

Sluttrapport fra En Fare - Lokal Innsats, Meteorologisk institutt

Innledning

Meteorologisk institutt (MET) er et statlig forvaltningsorgan under Klima- og miljødepartementet, og har som oppgave å varsle været, overvåke klimaet og drive forskning. Felles for alt arbeidet er et hovedmål om å bidra til å sikre liv og verdier i samfunnet. Dette gjøres gjennom å levere en lang rekke tjenester, blant annet varsler om farlig vær, som kraftige vindkast eller ekstremt mye regn.

I dette prosjektet ville vi, sammen med NVE og NRK, undersøke nærmere hvordan farevarsler passer inn i brukernes hverdag og de gjøremålene de skal utføre. Gjennom innsikt ønsket vi å se etter løsninger, slik at hver enkelt bruker forstår hva de bør foreta seg når de ser eller hører et farevarsel. Målet er at varslene skal nå frem, være lett å forstå, at alle vet hva de skal gjøre og handler deretter.

Avtalen med leverandør ble inngått 20.12.2022, og prosjektet ble avsluttet 31.01.2024.

Prosjektgjennomføring

Prosjektet ble gjennomført i henhold til planen (oppdragsbeskrivelsen, tilbud fra leverandør, og endringsbilag).

I løpet av prosjektperioden ble det noen mindre endringer i prosjektgruppen, både hos leverandør og oppdragsgiver, av ulike årsaker. Dette ble håndtert fint, og skapte ingen større utfordringer. Den største utfordringen med tanke på personell var kanskje at det er vanskelig å planlegge for et smidig prosjekt som trenger litt ulike ressurser til ulike tider, men at man ikke vet dette særlig lang tid i forveien. Det kan være at man har budsjettert med nok tid totalt, men at det er på feil personer (med feil kompetanse), eller til feil tidspunkt. Totalt sett endte det fint, men det kan være viktig å påpeke i startfasen for nye prosjekter at det handler vel så mye om å ha fleksibilitet, som å budsjettere nok timer.

Gjennomføringen, og særlig det å jobbe utforskende og med (for oss oppdragsgivere) mange nye metoder krevde noe tilvenning. Oppstarten tar tid, for at leverandørene skal få satt seg skikkelig inn i problemstilling og fagområde, og det tar tid før det kommer løsningsforslag på bordet. Det er viktig å anerkjenne dette, og ha tålmodighet de første månedene, for resultatene vil komme.

Det kom tilbakemeldinger at det var for lite informasjon i forkant av arbeidsmøter, om hva man skulle bidra med, og i forlengelsen av det et ønske (fra prosjektgruppen og styringsgruppen) om å være bedre forberedt. Disse tilbakemeldingene ble plukket opp av leverandørene, og de gikk ut med mer og bedre informasjon senere i prosjektperioden. Generelt var det veldig god gjennomføring fra leverandørene, de hadde dyp og bred ekspertise, og det var svært interessant å se hvor rik metodisk verktøykasse de hadde. Det at de hadde dedikerte ressurser til ulike fagområder gjorde satsingen mer profesjonell enn det vi hadde hatt kompetanse og ressurser til i egen organisasjon.

Så er det ikke til å legge skjul på at det er krevende å samordne denne type prosjekter, både på grunn av usikkerheten i prosessen (man vet ikke hvor man skal ende), og at det er flere organisasjoner med litt ulike perspektiver og kulturer med. Ekstra vanskelig blir det når temaet er så aktuelt at det foregår en hel rekke andre prosjekter og aktiviteter på området, også i egne organisasjoner, som man må forholde seg til. Det siste kan også være en fordel, for det kan gi muligheter til å hekte seg på andre pågående løp for å ta et steg videre, uten at det må utløse en ny diskusjon om ressurser. Dette krever god koordinering, god timing, og kanskje også litt flaks.

Forankringen i organisasjonene var god, og styringsgruppen godt sammensatt. Det var, som det nesten er umulig å unngå, litt ulikt eierskap til prosjektet. Slik blir det når en organisasjon initierer søknadsprosessen, og har planen og prosjektledelsen. Dette er en hemsko underveis i prosjektet, siden de andre organisasjonene gjerne har egne prosjekter på tilgrensende områder, og større eierskap i disse. Det er også en ulempe i spørsmålet om implementering, da ikke alle organisasjonene nødvendigvis har like stor vilje eller mulighet til å prioritere anbefalingene. Denne utfordringen er svært vanskelig å unngå. Kanskje kunne det vært interessant å eksperimentert med for eksempel planlagt skifte av prosjektleder underveis i prosjektet, der alle organisasjonene måtte trå til?

