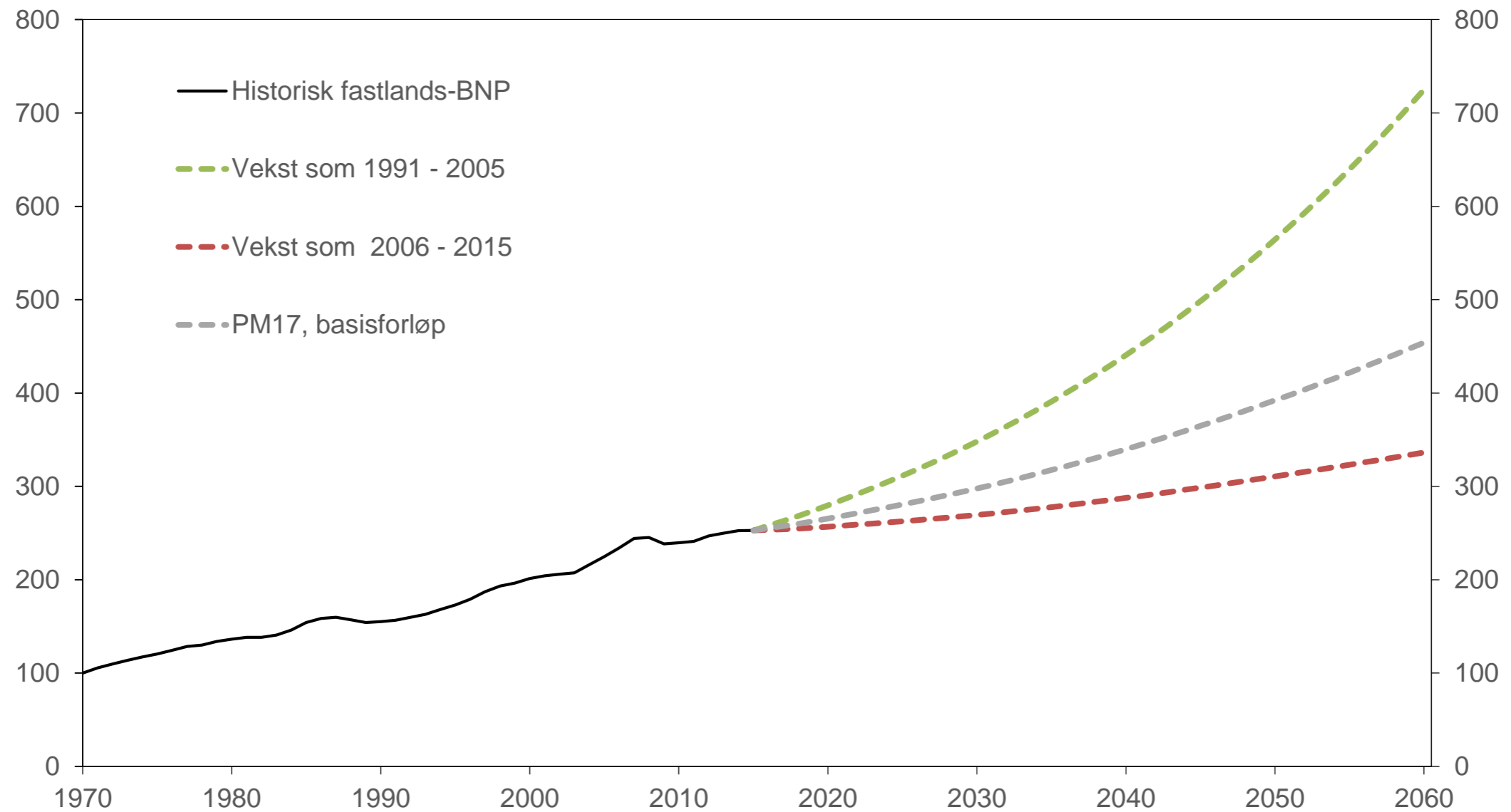
Timeverksproduktiviteten i Fastlands-Norge siste 20 år. Årlig prosentvis vekst



