

Att stötta och stärka användningen av användardrivna utvecklingsprocesser i Sörmland

En rapport om ett utvecklingsprojekt



Tack!

Ett stort tack till alla er som bidragit med kompetens och entusiasm under projekttiden!

Om Projektrapporten

FoU i Sörmlands projektrapporter beskriver ett tidsbegränsat projekt men är mer praktisknära än en FoU-rapport. Den kan ha teorianslutning men det är inte nödvändigt.

Projektrapporter kvalitetsgranskas av FoU-medarbetare, som inte är författare av den.

Författare

Anita Segring och Lisa Malmberg

Datum och ort

2021-04-19 Eskilstuna

Sammanfattning

I Sörmland är tjänstedesign och användardriven utveckling förhållandevis väl spritt inom kommunerna och regionen. Trots flera framgångsrika projekt och en vilja att använda arbets sättet har flera verksamheter dock haft svårt att få det att bli en naturlig del i utvecklingsarbetet. Den här rapporten beskriver ett projekt med syfte att stötta och stärka länets aktörer i användandet av tjänstedesign som metod.

Inom ramen för projektet undersöktes och utvecklades en så kallad nod för tjänstedesign. Noden, som kan ses som ett nätverk, startade våren 2018 och har sedan dess samlat länets kompetens och erfarenhet inom området. Noden utgörs av nyckelpersoner i verksamheter från länets kommuner och region med uppdrag att jobba med utvecklings- och innovationsarbete.

Tjänstedesign används i denna rapport i betydelsen *design av tjänster i samverkan med användaren*. Det vill säga att användarens behov är det som styr hur tjänsten utvecklas och att det är i mötet med användaren som värdet av tjänsten uppstår.

I projektet utvecklades och testades förutom nodträffarna också två andra stödinsatser; en digital plattform och individuellt anpassade stöderbjudanden. I nodträffarna möttes deltagarna för att inspirera varandra, dela erfarenheter och ta del av gemensamma kunskapsför djupningar samt för att gemensamt reflektera kring utmaningar i relation till utvecklingsarbete. Den digitala plattformen skulle utgöra ett stöd mellan träffarna och vara en spridningskanal för metoder, verktyg och förhållningssätt. Syftet med de individuella stöderbjudandena var att möta behov hos enskilda, eller grupper av deltagare i noden, och byggde på att nodens deltagare skulle bidra och skapa möjliga idéer på värdeskapande tjänster för varandra. Syftet med projektet var att användningen av kunskap om lärande, innovation och utveckling inom offentlig sektor, designkunskap och integration av designkunskap skulle kunna spridas till fler, genom kollegialt utbyte.

Resultatet blev åtta nodträffar med erfarenhetsutbyte och kunskapsför djupningar. Det hölls också minst tre workshops vardera hos de tre ledningsgrupperna från två kommuner och en regionverksamhet, som nappade på att delta i utveckling av de individuella stöderbjudandena. Tyvärr fanns inte resurser till att skapa en gemensam digital plattform för aktörerna från de olika huvudmännen. Varje huvudman tillämpar olika regler och säkerhetstänk och det gick inte att samordna inom ramen för detta projekt.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
1 Inledning.....	3
1.1 Bakgrund.....	3
1.2 Syfte och användningsområde.....	4
2. Genomförande.....	4
<i>2.1 Uppstart</i>	<i>4</i>
2.2 Omfattning och avgränsning.....	5
2.3. Uppdelning i arbetspaket.....	5
3 Resultat.....	6
4 Lärdomar från projektet	7
<i>4.1 Diskussion.....</i>	<i>7</i>
4.2 Möjligheter och hinder	8
4.3 Framtidsspaning.....	9
5 Referenser	10
6. Bilagor.....	10
<i>Bilaga 1</i>	<i>10</i>
<i>Bilaga 2</i>	<i>10</i>

1 Inledning

Offentlig sektor står inför stora utmaningar med pensionsavgångar och samtidigt ökande krav på kundorientering, effektivisering och samverkan. Det finns behov av nyskapande lösningar som är relaterade till hur offentlig verksamhet kan organiseras med bibehållen kvalitet i sina tjänster. För att möta dessa utmaningar behöver kommuner och regioner arbeta på nya sätt med utveckling och innovation.

Verksamheterna behöver skapa en kultur som involverar både medborgare och medarbetare i innovationsprocessen. Såväl chefer som medarbetare behöver se verksamheten utifrån medborgarnas, användarnas, perspektiv i utvecklingsarbetet och utveckla kompetens inom verksamheterna i användarinvolvering. Denna kompetens innebär att leda och organisera utvecklingsarbete och att skapa strukturer i organisationen som möjliggör ett användardrivet arbetssätt (1).