Ser vi tilbake på prosjektet så var det svært engasjerende og interessant, og utfordringene var mindre enn læringen vi tok med oss. Vi endte på løsningsforslag som ble mye mer konkrete enn vi hadde sett for oss i forkant, og er fornøyd med at de er så godt som klare til å implementeres.

Leveranser

Selve arbeidsprosessen er godt beskrevet i sluttrapporten fra leverandøren. Det ble gjennomført intervjuer, både fysiske og digitale, A/B tester, sorteringsøvelser, skriveverksted, fremsynsøvelser, og mye annet i løpet av prosjektperioden. Alle metoder virket godt tilpasset situasjonen, og synes å fungere godt.

Gjennom prosjektet ble flere konsepter utforsket og testet. Vi fikk testet en personalisert app for farevarsler, og en egen reiseplanlegger med farlig vær innlagt. Likevel var det klarspråkarbeidet som etter hvert tok større og større plass, og som ble fokus for sluttleveransen.

I prosjektet gikk vi fra en tidlig idé om å gjøre klarspråkarbeid i form av å endre ord og begreper, kanskje enkeltsetninger, for å gjøre tekstene lettere å lese, til å jobbe med klarspråk som struktur i tekstene. Særlig lovende ble det da vi omstrukturerte tekstene, og tok i bruk nye mellomtitler. Dette arbeidet opplevde vi som forløsende for å få frem budskapet i farevarslene på en bedre måte. Interessant nok opplevdes det som en bedre måte å gjøre det på både av ulike brukergrupper, og av de som lager varslene. At de kan få bedre kontroll over prosessen og sluttresultatet passer fint inn i tillitsreformen.

Helt konkret endte prosjektet med et dokument med tekster (innhold til farevarsler) for alle naturfarer og farenivåer vi varsler for. Tekstene er så godt som ferdigskrevet, men noe arbeid vil gjenstå i forbindelse med implementering. De må også oversettes til (minimum) engelsk. Leveransen høres kanskje litt kjedelig ut for å være et innovasjonsprosjekt, men vi tror dette kan være en svært god løsning, og noe som vi kan bygge videre på til mer innovative løsninger i notifikasjoner o.l.

I tillegg til tekstene har vi altså noen andre konsepter for personalisering som er testet, og vi har fått en hel rekke andre anbefalinger til endringer i design, kommunikasjon, kanalbruk etc. som vi tar med oss, sammen med en felles visjon for 2040 som gir retning for det langsiktige samarbeidet mellom prosjektdeltakerne.

Innovasjonskapasitet og -kompetanse

Det er ikke lett å svare på endringer i kapasitet og kompetanse. Vi kan nok si at vi i prosjektgruppa har fått økt kompetanse, en litt større verktøykasse når vi selv skal ta del i nye prosjekter, eller arrangere workshop o.l.. Likevel er nok ikke kompetansen vår så stor at vi kunne ledet denne type prosjekter på egenhånd. Det hadde vært å nedvurdere ekspertisen til leverandørene.

Det som kanskje er vel så viktig er at flere i vår organisasjon har fått øynene opp for å ta i bruk for eksempel tjenstedesign, og vårt prosjekt har inspirert et annet på MET til å ta i bruk tjenstedesign.

På denne måten kan vi håpe at prosjektet var en start for mer bruk av denne type kompetanse i årene som kommer, og kanskje at MET også bygger noe mer kompetanse selv på sikt.

Veien videre etter prosjektet

Som en del av leveransen i prosjektet, ble det laget et veikart frem mot 2040. I dette veikartet var det stort vekt på årene 2024-2025. Siden de tre organisasjonene har flere felles møteplasser, men ingen der alle tre er med (på ledernivå), ble det avtalt at styringsgruppen skulle fortsette å møtes. Mer spesifikt ble det avtalt hvem som hadde ansvaret for å innkalle til møte, at det første møtet skulle være i mai, og hva temaet skulle være (status på de første oppgavene vi var tenkt å jobbe med; interne diskusjoner om kanaler, og utviklingsarbeid med editor o.l.). Deretter ble det avtalt et møte også til høsten, som er tenkt å handle om hvilke beslutninger og prioriteringer som er gjort i organisasjonene vedrørende implementering. Til sist et mulig møtepunkt neste vår. Til disse møtene var det sagt at styringsgruppen blir invitert, eventuelt med hensiktsmessige utskiftninger.