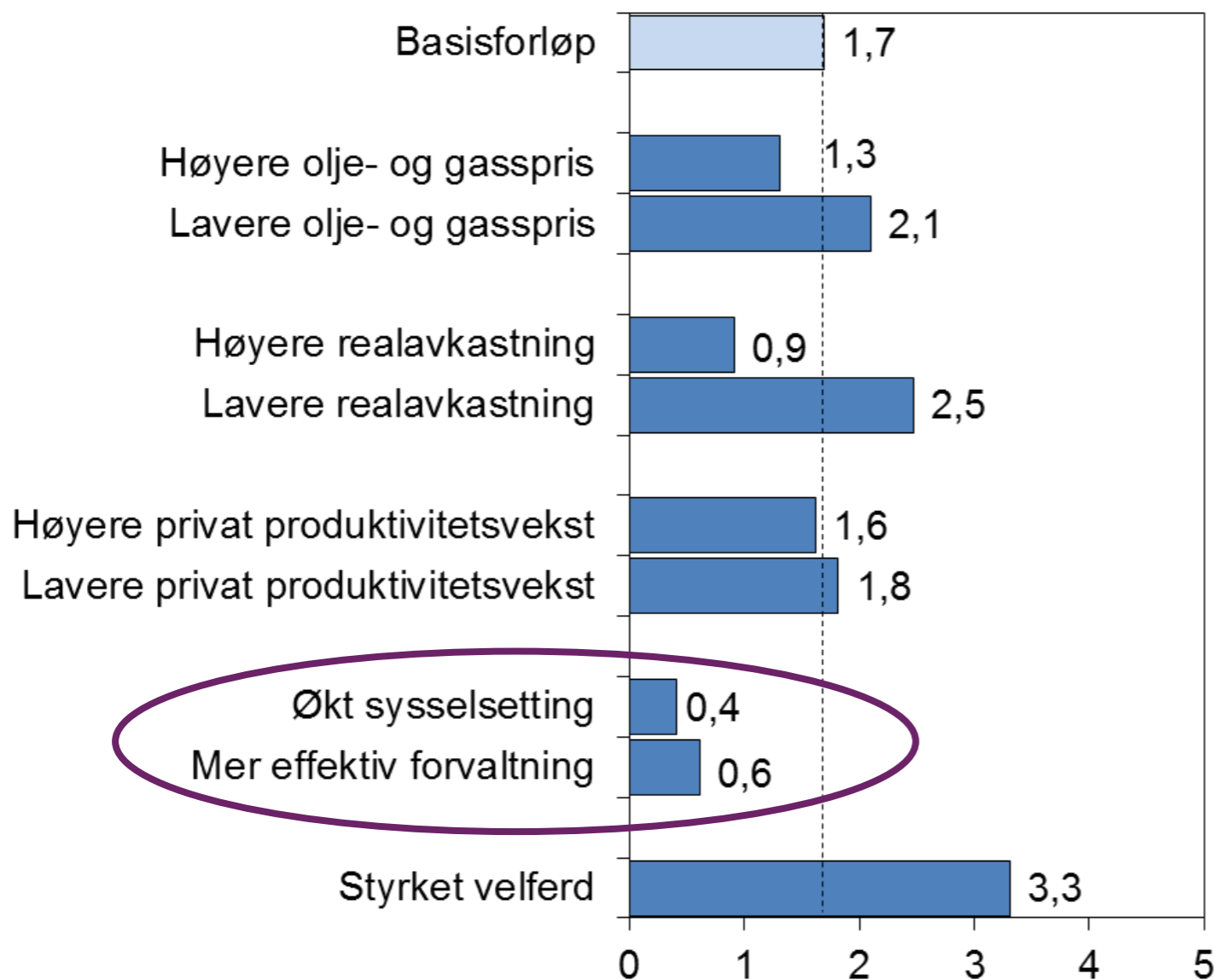
Kilde: Nasjonalbudsjettet 2018

Utvikling i Fastlands-BNP per innbygger ved ulik produktivetsvekst.