Rapporten beskriver ett projekt som genomfördes i Sörmland under hösten 2018 - 2020. Arbetet var uppdelat i olika arbetspaket och planerades och genomfördes av en arbetsgrupp på sex personer från både kommuner och regionen och leddes av FoU i Sörmland. Resultatet och möjliga framtidsscenarior redovisas i rapporten. På slutet refereras också till en uppföljning som gjordes av en av forskarparterna som ingick.

1.1 Bakgrund

Tjänstedesign och användardriven utveckling får anses vara väl spritt i Sörmland. Intresset för tjänstedesign som förhållnings- och arbetssätt finns över hela länet. Trots det kvarstår hinder både för att få arbetssättet att bli en naturlig del av utvecklingsarbetet och för andra verksamheter som är intresserade av att komma i gång. Det finns ett behov av att hitta former för att stötta och stärka verksamheter med att komma i gång med användardriven utveckling och att utveckla sin design-/innovationsförmåga. Det handlar både om att öka förmågan hos chefer att leda och organisera den här typen av utvecklingsarbete och om att genom inspiration och kunskapsfördjupning vara ett stöd för medarbetare som jobbar med utvecklingsarbete.

Sedan 2013 har flera projekt genomförts inom Sörmlands kommuner och region, med utgångspunkt i användarinvolvering och innovation. Inom regionen har tjänstedesign använts som arbetssätt i satsningen kring personcentrerad vård ¹. Oxelösunds kommun har efter deltagande

¹ Här finns information om flera av de projekt som genomförts i satsningen och som i olika utsträckning använt användardrivna arbetssätt och metoder. <https://www.landstingetsormland.se/Sa-styrs-landstinget/Sveriges-friskaste-lan-2025/Utvecklingsomrade-2-Personcentrerad-varld/Projekt/>

i SKR:s pilotprojekt Förändra Radikalt (2) genomfört flera processloopar både lokalt inom kommunen och regionalt, för att utveckla sin förmåga och för att sprida arbetssättet. Flera verksamheter inom regionen har också deltagit i utvecklingsprojektet Förändra Radikalt (2017) under ledning av personer från Oxelösunds kommun.

Under 2017 genomförde FoU i Sörmland (FoUiS) projektet Trygg och Effektiv/Förändra radikalt (3) som med tjänstedesign som metod stöttade verksamheter i införandet av nya riktlinjer kring utskrivning från slutenvård. Projektet involverade verksamheter från både kommuner och regionen och var en del i en pågående så kallad flexit-forskning². Forskningens syfte var att undersöka hur och om ett personcentrerat arbetssätt kan etableras genom en användarcentrerad tjänstedesignprocess (4).

1.2 Syfte och användningsområde

Projektet skulle leda till att bygga upp och testa en nod för tjänstedesign där länets kompetens inom området kunde samlas. Inspirationen till byggandet av noden kom från den tidigare satsningen på att implementera personcentrerad vård genom att använda tjänstedesign som förhållningssätt och metod. Tjänstedesign användes som metod under implementeringen och personalen som deltog i utvecklingsarbetet skaffade sig kompetens därigenom. Syftet med noden var att stärka, vidareutveckla och inspirera länets aktörer till ökat användande av tjänstedesign genom gemensamma insatser, kunskapsutbyte och fördjupningar. Syftet var också att tydliggöra och stärka vikten av användarnas (brukares/patienters/medarbetares/anhörigas) delaktighet och att stärka aktörernas design- och innovationskompetens.

På kort sikt handlade det om att i ett kollegialt nätverk stötta individer och verksamheter, som kommit i gång med att driva utveckling utifrån ett användarperspektiv, till att fortsätta. Stöttningen handlade både om att inspirera och om att utbyta erfarenheter och kunskap med likasinnade. I det korta perspektivet handlade det också om att utveckla ledarskap och stötta verksamheter i att skapa strategier och strukturer för användardrivet utvecklingsarbete. På längre sikt förväntades det samlade stödet, som noden innebar, att stärka såväl den regionala design- och innovationsförmågan som förmågan hos de enskilda verksamheterna som ingick i noden.

Projektets målsättning var att deltagare i noden tillsammans skulle utveckla och testa noden och dess aktiviteter som modell för att stötta och stärka användningen av användardrivna utvecklingsprocesser med stöd från forskning. Målsättningen var också att skapa en plan för hur detta erbjudande skulle kunna institutionaliseras i länet.

