

En praktisk guide til digitalt transformasjonsarbeid

Vurdering av digital modenhet



Introduksjon

Med dette verktøyet kan virksomheten gjøre en egenvurdering av hvor digitalt moden virksomheten er. Hensikten er å få et bilde av hvor virksomheten står på en digital modenhetsskala.

Med dette verktøyet kan virksomheten gjøre en egenvurdering av hvor digitalt moden virksomheten er. Hensikten er å få et bilde av hvor virksomheten står på en fem-punkts digital modenhetsskala. Vurderingen identifiserer hvor virksomheten gjør det bra og hvor det er rom for forbedring.

Verktøyet presenterer fem områder for digital modenhet (Styring og ledelse, Mennesker og kultur, Kapasitet og evner, Innovasjon og Teknologi). Hvert område har fem modenhetsnivåer, fra Minimal til Transformert. Hvert nivå består av karakteristika som vi forventer at en virksomhet på dette nivået har.

Mer detaljert informasjon om verktøyet finner du i PowerPoint-presentasjonen som beskriver hele verktøysettet.

	Nivå 1 Minimal	Nivå 2 Uformell og tilbaketrent	Nivå 3 I bevegelse	Nivå 4 Brukerdrevet	Nivå 5 Transformert
Styring og ledelse	☐ Lite støtte fra ledelsen for å utvikle digitale løsninger eller lage en digital strategi	☐ Ledelsen begynner å se verdien av å sette ord på hva digitalisering kan bety for virksomheten	☐ En digital strategi er på plass	☐ Den digitale strategien er godt integrert i avdelingenes planleggingsprosesser og påvirker strategi- og utviklingsarbeid i virksomheten	☐ Digital strategi er uløselig knyttet til virksomhetens visjon og strategi
	☐ Har et nettsted, men strukturen er dårlig og liten planmessig utvikling	☐ Ledelsen begynner å se betydningen av innovasjon og nye teknologier for egen virksomhet	☐ Roller og ansvarsfordeling for å levere på den digitale strategien er klare og godt forstått	☐ Fordelene med digitalisering er godt forstått og styrer virksomhetens arbeid med digitalisering	☐ Ledelsen forstår og omfavner digitale kanaler og går foran som gode eksempler
	☐ Liten forståelse for digitale tjenesters nytteverdi for bruker	☐ Noen avdelinger i virksomheten har startet å samarbeide om digital tjenesteutvikling	☐ Fordelene med digitalisering er veldefinerte og godt forstått	☐ God forståelse for hva bedriften måles på (KPI'er) og betydningen av disse for virksomheten	☐ Nye tjenester er digitale
	☐ Liten forståelse for å se potensialet i digitalisering	☐ Sosiale medier blir monitorert, men sosiale medier blir betraktet mer som en risiko enn en mulighet	☐ Strategisk samarbeid mellom avdelinger om digitalisering	☐ Brukerne opplever sømløse tjenester på tvers av digitale og ikke-digitale kanaler	☐ Ikke-digitale tjenester fornyes og digitaliseres
	☐ Digitale prosjekter initieres ad-hoc - liten planmessighet		☐ Fokus på brukerbehov og nye teknologier	☐ Strategisk samarbeid mellom avdelinger med bruk av ulike mediekkanaler	
	☐ Tilstedeværelse i sosiale medier og dialog med brukere i sosiale medier er ikke tillatt av ledelsen		☐ Virksomheten er i dialog med brukerne i mange digitale kanaler		☐ Digitale tjenester og digitale kanaler har stor påvirkning på virksomhetens struktur og rapporteringsmåter
			☐ Man ser fordelene med å bruke sosiale medier og opplevelsene av fordelene driver bruken		

Din modenhetsvurdering (bare en avkrysning):

☐ 1 ☐ 1.5 ☐ 2 ☐ 2.5 ☐ 3 ☐ 3.5 ☐ 4 ☐ 4.5 ☐ 5

Noen virksomheter har store interne forskjeller i hva de tilbyr av tjenester og hvem som er brukergruppene. Det kan derfor være hensiktsmessig å gjøre flere modenhetsvurderinger i en og samme virksomhet.

En praktisk guide til digitalt transformasjonsarbeid

Vurdering av digital modenhet – Mennesker og kultur



Mennesker og kultur

Virksomhetens kultur, inkludert brukerfokus, innovasjon, risikovillighet og endringsledelse.

1. Les om kjennetegnene på de fem modenhetsnivåene – fra Minimal til Transformert og kryss av for de du mener best beskriver din virksomhet. Du finner konkrete eksempler på vurderinger i presentasjonen som beskriver hele verktøysettet.
2. Se på mønsteret for avkrysningene du har gjort. Hvis flesteparten av avkrysningene ligger under modenhetsnivået «Uformell og tilbakelemt» og i «I bevegelse» og nesten ingen under «Brukerdrevet», så gir du vurderingen 2, 2.5 eller 3. Det er lurt å konferere med flere hvis du er usikker på hvilken vurdering du skal gi.