Indeks: 1970=100



Inndekningsbehov i offentlige finanser. Prosent av BNP Fastlands-Norge. Per tiår 2030-2060



Olje- og gasspris: 100 2017-kroner lavere/høyere oljepris per fat. Gasspriser endres tilsvarende.

Realavkastning: 1 prosentenheter lavere/høyere realavkastning i SPU. Uttaket fra fondet justeres tilsvarende.

Produktivitetsvekst: ½ prosent-enhet lavere/høyere årlig produktivitetsvekst i privat sektor.

Økt sysselsetting: 10 pst. i 2060.

Økt effektivitet: ¼ pst. per år.

Standardvekst: 1 pst. årlig økning i ressursinnsatsen per bruker innenfor helse og omsorg.

Effektivitet i offentlig sektor



«Kreativ destruksjon», ta bort (mål og krav) og legg ned (aktiviteter) for å gi plass til det nye

«Marsjordre» om å hente ut gevinster selv om det smerter, men la virksomhetene beholde noe av gevinstene ved effektivisering

Sterkere «dirigenter» for samhandling og bruk av digitale fellesløsninger, mindre frivillighet



Solid drift



Økt
innovasjon



Mer samhandling
på tvers

Innenfor trangere økonomiske rammer

- ABE-reformen
- Områdegjennomganger
- Andre typer kutt

Felles forvaltningsverdier:

Demokrati

Rettsikkerhet

Faglig integritet

Effektivitet



Formålseffektivitet:
gjøre de riktige tingene

Kostnadseffektivitet:
gjøre tingene riktig

Dynamisk effektivitet



«Men det står nok fast at *mangel på dynamisk effektivitet* - det vil si ***mangelfull evne til innovasjon og fornyelse*** - og et for ***lavt tempo*** i tilpasning til endringer i behov og andre ytre og indre betingelser er det viktigste og mest grunnleggende problem for staten»



Økt effektivitet: Mer krevende i offentlig sektor

«Mens produktivitet i privat sektor blir sett på som positivt, vil organisasjonene i offentlig sektor kunne se på **økt produktivitet som en trussel**, dels mot kvaliteten og dels mot antall arbeidsplasser. Å oppnå gode samarbeidsrelasjoner og beslutninger som øker effektiviteten vil derfor ofte være **mer krevende** i mange offentlige virksomheter»



Svake pressmekanismer

- Ikke «røde tall» eller tap av markedsandeler
- Ikke konkurranse, men vi utnytter likevel ikke samarbeidsmulighetene
- Ikke krise
- Svak kultur for ta ut gevinster som innebærer ubehagelige omstillinger
- Sterk kultur for å unngå feil, svakere kultur for å ta muligheter med risiko
- Svake strukturer for løsninger på tvers



God brukeropplevelse og effektivitet
- like viktig i offentlig som i privat sektor

Digitalisering

- hoveddrivkraft for bedre tjenester og økt produktivitet



Hva handler omstillinger om

Vårt felles samfunnsoppdrag: Mål og resultater skal oppnås med effektiv ressursbruk og innenfor disponible rammer

- Etablere felles forståelse for fremtid
- Være i forkant
- Skape kultur for endring: Gjøre endringer!
- Godt samarbeid mellom ledelsen og tillitsvalgte



(Digital) transformasjon

Standardbrukeren svekkes
«masseindividualisering»

Tjenestekjeder i et
livshendelsesperspektiv

Vil dagens likhetstankegang utfordres -
mer ulike tjenester for å dekke ulike
behov som gir mer lik/ønsket effekt?



50 millioner brukere på verdensbasis:



75 years



35 years



13 years



4 years



3 years



1/2 year



35 days

POKÉMON



10 days

Fremtid – eks.