2. Genomförande

2.1 Uppstart

I samband med uppstarten av Noden för tjänstedesign bjöds personer som tidigare hade jobbat med designdrivna projekt in. Dessa personer hade varit delaktiga i någon av de tidigare nämnda projekten Förändra radikalt, Trygg och effektiv utskrivning, Kroniskt engagerad, eller deltagit i SKR:s Innovationsguidens utvecklingsprogram (5). I den första träffen som hölls i maj 2018 deltog ett 40-tal personer från olika verksamheter i kommuner och regionen i Sörmland. I samband

² Flexitforskningen går under namnet "Personcentrerad vård genom tjänstedesign. Erfarenhet som drivkraft för institutionell förändring inom vård och omsorg där personcentrerad vård via tjänstedesign".

med uppstarten sattes en arbetsgrupp samman med representanter från olika verksamheter inom regional och kommunal verksamhet. Arbetsgruppens uppdrag skulle bli att planera och genomföra kommande nodträffar.

Efter den första träffen informerades deltagarna i noden kort om intentionen att skriva en ansökan till Vinnova kring utvecklingen av noden. De informerades också om att det då behövdes verksamheter som var villiga att delta i utvecklingsarbeten där chefer och ledare skulle inspireras av nyttan med att använda tjänstedesign som metod. Flens kommun, Oxelösunds kommun och Regionservice inom Region Sörmland anmälde sitt intresse.

2.2 Omfattning och avgränsning

Projektkonsortiet som deltog i ansökan innefattade slutligen sju projektparter. Av dessa representerade två akademin i form av Linköpings universitet och Mälardalens högskola (LiU och MDH), två kunskapsstödjande verksamheter (Utvecklingsenheten inom Region Sörmland och FoUis) samt tre intressenter (Flens kommun, Oxelösunds kommun och Regionservice inom Region Sörmland).

Verksamheterna från de tre parterna som gick in i projektet gjorde det med olika nivå av kunskap och erfarenhet av designdrivet arbete. Dock fanns ett gemensamt intresse och behov av att utveckla förståelsen och kunskapen på ledningsnivå.

Projektet kom därför att fokusera på hur nätverket skulle kunna vara ett stöd både kunskapsmässigt på individnivå och genom att stötta i utvecklingen av kunskap och förståelse på ledningsnivå.

2.3. Uppdelning i arbetspaket

Arbetet med nodens utveckling och etablering leddes och hölls samman av FoUis som hade rollen som intermediär.

Utvecklingen av erbjudandet nod för tjänstedesign skedde genom samskapande aktiviteter i samband med nodträffarna som planerades och faciliterades av arbetsgruppen.

Arbetet inom projektet delades in i tre huvudsakliga och två stödjande arbetspaket och leddes av projektledare tillsammans med nodens arbetsgrupp. Noden som erbjudande i sin helhet utvärderades kontinuerligt genom hela projektet i samband med och genom nodträffarna av forskarparterna

Arbetspaket 1 Nodträffar

Arbetsgruppen planerade och faciliterade träffar som, förutom kunskapsför djupning och möjlighet till erfarenhetsutbyte mellan deltagarna, innebar tillfällen att samskapa utvecklingen av noden genom workshops kring möjligheter och förväntningar hos deltagarna. Forskarparterna deltog vid två tillfällen där de höll i kunskapsför djupningar. Arbetet pågick kontinuerligt med två träffar per termin från hösten 2018 till hösten 2020.

Arbetspaket 2 Digital plattform

Ett annat uppdrag var att utveckla en digital plattform för kunskapsdelning och erfarenhetsutbyte mellan nodträffarna. Plattformen skulle även fungera som ett spridningsverktyg där metoder och verktyg skulle delas. Alla nodens deltagare skulle ges möjlighet att bidra till plattformens innehåll. Arbetet påbörjades under hösten 2018 och planerades vara avslutat under våren 2019.

Arbetspaket 3 Individuella stöderbjudanden

Arbetspaketet tre delades utifrån en klassisk tjänstedesignprocess in i tre faser; att utforska, att utveckla och att testa framtagna förslag. Den första fasen *att utforska* innebar att ringa in och fokusera på de specifika behov kring vilka ett förslag skulle tas fram. Arbetsgruppen och de intresserade verksamheterna startade arbetet tillsammans med stöd av forskarparterna under hösten 2018. Därefter genererades idéer kring hur noden skulle kunna stötta och stärka utifrån de behov intressenterna hade, samt utifrån de möjligheter som fanns resurs- och kompetensmässigt inom nodens nätverk. Idégenerering och konkretisering av framtagna förslag skedde i samverkan mellan intressenterna och arbetsgruppen och med stöd av forskarparterna under våren 2019. Intressenterna planerade och genomförde testen av de framtagna koncepten med stöd av arbetsgruppen under våren och hösten 2019. Testade förslag som ansetts lyckade skulle under våren 2020 testas och spridas till andra noddeltagare.

