

Digitalisering og samarbeidsprosesser i kommuner. Nye betingelser for bruk og utvikling av det profesjonelle kunnskapsgrunnlaget

Forskergruppen: Samordning av helse- og velferdstjenester

Utgangspunkt

- Satsningsområdet «det digitale samfunn» skal videreføre forskergruppens arbeid med sammenhengen mellom nye organisasjonsformer, arbeidsorganisering, arbeidsvilkår og tjenestekvalitet
- Digitalisering tar utgangspunkt i nye prinsipper for saksbehandling i velferdssektoren og vil påvirke arbeidsprosessene ved standardisering og krav om effektivisering både i saksbehandling, tjenesteproduksjon og brukerkontakt

Problemstilling

- Hvordan vil digitaliserte samarbeidspraksiser i og mellom kommunale enheter og mellom kommuner og eksterne aktører påvirke og endre arbeidsprosesser i kommunal administrasjon og tjenesteproduksjon
- Målsetting å framskaffe ny kunnskap om og gjennomføre en helhetlig studie av:
 - Aktører på kommunalt nivå, digitale verktøy, digital kommunikasjon i beslutninger og gjennomføring av samarbeid, hvordan verktøy kan påvirke utvikling av digitaliserte arbeidsprosesser, profesjonelt kunnskapsgrunnlag, tjenester og brukerinvolvering

Bakgrunn

- Digitalisering vil endre arbeidsorganisering, -måter og -prosesser – profesjoners rolle kan endres
- «Sourcingstrategi» – det offentlige ikke gjøre det markedet kan gjøre mer effektivt
- Samskaping – innovasjon og tjenesteproduksjon i samarbeid mellom offentlige, private og frivillige. Samtidig gjennomføre standardisering – motsetning?
- Standardisering regulerer forhold mellom aktører fordi det berører funksjoner i organisasjonenes ledelses- og styringsformer
- Hva kan gjøres annerledes, riktigere – rasjonalisering og formalisering

Bakgrunn forts.

- Beslutningsstøttesystemer
- Verktøy for planlegging, samordning og brukerinvolvering
- Eksempler er: Individuell plan, Bedre Tverrfaglig Innsats (stafettlogg), PLO-skjemaer, virtuelle team
- Erfaring viser standardisering og transparens, men også at kommunikasjonen snevres inn og ekstra informasjon må hentes på andre måter



Arbeidspakke 1: Samarbeidspraksiser i kommunal administrasjon

- Digitalisering har en viktig rolle i saksbehandling og beslutningsfatting
- Gir muligheter for og krav om økt samordning, koordinering og samarbeid
- Forskningsspørsmål:
 - På hvilke områder i kommunal administrasjon er det utviklet digitale systemer?
 - Endres styringseffektiviteten i form av bedre saksbehandlings- og beslutningsprosesser når arbeidsprosesser digitaliseres? F.eks. ved at dobbeltarbeid reduseres og samordningen styrkes?
 - Fungerer digitaliserte systemer som beslutningsstøtte for profesjonell skjønnsutøvelse i kommunene?

Arbeidspakke 2: Samskaping og involvering av brukere

- Samskaping bringer sammen ulike aktører i utvikling av produkter og tjenester, og mobilisere ressurser på tvers
- Effektiviseres profesjonelles relasjon med brukere?
- Forskningsspørsmål:
 - Hvordan inkluderes brukere og andre i nye digitale arbeids- og samskapingsprosesser?
 - Hvordan påvirker digitalisering informasjonsflyten mellom profesjonelle og brukere?
 - Endrer digitalisering brukerrollen, f.eks. ved at brukere får mer innflytelse på saksbehandling og samordning? Vil det i så fall være forskjeller mellom brukergrupper?
 - Hvordan påvirker digitalisering samskaping med private og frivillige aktører?



Arbeidspakke 3: Profesjonelt kunnskapsgrunnlag

- Organisasjoners kontekst mer kompleks – standardisering gir nye betingelser for profesjonelles kunnskapsgrunnlag
- Benyttes overfor tamme så vel som uregjerlige problemer
- Forskningsspørsmål:
 - Endres det profesjonelle kompetansebehovet som følge av digitalisering – i så fall hvordan?
 - Endres det profesjonelle kunnskapsgrunnlaget – i så fall hvordan?
 - Fører digitalisering til standardisering? Medfører det konvergens i kunnskapsgrunnlag, påvirkes samarbeid i tjenesteyting?
 - Fører digitalisering til nye mål- og kvalitetsnormer, og er disse i samsvar med profesjonens egne normer?

Metode

- Casestudie der et antall kommuner og deres samarbeidsparter utgjør case
- Velge noen konkrete digitale verktøy
- Contribution analysis – en teoribasert tilnærming for å lage troverdige kausale forklaringer om intervensjoner og resultater – er digitalisering forklaring på utviklingen vi finner?
- Kvalitative data – litteratur- og dokumentstudium, og intervjuer

Gjennomføring

- Omfattende kompetanseoppbygging ved master i samordning
- Hovedveileder ved HiØ, forankre i forskergruppen og master – det utarbeides valgemne i digitalisering
- Stipendiat + to 20%-stillinger for kvalifisering for interesserte
- Stipendiat tilknyttes Senter for profesjonsstudier v. OsloMet
- Biveileder som selv arbeider med profesjon og digitalisering
- To 20%-stillinger kobles opp mot aktuelle bachelorutdanninger, være del av 1.lektorstrategi