I dag



I morgen

Digitale tjenester er åpne 24/7

Jeg må finne frem i fragmenterte prosesser

Jeg får informasjon

Jeg bruker den kanalen Lånekassen tilbyr

Jeg får samme informasjon som alle andre

Jeg søker om ytelser jeg har krav på

Jeg oppgir samme informasjon om meg selv til flere

«Alle» tjenester er tilgjengelige 24/7

Jeg opplever sømløse prosesser

Jeg får tjenester

Jeg bruker den kanalen jeg ønsker

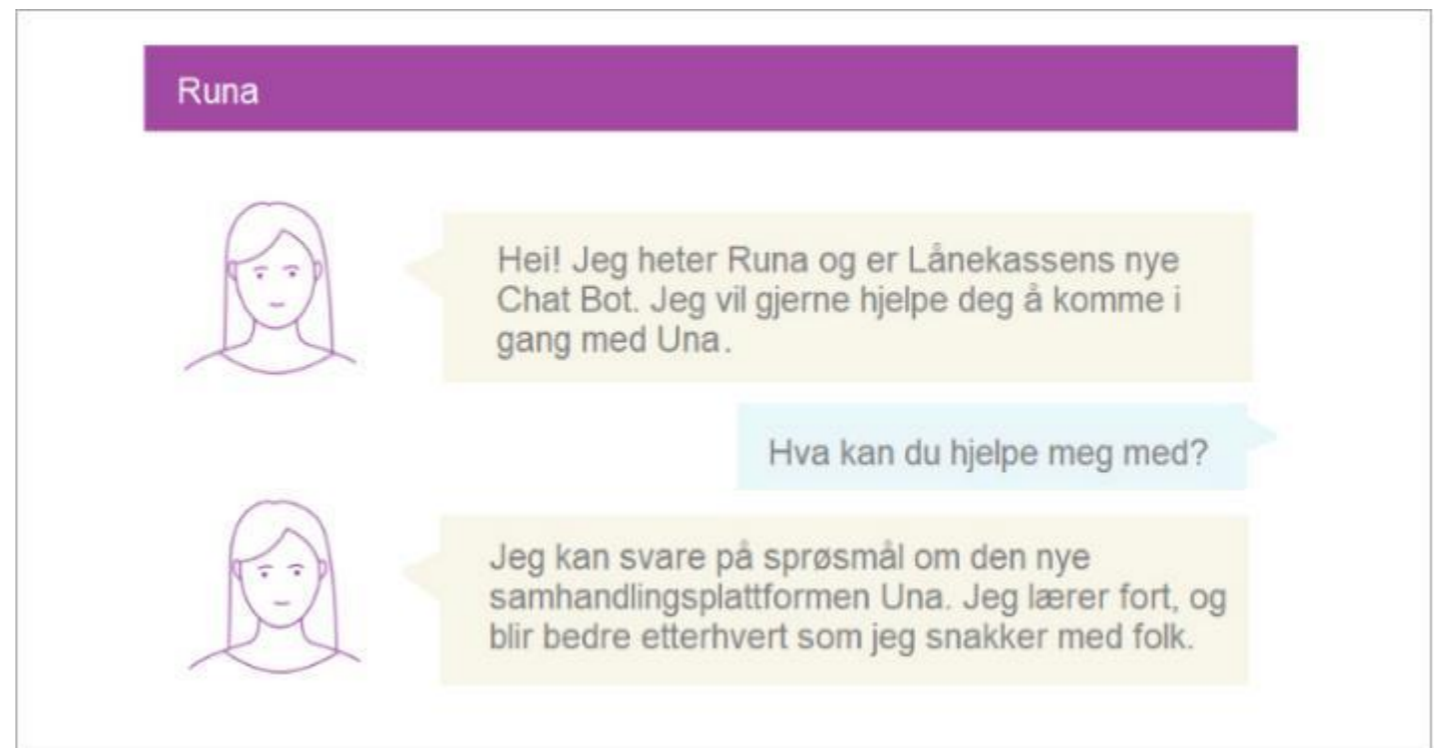
Jeg får relevant informasjon i riktig kontekst