Arbetspaket 4 Sammanställning av erbjudandet

Forskarparterna gjorde under hösten 2020 en uppföljning av nodens arbete. Intervjuer, informella samtal samt erfarenheter av deltagande i nodträffar ingick i uppföljningen. Arbetsgruppen sammanställde tillsammans med forskarparterna erfarenheter och resultat från testning och formulerade utifrån resultaten erbjudandet som helhet, inklusive en plan för fortlevnad och vidare spridning.

Arbetspaket 5 Spridning

Forskarna med stöd av arbetsgruppen synliggjorde hur projektet kan komma fler som arbetar med liknande frågor till del, genom deltagande i lämpliga forum och spridning via sociala medier, nyhetsbrev och andra tillgängliga kanaler.

3 Resultat

Tre stödinsatser har utvecklats och testats; nodträffar, digital plattform och framtagande av förslag. Under projekttiden har sex nodträffar för erfarenhetsutbyte och kunskapsfördjupning genomförts. Forskarparterna har bidragit med kunskapsfördjupning vid två träffar. Vid forskarnas första tillfälle hölls en workshop om ledares förmåga att bidra till utveckling via tjänstedesign. Under andra tillfället hölls en digital workshop för ledare och andra intresserade om chefs/ledares roll som möjliggörare för att arbeta med utveckling och innovation.

Syftet med noden var att skapa en arena både för erfarenhetsutbyte mellan deltagarna, så kallat kollegialt lärande, och för kunskapsfördjupning. Nodträffarna fokuserade på att ge noddeltagarna möjlighet att dela erfarenheter och gemensamt reflektera kring utmaningar i relation till utvecklingsarbete och lösningar. Träffarna erbjöd också möjlighet till kunskapsfördjupning om tjänstedesign, både relaterat till metoder och verktyg och till ledning och organisation. Kunskapsfördjupningen skedde genom en blandning av föreläsningar och gemensamma övningar. Temat för fördjupningstillfällena bestämdes av arbetsgruppen genom matchning av de behov i relation till utvecklingsarbete som uttryckts av noddeltagarna och den kunskap om behov som stöds av tidigare forskning.

Träffarna hölls alltid halvdagsvis och började eller avslutades med en gemensam egenfinansierad lunch. Första nodträffen lockade ett 40-tal deltagare och de senare lockade ungefär hälften så många. När sen träffarna gjordes digitala provades olika varianter såsom spridning av information på FoU i Sörmlands hemsida och föreläsning och workshop via en digital plattform. Träffarna lockade i genomsnitt ett 30-tal personer att delta.

Projektet innehöll också uppdraget att skapa en digital plattform som skulle underlätta för deltagarna att kommunicera och dela innehåll med varandra trots anställning hos olika huvudmän. Det visade sig vara en fråga som hamnade långt utanför arbetsgruppens mandat och har heller

inte fått någon lösning. Frågor om informationssäkerhet och ansvar hos den huvudman som skulle vara värd har inte gått att lösa. En alternativ lösning som provades var att använda sociala medier men avslutades då alla deltagare inte var helt bekväma med att använda dylika medier.

De workshops som hölls kring utmaningarna kan delas in i tre faser; att utforska, att utveckla och att testa. Den första fasen *att utforska* innebär att ringa in och fokusera de specifika behoven kring vilka en lösning skulle tas fram. Detta gjordes av arbetsgruppen och behovsägarna med stöd av forskarparterna under hösten 2018. Därefter genererades idéer kring hur noden kan stötta och stärka utifrån de behov som framkommit samt att kartlägga vilka möjligheter som finns resurs- och kompetensmässigt inom nodens nätverk.

Idégenerering och konkretisering av förslagen skedde i samverkan mellan intressenterna och arbetsgruppen med stöd av forskarparterna under 2019. Intressenterna planerade och genomförde test av koncepten med stöd av arbetsgruppen under hösten 2019 och våren 2020.

Forskarna lämnade ifrån sig en uppföljning av vad som varit värdefullt med noden och vad som varit problematiskt. Resultatet blev till en sammanställning av *Uppföljning av noden för tjänstedesign*. (Se bilaga 1.) I sammanställningen lämnas några förslag på hur noden skulle kunna fungera i framtiden.