	Nivå 1 Minimal	Nivå 2 Uformell og tilbakelemt	Nivå 3 I bevegelse	Nivå 4 Brukerdrevet	Nivå 5 Transformert
Mennesker og kultur	☐ Medarbeiderdrevet kultur for å drive digital endring ☐ Liten appetitt i virksomheten for å levere tjenester digitalt ☐ Risikoavers og motstand mot endring ☐ Liten innsats for å forstå brukere ☐ Generell frykt for bruk av sosiale medier og for konsekvenser av medarbeideres bruk av sosiale medier	☐ Få medarbeidere jobber med digitaliseringsprosjekter ☐ Noe oppmerksomhet på tvers av virksomheten om digitale muligheter. ☐ Risikoaversjon undertrykker endring i virksomheten ☐ Sosialt medieengasjement begrenser seg til å lese og lytte - ikke å delta ☐ Strategi for endringsledelse er under utvikling ☐ Virksomheten har startet nedbygging av interne siloer og samarbeid på tvers øker	☐ Det er utformet en digital strategi som de fleste medarbeidere slutter opp om ☐ Digitale arbeidsteam er en integrert del av virksomheten ☐ Medarbeiderne forstår mulighetene digitalisering gir for både virksomheten og brukerne ☐ Oppmerksomhet mot brukere og hvordan digitale tjenester kan dekke deres behov ☐ En plan for digital transformasjon av virksomheten er igangsatt	☐ Alle medarbeidere slutter opp om den digitale strategien og jobber aktivt for kulturendring ☐ Brukerfokusert kultur som stadig forbedres ☐ Arbeidsorganisering tar utgangspunkt i brukerne, ikke tjenester eller produkter ☐ Medarbeiderne ønsker å re-definere egne roller og parametere (KPI'er) de måles etter i tråd med den digitale strategien og organisasjonens måleparametre (KPI'er)	☐ Medarbeiderne er kunnskapsrike og engasjert i digitale problemstillinger og man trenger ikke dedikerte digitale team lenger ☐ Den digitale kulturen er godt integrert i virksomheten. Det jobbes kontinuerlig med å monitorere, forbedre og raffinere den digitale kulturen ☐ Det oppmuntres til tilbakemeldinger fra brukere og medarbeidere. Disse blir publisert og virksomheten lærer av dem ☐ Medarbeiderne er proaktive og utforsker hvordan de digitale tjenestene hele tiden kan bli bedre

Din modenhetsvurdering (bare en avkrysning):

☐ 1 ☐ 1.5 ☐ 2 ☐ 2.5 ☐ 3 ☐ 3.5 ☐ 4 ☐ 4.5 ☐ 5

Noen virksomheter har store interne forskjeller i hva de tilbyr av tjenester og hvem som er brukergruppene. Det kan derfor være hensiktsmessig å gjøre flere modenhetsvurderinger i en og samme virksomhet.

En praktisk guide til digitalt transformasjonsarbeid

Vurdering av digital modenhet – Kapasitet og evne



Kapasitet og evne

Evne til å oppnå digital modenhet. Ressurser, antall ansatte og deres ferdigheter, tilgang til teknologi, kompetansetiltak, retningslinjer eller prosedyrer og prosess-støtte.

1. Les om kjennetegnene på de fem modenhetsnivåene – fra Minimal til Transformert og kryss av for de du mener best beskriver din virksomhet. Du finner konkrete eksempler på vurderinger i presentasjonen som beskriver hele verktøysettet.
2. Se på mønsteret for avkrysningene du har gjort. Hvis flesteparten av avkrysningene ligger under modenhetsnivået «Uformell og tilbakelement» og i «I bevegelse» og nesten ingen under «Brukerdrevet», så gir du vurderingen 2, 2.5 eller 3. Det er lurt å konferere med flere hvis du er usikker på hvilken vurdering du skal gi.