Jeg trenger ikke søke på tjenester jeg har rett på

Jeg oppgir samme informasjon om meg selv kun en gang

Være i forkant: Involvere medarbeidere i utprøving

Lånekassen er på «sky»



Runa

Hei! Jeg heter Runa og er Lånekassens nye Chat Bot. Jeg vil gjerne hjelpe deg å komme i gang med Una.

Hva kan du hjelpe meg med?

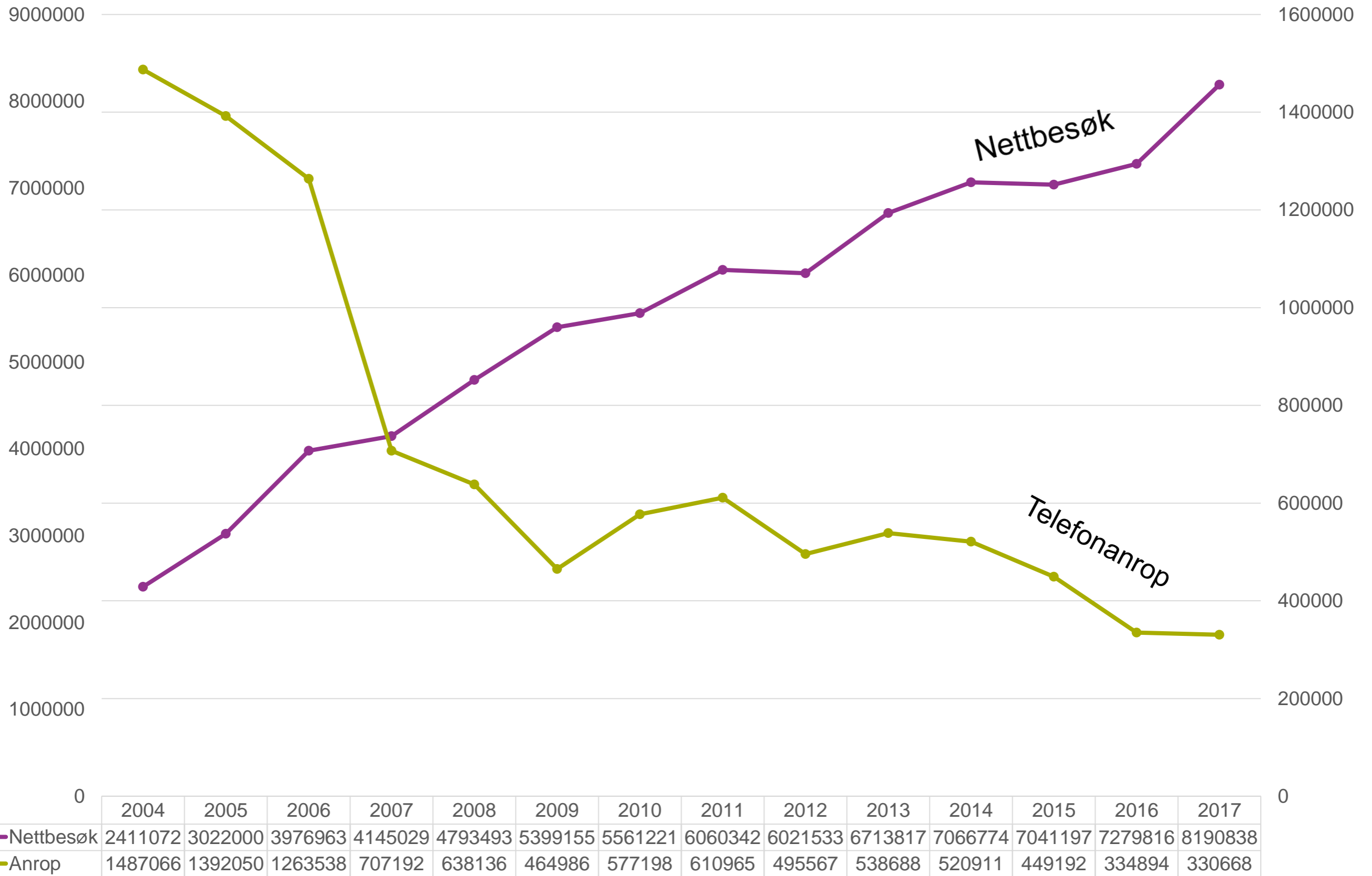
Jeg kan svare på spørsmål om den nye samhandlingsplattformen Una. Jeg lærer fort, og blir bedre etterhvert som jeg snakker med folk.