Utvecklingen och testningen av lösningar på utmaningar har genomförts tillsammans med behovsägande projektparter. Arbetsgruppen har bistått med coachning och faciliteringsstöd samt utbildningsinsatser. Resultatet visar att det finns behov av sådant stöd på plats för att kunna arbeta med användardriven utveckling, men att små kommuner saknar denna möjlighet. (Se bilaga 2.) Entusiasmen över metoden och dess användbarhet var stor vid samtliga workshops. Många av de ledare som deltog fick en positiv bild av arbetssättet vilket förhoppningsvis kommer att bidra till att verksamheter även i framtiden kommer att arbeta med användardriven utveckling.

Under projekttiden har ett nationellt nätverk med motsvarande syfte som nodens startats av Innovationsguiden på Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Det nationella nätverket bedömdes efter hand ha bättre förutsättningar att möta olika kunskapsnivåer och ge ett bredare erfarenhetsutbyte än det lokala nätverket. Följden blev att nodträffarna beslutades att pausas och deltagarna hänvisades till det nationella nätverket. En uppföljning planeras till maj 2021 för att ta ställning till förutsättningarna för att återuppta nodträffarna i länet.

4 Lärdomar från projektet

4.1 Diskussion

Projektets övergripande mål var att bygga upp ett nätverk för personer inom kommunal och regional verksamhet med intresse för behovsdriven utveckling. Syftet var att stärka och inspirera länets aktörer i utveckling som involverar användaren och tar utgångspunkt i förståelse av dennes behov och drivkrafter, i förhållande till verksamhetens förutsättningar. Målet att utveckla ledarskap och stötta verksamheter i att skapa strategier och strukturer för användardrivet utvecklingsarbete har dels adresserats genom en del av nodträffarnas kunskapsfördjupande moment, dels varit fokus för de tester som genomförts med de tre intressenterna.

Frågor som ställdes på nodträffar i början och slutet av projektet, kring vilka barriärer för utvecklingsarbete man som chefer/ledare indikerar, visar att projektet på en generell nivå inte har uppnått målet att utveckla ledarskap och strategi. Projektet har dock bidragit till ökad kännedom och förståelse för behovsdriven utveckling hos de tre intressenterna, där ett mer riktat arbete kring frågan genomförts.

Det är ännu för tidigt att säga om noden för tjänstedesign har bidragit till att stärka den regionala designförmågan, vilket var ett långsiktigt mål för projektet. Genom framför allt nodträffarna har dock projektet bidragit till en ökad kännedom om behovsdriven utveckling, ett viktigt första steg mot ökad designförmåga i länet.

Planering och facilitering av nodträffar var ett avgränsat och tydligt uppdrag som utfördes, via digitala möten, av nodens arbetsgrupp. Arbetsgruppen som ansvarade för program och planering av nodträffarna gjorde det inom ramen för sitt ordinarie uppdrag, vilket medförde svårigheter att avsätta tid för det utöver mötena. Nodträffarna ägde rum på olika platser i länet för att så många som möjligt skulle ges möjlighet att delta, vilket var positivt. Nackdelen var att det var olika deltagare varje gång och att möjligheten att bygga relationer delvis föll bort. Graden av kompetens eller mognad inom tjänstedesign på mötena var väldigt olika. Några var vana användare medan andra ville vara med för att lära sig vilket bidrog till svårigheter att hitta en lagom nivå på innehåll. En enkät som gjordes inför en av träffarna visade bland annat att nästan alla kände till tjänstedesign väl eller ganska väl, men att knappt hälften aldrig hade använt metoden.

Utvecklingen av en digital plattform där deltagarna skulle kunna kommunicera och dela innehåll med varandra trots anställning hos olika huvudmän visade sig vara mer komplext än antaget. För att få till en sådan plattform krävdes kunskap och engagemang som låg utanför nodens arbetsgrupp, vilket inte tagits höjd för i planeringen och därmed påverkade utfallet. De försök som gjordes strandade på att frågor om informationssäkerhet och ansvar hos den huvudman som skulle vara värd inte gick att lösa på ett enkelt sätt.

Utvecklingen och testningen av förslagen genomfördes tillsammans med intressenterna. En utmaning i utvecklingen och testningen av förslagen var en bristfällig beskrivning av syftet vilket försvårade förankring och engagemang hos intressenterna. En lärdom är att inleda med skapande av samsyn kring syftet.

Stödet som testades var coachning och faciliteringsstöd samt utbildningsinsatser. Utfallet bekräftar att det fanns behov av detta, men resurser till att erbjuda denna typ av stöd utöver nodträffarna saknades.