	Nivå 1 Minimal	Nivå 2 Uformell og tilbakelement	Nivå 3 I bevegelse	Nivå 4 Brukerdrevet	Nivå 5 Transformert
Kapasitet og evner	☐ Ingen eller få forsøk på å utvikle eller dokumentere digitale retningslinjer eller prosedyrer/rutiner ☐ Lite eller ikke noe budsjett til digital utvikling ☐ Medarbeidere har lite eller ingen tilgang til internett og sosiale medier i arbeidshverdagen ☐ Ingen kompetansetiltak for ansatte i bruk av digitale verktøy og digitale kanaler ☐ Ingen forsøk på å redesigne tjenestetilbud og arbeidsprosesser	☐ Noen digitale prosesser er utviklet og innført ☐ Virksomhetens digitale tilstand er kartlagt ☐ Begrenset bevissthet om fordelene med digitale kanaler for medarbeidere og brukere ☐ Risiko og utfordringer med digitalisering er ikke identifisert ☐ Noe opplæring i bruk av virksomhetens digitale kanaler og sosiale medier	☐ Grunnleggende retningslinjer og prosedyrer/rutiner knyttet til digitalisering er beskrevet ☐ Digitale retningslinjer og prosedyrer/rutiner gjennomgås og forbedres regelmessig ☐ Digitale utviklingsbehov får finansiell støtte ☐ Effektiviseringsgevinster som følge av digitalisering blir identifisert, og man søker hele tiden å identifisere nye gevinstområder ☐ Det finnes et kompetansetilbud til ansatte som skal forbedre de digitale tjenestene	☐ Alle digitale retningslinjer, prosedyrer og rutiner er utviklet ☐ Medarbeiderne har tilstrekkelig med kompetanse til å ivareta sitt ansvar for å levere på den digitale strategien ☐ Digitalisering er godt integrert i alle virksomhetsplaner og i virksomhetsutvikling ☐ Alle digitale ressurser og intern kompetanseutvikling er fokusert på ivareta brukernes behov	☐ Alle digitale retningslinjer, prosedyrer og aktiviteter er på plass og godt integrert i virksomhetens daglige drift ☐ Retningslinjer, prosedyrer og rutiner blir kontinuerlig oppdatert og forbedret ☐ Kompetanseutvikling understøtter den digitale strategien og forutser fremtidige kompetansebehov og krav ☐ Det er tilstrekkelig budsjett og ressurser for å ivareta målene satt i den digitale strategien ☐ Medarbeiderne har tilstrekkelig med ressurser til å følge med på og utnytte ny teknologi og digital innovasjon

Din modenhetsvurdering (bare en avkrysning):

☐ 1 ☐ 1.5 ☐ 2 ☐ 2.5 ☐ 3 ☐ 3.5 ☐ 4 ☐ 4.5 ☐ 5

Noen virksomheter har store interne forskjeller i hva de tilbyr av tjenester og hvem som er brukergruppene. Det kan derfor være hensiktsmessig å gjøre flere modenhetsvurderinger i en og samme virksomhet.

En praktisk guide til digitalt transformasjonsarbeid

Vurdering av digital modenhet – Innovasjon



Innovasjon

Evne og villighet til å forestille seg nye tjenester og produkter, samt nye måter å tilby tjenester på. Evne til å være proaktiv og evne til å innføre nye teknologier, prosesser og arbeidsmåter.

1. Les om kjennetegnene på de fem modenhetsnivåene – fra Minimal til Transformert og kryss av for de du mener best beskriver din virksomhet. Du finner konkrete eksempler på vurderinger i presentasjonen som beskriver hele verktøysettet.
2. Se på mønsteret for avkrysningene du har gjort. Hvis flesteparten av avkrysningene ligger under modenhetsnivået «Uformell og tilbaketent» og i «I bevegelse» og nesten ingen under «Brukerdrevet», så gir du vurderingen 2, 2.5 eller 3. Det er lurt å konferere med flere hvis du er usikker på hvilken vurdering du skal gi.

	Nivå 1 Minimal	Nivå 2 Uformell og tilbaketent	Nivå 3 I bevegelse	Nivå 4 Brukerdrevet	Nivå 5 Transformert
Innovasjon	☐ Ingen forsøk på å vurdere om virksomheten eller brukerne kan ha fordeler av nye digitale løsninger ☐ Ingen eksperimentering eller undersøkelser om ny tjenesteutvikling eller nye måter å ha dialog eller samhandle med brukerne	☐ Prosesser og tjenester som er enkle og kostnadseffektive å digitalisere blir digitalisert ☐ Digitale prosjekter forblir virksomhetsfokusede ☐ Digitale kanaler vurderes som egnet for å endre måten tjenester tilbys på	☐ Alt virksomheten har av praksis og prosesser blir gjennomgått for eventuell konvertering til digitale kanaler ☐ Nye måter å samhandle med brukere på og nye måter å tilby tjenester, utforskes. Der det er behov etableres det prosjekter ☐ Digitale kanaler tas i bruk for å etablere nye relasjoner med brukerne	☐ Brukerbehov og brukernes forventninger driver frem tjenesteinnovasjon ☐ Virksomheten oppmunterer til å eksperimentere i alle kanaler ☐ Virksomheten tar i bruk fleksible og dynamiske utviklingsmetoder i arbeidet med digitale tjenester, for eksempel agile og lean	☐ Virksomheten søker hele tiden etter nye digitale kanaler og teknologier som kan forbedre kundeservice og brukeropplevelse ☐ Nye ledelsesformer og organisasjonsstrukturer vokser frem for å tilpasse virksomheten til digitaliseringen ☐ Virksomheten jobber fremtidsrettet med å utforske fremtidige brukerbehov og med å eksperimentere og utforske nye teknologier og metoder