Starte internt, alle medarbeidere har prøvd ut kunstig intelligens

**Skape kultur for endringer:
Gjøre endringer!**



Nettbesøk og antall telefonanrop 2004-2017



FØR

Før tjenesten blir tatt i bruk

3-6 MND

VURDERER Å STUDERE

UNDER

Mens tjenesten er i bruk

1 MND

APRIL

SØKER STUDIEPLASS

Her kan brukerbehov dekkes med en ny teknologisk mulighet

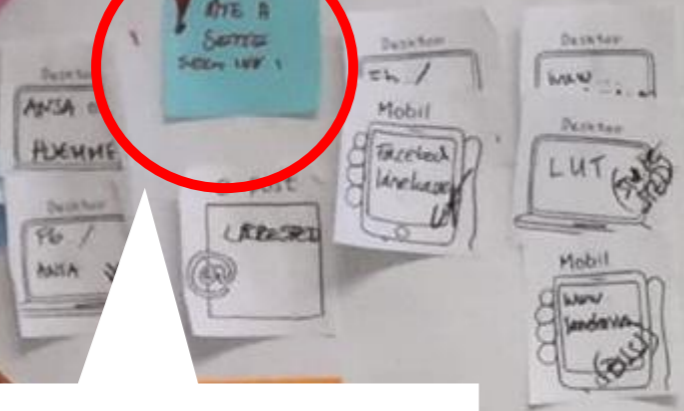
Her oppstår et «smertepunkt»

Planus 21 år



RESEARCHER STUDIER, SØKER KOSTNADER FOR, RESEARCHER OM KAN PÅ STUPE?