4.2 Möjligheter och hinder

I uppföljningen som genomfördes av Stefan Holmlid, professor i tjänstedesign på Linköpings universitet, belystes möjligheter och hinder i utvecklingen av noden för tjänstedesign. Uppföljningen finns i sin helhet i bilaga 1. Nedan presenteras en sammanfattning av de huvudsakliga insikterna.

Möjligheter

Möjligheterna till erfarenhetsutbyte som har getts genom nodträffarna har varit värdefulla. Träffarna har fungerat som mötesplats för dem som redan har kunskap inom tjänstedesign men också en plats för att förstå lite mer för dem som är nya inom området. Aktiviteterna har riktats till både ledare och medarbetare med lite olika fokus från gång till gång.

Nätverket har fungerat som en resurs i länet för de verksamheter som inte har egen kompetens inom området. Dock har resursen inte nyttjats i någon större utsträckning. Graden av efterfrågan har förmodligen med efterfrågan och satsningar på utvecklingsarbeten att göra.

Genom att nodträffarna har kunnat synliggöra vilka utvecklingsarbeten som sker i länet har positiva effekter nåtts. Verksamheter som kanske tvekat har fått syn på möjligheterna att faktiskt våga prova själva eller med stöd från noden. I själva metoden och synsättet ligger också

detta att våga prova utan att ha planerat alltför mycket, vilket också kan ha bidragit till att fler kommit i gång.

Hinder

Precis som tidigare nämnts så varierar tillgången på kompetens i länet. Det kan vara förklaringen till att vissa verksamheter inte har avsatt tid för deltagande i nodträffarna. Avsaknaden av tid för arbetet har bidragit till att det har varit svårt att hålla nätverket aktivt mellan träffarna.

Nätverk är positiva då erfarenhetsutbyte är givande för deltagarna. Nätverk är negativa då de betraktas som en belastning när det gäller att förvalta, driva och utveckla.

En gemensam digital plattform för deltagarna hade varit en möjlighet för informationsutbyte, men visade sig bli komplicerad att genomföra då huvudmännen inte har tillgång till samma teknik.

Som i många projekt som finansieras av tillfälliga medel dör engagemanget när projekttiden och pengarna är slut och den fortsatta förändringsprocessen ska finansieras utifrån egna medel. Utmaningen i projekt som delas mellan parter från olika huvudmän är hur resultatet ska kunna få en långsiktig fortsättning och hur kostnaderna ska fördelas.

4.3 Framtidsspaning

Tjänstedesign är både ett förhållningssätt och en metod med olika verktyg. Metoden som på kort sikt kan vara enklare att implementera för med sig en inblick i förhållningssättet. Förhållningssättet blir indirekt implementerat genom att metoden används. Önskvärt vore att förhållningssättet också fick större spridning och blev en naturlig del av förändringskulturen i verksamheterna - ett sätt att tänka och förhålla sig. Det skulle kunna ge förståelse för betydelsen av att skaffa sig insikter och att våga prova idéer snabbt, för att komma vidare i utvecklingen av nya tjänster.

Stefan Holmlid belyser i utvärderingen följande: Hur skulle en nod för tjänstedesign i Sörmland kunna se ut?

1. Den skulle fokusera på att stötta organisationerna i regionen och kommunerna att hitta fram till sätt att kartlägga behov och tillgång på kapacitet, både lekmanpraktiker, kunskapsintensiv designpraktik och ledare.
2. Den skulle fokusera på initiativ och satsningar som görs i tvärssektoriell samverkan, och hjälpa till med att hitta designresurser till dessa.
3. Den skulle fokusera på ledarna i verksamheterna och bygga ett lärande kring dem, baserat på vad det innebär för verksamheten att fler medarbetare kan grunderna i tjänstedesign genom tex innovationsguiden

5 Referenser

1. Malmberg, L. (2017). *Building design capability in the public sector: Expanding the horizons of development*. Linköping Studies in Science and Technology, Dissertation No.1813. Linköping: Linköping University Electronic Press
2. Lindström, Fogelin, Feuk, & Eriksson. *Förändra radikalt – gör annorlunda, bättre och billigare*. 2015. <https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/5415.pdf>
3. Film om projektet Trygg och Effektiv/Förändra radikalt
https://www.youtube.com/watch?v=ie_64d1XQds
4. Wetter-Edman, Katarina, Malmberg, Lisa. *Utskrivning eller hemgång? Att samverka personcentrerat genom tjänstedesign. FoU rapport. FoU i Sörmland 2018:2*
5. <https://skr.se/naringslivarbetedigitalisering/forskningochinnovation/innovation/innovationsguiden/innovationsguidensutvecklingsprogram.27867.html> Hämtat på SKR:s hemsida 210319

Vill du veta mer om tjänstedesign?