Din modenhetsvurdering (bare en avkrysning):

☐ 1 ☐ 1.5 ☐ 2 ☐ 2.5 ☐ 3 ☐ 3.5 ☐ 4 ☐ 4.5 ☐ 5

Noen virksomheter har store interne forskjeller i hva de tilbyr av tjenester og hvem som er brukergruppene. Det kan derfor være hensiktsmessig å gjøre flere modenhetsvurderinger i en og samme virksomhet.

En praktisk guide til digitalt transformasjonsarbeid

Vurdering av digital modenhet – Teknologi



Teknologi

Er virksomhetens teknologiplattformer, systemer og programmer egnet til å støtte opp om styring og ledelse, mennesker og kultur, innovasjon, digitale evner og ressurs håndtering?

1. Les om kjennetegnene på de fem modenhetsnivåene – fra Minimal til Transformert og kryss av for de du mener best beskriver din virksomhet. Du finner konkrete eksempler på vurderinger i presentasjonen som beskriver hele verktøysettet.
2. Se på mønsteret for avkrysningene du har gjort. Hvis flesteparten av avkrysningene ligger under modenhetsnivået «Uformell og tilbakelemt» og i «I bevegelse» og nesten ingen under «Brukerdrevet», så gir du vurderingen 2, 2.5 eller 3. Det er lurt å konferere med flere hvis du er usikker på hvilken vurdering du skal gi.

	Nivå 1 Minimal	Nivå 2 Uformell og tilbakelemt	Nivå 3 I bevegelse	Nivå 4 Brukerdrevet	Nivå 5 Transformert
Teknologi	☐ Ingen eller lite dedikert IT til digitale kanaler og løsninger ☐ Ingen eller dårlig utformet IT-strategi ☐ Ingen integrasjon mellom digitale kanaler og virksomhetsprosesser eller systemer ☐ Ingen integrasjon mellom teknologi og kommunikasjonsstrategi	☐ Grunnleggende IT-støtte for den digitale strategien ☐ Virksomhetsfokus på intern IT, ikke på brukerbehov eller digitale kanaler ☐ Noe integrasjon mellom digitale kanaler og virksomhetsprosesser, virksomhetssystemer og kommunikasjonsstrategi	☐ IT-strategien og IT-systemer henger godt sammen med den digitale strategien ☐ God støtte fra IT på at leveranser i de digitale kanalene er i tråd med den digitale strategien ☐ Fokus på at IT-systemer er godt integrert for å kunne tilby brukervennlige digitale tjenester ☐ IT-systemer og løsninger følger best practice innen sikkerhet og stabil drift	☐ IT støtter godt opp under digital tjenesteyting og bidrar til smidig og effektiv tjenesteutvikling ☐ De digitale tjenestene har responsivt design og følger gjeldende standarder og prinsipper for Universel Utforming (uu) ☐ IT-miljøet er proaktive når de gir input til digitaliseringsprosjekter - dvs de ligger alltid litt i forkant ☐ IT-miljøet gir god opplæring og støtte til alle medarbeidere som trenger kompetanse på digitale løsninger, programvare og utstyr	☐ IT-strategi og arbeidet med produktivitetsvekst henger meget godt sammen med virksomhetens visjon og strategi ☐ IT sørger hele tiden for at fordelene ved å levere tjenester digitalt er optimalisert ☐ Virksomhetsprosesser og IT-systemer styres av hva som er brukernes behov ☐ Virksomheten oppmuntrer til konstant feedback i de digitale tjenestene og løsningene, inkludert pågående optimalisering av IT-prosesser og digitale verktøy

Din modenhetsvurdering (bare en avkrysning):

☐ 1 ☐ 1.5 ☐ 2 ☐ 2.5 ☐ 3 ☐ 3.5 ☐ 4 ☐ 4.5 ☐ 5

Noen virksomheter har store interne forskjeller i hva de tilbyr av tjenester og hvem som er brukergruppene. Det kan derfor være hensiktsmessig å gjøre flere modenhetsvurderinger i en og samme virksomhet.

En praktisk guide til digitalt transformasjonsarbeid

Vurdering av digital modenhet – summerte resultater

Sjekk at modenhetstallet du ga under hvert område
stemmer med tallet i tabellen

Total modenhetsvurdering vises
nederst i tabellen

Tema	Modenhetsvurdering
Styring og ledelse	0
Mennesker og kultur	0
Kapasitet og evner	0
Innovasjon	0
Teknologi	0
Total modenhetsvurdering (Legg til tematisk score og del på 5)	0