ATE Å SETTE SØK I



EMERGENCY INF OMM STRUKTUR

Tilgjengelige kompetanse? 2 uker? 2 linje

SPENT HAPPY

AVT AV DERTID

STENT TRYGG

FORSETT

Inn Telefon Inn

Oppdatert informasjon og oppfølging av studenter

NYTT TIDLIG KAMPAJNE

SØKNADS-KONTAKT

MODULS LUT 360 Dine sider Pluss

FOR LUT "BARNET" OG AT GJØRES STAYES

WWW...LK

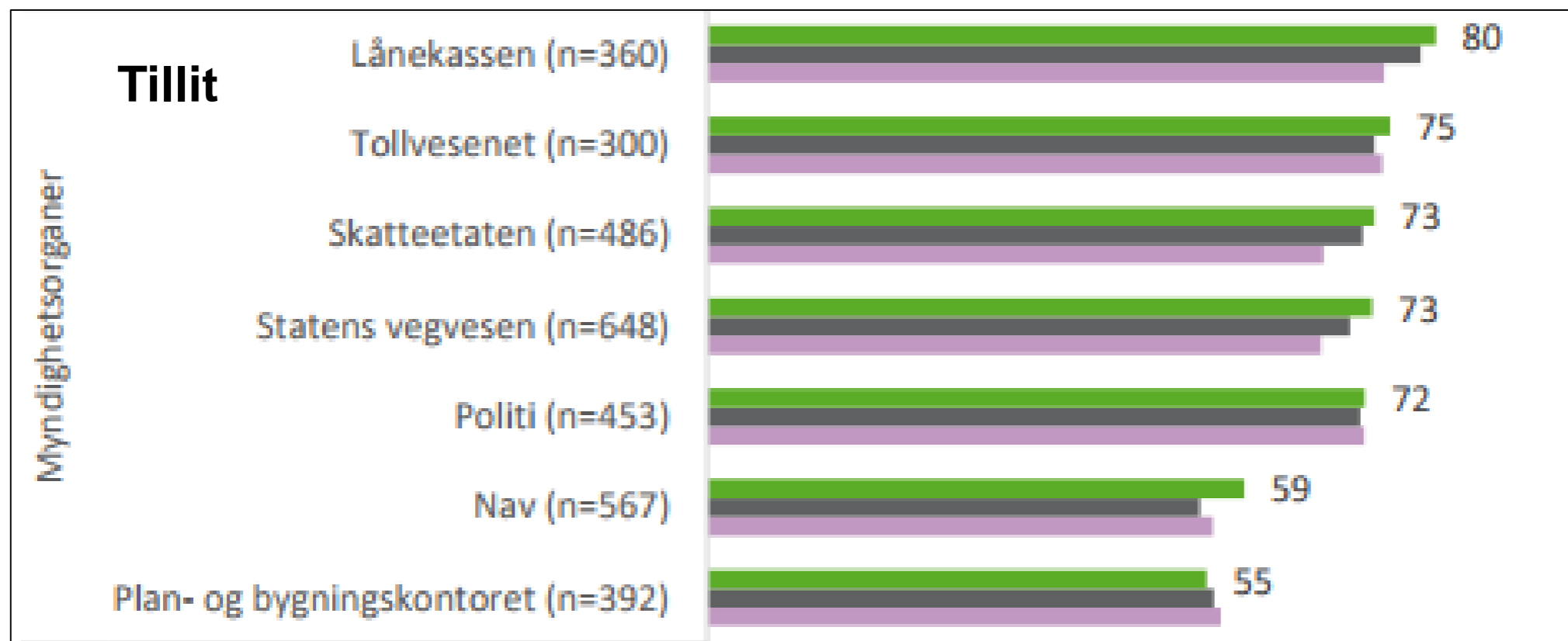
FØR IKKE SIKRET AT KUNDE BEHØVER DET A TILBUD

OPPLASTINGS FUNKSJON DINE SIDER

DINE SIDER, DIN FORNAD (STATUS)

360 län

Innbyggerundersøkelsen 2017



Godt samarbeid mellom ledelsen og tillitsvalgte

Fremdrift fremfor harmoni

- God rolleforståelse
- Åpenhet, god informasjonsflyt
- Aksept og respekt for uenigheter: godt fundert motstand og korrektiver
- Komme raskt til sakens «kjerne» fremfor langdryge prosesser
- Løsningsorientert
- Aktiv bruk av avtaleverk og styringsvirkemidler

Styringsrett må brukes i tide – ikke utide



Dilemma: mer suksess mer omstillinger

Det som inspirerer medarbeidere innebærer samtidig krevende omstillinger:

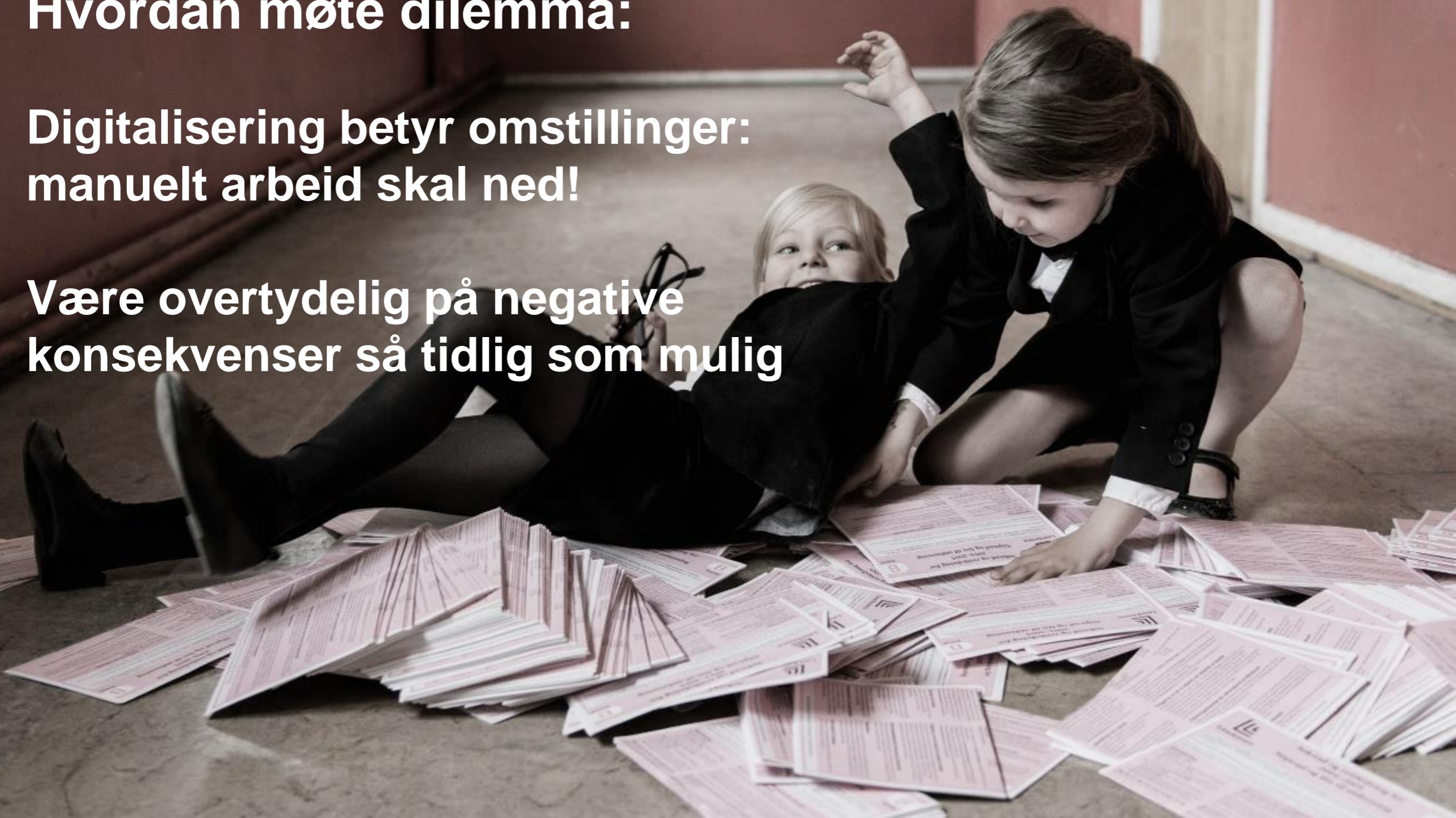
- Samfunnsoppdraget
- Effekter for kundene/brukerne
- Moderne arbeidsplass



Hvordan møte dilemma:

**Digitalisering betyr omstillinger:
manuelt arbeid skal ned!**

**Være overtydelig på negative
konsekvenser så tidlig som mulig**



Følge «boka» i gjennomføring av omstillinger

Gjøre det som er nødvendig i virksomheten for brukere og samfunn samtidig som den enkelte medarbeider som omfattes av omstillinger blir ivaretatt på en god måte.

Arbeidslinja!





- **Mot**
- **Utholdenhet og lidenskap for langsiktige mål**
- **Omsorg**

**Å være resultatvinnere for innbyggere
og samfunn er viktigere enn å være
budsjettvinnere**