For vår egen del har vi nylig hatt et møte, der de fleste direktørene var til stede, for å diskutere sluttrapporten fra prosjektet og om hvordan vi ønsker å gå videre. I møtet ble det bestemt at implementering av tekstforslagene fra prosjektet er noe vi ønsker å prioritere i vår organisasjon. Oppgaver ble fordelt, og mer spesifikt blir ansvaret for oppfølging koblet mot to pågående prosjekter som jobber med henholdsvis en ny editor, og utvikling av farevarslingstjenesten. Ansvaret vil gradvis skyves fra prosjektleder i En Fare, og over til andre personer med mer direkte ansvar for oppfølging. Det er veldig lovende med tanke på å faktisk komme helt i mål med implementering, i vår organisasjon. De to andre organisasjonene og hvordan de følger anbefalingene må vi se an i senere møter.

Vi kan legge til at arbeidet fra prosjektet, med fokus på klarspråk, ble presentert på en konferanse i regi av Verdens Meteorologiorganisasjon, og ble godt mottatt. Arbeidet er tenkt presentert på flere internasjonale konferanser i løpet av året, og det er også planlagt å publisere noe fra arbeidet.

Avsluttende kommentar

Hovedinntrykket er at dette var et engasjerende og godt prosjekt, både for de som var med i prosjekt- og styringsgruppen, og andre i organisasjonene. Prosjektet har fått relativt mye oppmerksomhet, på en positiv måte.

Hvis vi kommer helt i mål med implementering av de nye tekstene, i alle tre organisasjonene og i flere av våre kanaler, så er det av stor betydning for å forenkle forståelse og bruk av farevarslene. Likevel kan det tenkes at en vel så stor gevinst faktisk ligger i at de tre organisasjonene har hatt et dypt samarbeid om problemstilling, innsikt, og å utarbeide en felles løsning. Dette kan gi et godt grunnlag for noe helt grunnleggende i måten vi varsler naturfarer på, siden det også handler om hvordan meteorologene og hydrologene utarbeider selve varslene, på en likere måte og med større grad av kontroll over sluttproduktet enn i dag. Det betyr også at selve implementeringen ikke bare handler om tekniske løsninger, men opplæring og til en viss grad kulturendringer i organisasjonene.

Vi opplever at en del forskningsprosjekter har fokus enten på det naturvitenskapelige (f.eks. forbedre datagrunnlaget), eller det samfunnsvitenskapelige (f.eks. få bedre innsikt i brukerbehovet). I økende grad samarbeider disse to vitenskapene i prosjekter, slik at datagrunnlag og brukerbehov henger godt sammen. Likevel er det sjelden med ressurser i prosjektene til å jobbe med tjenstedesign, eller til å implementere løsningsforslagene i operasjonelle tjenester. Dette kan føre til at det enten lages midlertidige nettsider e.l. i prosjektene, som dør ut etter kort tid, eller at resultatene aldri blir tatt ut i live (og neste prosjekt spør brukerne om de samme tingene, om igjen). I En Fare var tjenstedesign

utgangspunktet, og vi kom langt i å levere et løsningsforslag. Men det kan ikke gjentas ofte nok, og sterkt nok, at implementering er en utfordring. Heller ikke her er det nok ressurser i prosjektet til at implementeringen ivaretas. En mulighet som burde vurderes er å tildele litt mindre midler til selve prosjektene - fortrinnsvis å tildele midler til færre prosjekter om gangen, ikke spre de tynnere utover. Så kunne noe av potten holdes igjen, og når alle prosjektene i et årskull er avsluttet, kunne en evalueringskomite vurdere samfunnsnyttene av dem. Deretter kunne 1-2 prosjekter per år fått utløst ekstra støtte til å komme i mål med finansieringen. Ideelt sett burde evalueringen skjedd en stund før prosjektene var over, og vært en rask prosess, slik at prosjektet vet allerede i sluttfasen om det får ekstra støtte til implementering uten å miste moment. For det er nok svært vanskelig for de fleste organisasjoner i søknadsfasen å selv forplikte seg til, og budsjettere ressurser til, å implementere noe de ikke vet hva kommer til å bli, eller hva kostnaden blir. Alternativt kunne prosjektperioden vært lengre og de økonomiske rammene større for de mest komplekse prosjektene i porteføljen.

En siste kommentar går på anskaffelsesprosessen. Dette var en hektisk periode, og vi i prosjektgruppen følte til tider at vi ikke hadde god nok kompetanse til å vurdere tilbudene fra et designperspektiv. For årene som kommer blir det om mulig mer komplekst å gjøre vurderingen, om miljøhensyn får større vekt i offentlige anskaffelser, f.eks. med tanke på digitale versus fysiske møter. Da blir det kanskje også viktigere å stimulere bedrifter som ikke (utelukkende) ligger i Oslo til å ta del i ordningen, for å få mindre reiser, avhengig av hvor oppdragsgiverne holder til.

Alt i alt, takk for støtten, prosjektet har vært kjekt, nyttig, og lærerikt.