Holmlid, S., Wetter-Edman, K. (2021). *Tjänstedesign. Principer och praktiker*. Lund: Studentlitteratur.

6. Bilagor

Bilaga 1

Holmlid, Stefan. (2020) En sammanställning av uppföljning av Noden för Tjänstedesign: Vad den varit och vad den kan bli. Linköpings universitet.

Bilaga 2

Cortinovic, Emma. (2020) Slutrapport Flens kommun: Vinnovaprojektet Nod för tjänstedesign.

En sammanställning av uppföljning av Noden för Tjänstedesign: Vad den varit och vad den kan bli

Noden för Tjänstedesign har varit en satsning på att både arbeta med kunskapsutveckling, skapande av kapacitet, och förmåga att nyttja kapacitet i samverkan mellan olika aktörer i en region. Det har varit en uppskattad verksamhet, med varierad aktivitet över åren.

Sammanfattningsvis är det tydligt att noden har spelat olika roll för olika behovsägare och olika individer i och kring nodens arbete. Sedan arbetet med noden startade har några förändringar skett på det nationella planet med nätverksbyggande av SKR, och kring initiativ som God och Nära Vård som kräver högre grad av samverkan. Det finns inte en entydig väg framåt för noden med de ramar och förutsättningar som den verkat genom hittills.

Genomförande

Den här uppföljningen bygger på intervjuer med fyra personer som varit centrala i nodens utveckling och arbete, informella samtal med personer i och kring noden, samt på deltagande i några av nodens sammanhang. Intervjuerna har till stor del handlat om vad som gjorts i noden, vad noden har kunnat erbjuda och hur framtiden för noden kan se ut.

I den här sammanställningen lyfts dels det som omnämns varit värdefullt med noden, och det som varit problematiskt, samt de olika framtider som ses för det som noden varit och stått för. Avslutningsvis görs en koppling till kunskap och erfarenhet från andra sammanhang, med några framåtriktade alternativ.

FOKUS: Det som varit värdefullt med noden

Erfarenhetsutbyte

Det som de flesta pekar på som det värdefulla med noden är de möjligheter till erfarenhetsutbyte som noden bidragit till. Detta har främst skett under nodträffarna men också lokalt hos några av verksamheterna. Träffarna har fungerat som mötesplats både för de aktiva och för de nyfikna. Aktiviteterna på helheten har både riktat in sig på ledare och medarbetare, och har till stor del fokuserat på det operativa arbetet med design. Många framhåller att årshjulsplaneringen varit viktigt, och att nyttjandet av det nationella nätverkets aktiviteter varit positivt.

Resursöverbyggande

En aspekt som de flesta pekar på, på lite olika sätt, har handlat om överbyggandet av resurser i nätverket och de deltagande verksamheterna. Det tydligaste exemplet är behovet av nätverket som ett sätt för verksamheter att ha visst fokus på design, särskilt när det inte funnits lokala resurser på plats.

Det har funnits en fördel menar många med den regionala kopplingen, just för överbyggandet av resurser. Små och stora verksamheter har kunnat nätverka kring det som redan görs. De som har erfarenhet har kunnat dela med sig till de som har mindre erfarenhet. Det verkar som att den regionala kopplingen har varit viktig i detta, med närheten till de gemensamma invånarna och de verksamheter som är till för just dem.

Knyta ihop i regionen

Det som har setts som nodens erbjudande har framförallt varit nätverkandet, med de positiva effekter det har kunnat ge. I detta nämns att genom att synliggöra för varandra vad olika verksamheter har gjort, så har det funnits en viss känsla av att regionen har något att göra ihop. Några av insatserna som gjorts har varit baserade på specifika verksamheter och just den verksamhetens förutsättningar att arbeta vidare med design, vilket är en följd av den stora variationen mellan verksamheterna. Trots det omnämns dessa i samtalen som synliggörare av att verksamheter i regionen vill och vågar testa och experimentera. Där har också noden fungerat som en möjlighet för enskilda verksamheter att visa upp och dela med sig av erfarenheter från det man har provat.

FOKUS: Det som varit problematiskt med noden

Kapacitet

Verksamheterna som varit en del av noden har haft olika förutsättningar vad gäller den egna kapaciteten att arbeta med design, vilket avspeglats i den stora spridningen i kunskap och erfarenhet hos deltagarna under tex nodträffar. De olika verksamheternas deltagare har också haft olika möjligheter att sätta av tid för sitt deltagande. Detta har framförallt varit synligt i de begränsade möjligheter det funnits att hålla nätverket aktivt mellan träffarna. En annan aspekt av detta är att det inom ramen för projektet inte varit möjligt att nyttja kapacitet i samverkan eller i mellanrummen mellan organisationerna.

Organisatoriska ramar

Många pekar på det positiva i att skapa ett nätverk av det som redan sker och på så sätt kunna stärka varandra. Samtidigt framhåller många att det varit svårt hos

deltagande verksamheter att förvalta, skapa och utveckla de organisatoriska ramar som skulle behövas för att det erfarenhetsutbyte som sker skall kunna spela roll i de egna verksamheterna. Mötet mellan det operativa fokuset och de längre utvecklingslinjerna har varit begränsat, och därför har det inte heller alltid varit möjligt att skapa organisatoriska ramar som skapar kontinuitet och långsiktighet.

Plattformsbygge

I flera av samtalen och sammanhangen har det refererats till ambitionerna att skapa en digital plattform, och till de utmaningar det inneburit. Till stor del handlar svårigheterna om att de olika verksamheterna inte haft en och samma självklara kostnadsneutrala tekniska plattform att utgå från.

Projektorientering

Projektfiering och projektorientering är både positivt och negativt, men är i det här fallet övervägande negativt.

En positiv aspekt är att det tillför resurser som kan användas för arbete i mellanrummen mellan verksamheter och i samverkan, och med kompetensförstärkning på andra sätt än de som vanligtvis används. Detta gör att det under projektiden går att skapa och kanalisera engagemang. Flera nämner hur engagemanget har funnits att delta i arrangemang, och att det också spelat roll för verksamhetens möjligheter att arbeta med design, om än med varierat resultat.

En viktig baksida på projektorienteringen, och den styrning som skapas i och med en projektförfinansiering från i det här fallet Vinnova, är att projekt ofta förväntas vara skrivna med fokus på en lösning som är mer eller mindre bestämd. I verksamheter där inställningen är att misslyckanden skall undvikas, blir sådan lösningsstyrning motsatsen till tillitsstyrning. I många fall skulle det vara bättre om projektuppläggen tilläts hitta fram till de underliggande utmaningarna och systemfaktorerna för att kunna arbeta med att lösa dessa i relation till att nå en viss utveckling. I det här projektet har det funnits med komponenter av båda karaktärerna.

Kopplat till detta är det positivt med tillskottet av resurser, som gör det möjligt att fokusera på sådant som inte finns plats för i den vanliga budgeten. De här resurserna tar slut, och ofta betraktas som att de har ett bäst före datum. Många finansieringsformer är inte avpassade för att påbörja förändringsprocesser, som sedan skall fortsätta efter projektets slut. När resurstillskottet är slut, så finns en utmaning i hur projektens resultat skall kunna göras långsiktigt hållbara, eller bearbetas vidare.

FOKUS: Framtider för noden

I några av samtalen framhålls att en viktig framtid för noden är att kunna agera inom ramen för det som händer i regionen, och att kunna agera så att tidsmässiga kompetensgap kan överbryggas. Att olika aktörer i regionen har olika förutsättningar, olika kapacitet, och olika möjligheter att nyttja kapacitet, blir en del av det som spelar roll och kan skilja det regionala arbetet från det nationella nätverkandet.

Det framgår från samtalen att det Nationella Nätverket för Tjänstedesign som koordineras från SKR kan ersätta vissa aspekter av det noden gjort. Med det nationella nätverket nämns också några utmaningar. Dels är de teman som tas upp, och därmed den kompetens-boost som erbjuds, inte baserade på det som händer i Sörmland. Dels har det hittills varit mycket fokus på verktyg och metoder, och skapar därför mest igenkänning för de som genomfört innovationsguiden, och ser det praktiska arbetet som sitt arbetssätt. Det innebär att det inte riktar sig så tydligt till de som skall leda verksamhet, eller har verksamhetens strategiska utveckling i fokus.

I flera sammanhang pekas på vikten av att skapa förutsättningar för att arbeta med förhållningssätt och kultur. Det finns menar några ett problem med att fokusera på metoder, eftersom det tar fokus från att det är ett förhållningssätt som behöver förändras. Metodfokuset blir en operativ fråga i konkurrens med andra, istället för att vara en följd av ett förhållningssätt.

Alternativ framåt

Med bakgrund dels i nodens arbete, och dels med bakgrund i att ha följt andra nätverksbyggen kring design i offentlig sektor, och mer specifika satsningar av offentliga organisationer på tjänstedesign, ges här några alternativ framåt.

Sammanhanget som tas som utgångspunkt är:

- SKR fortsätter med sitt arbete med Innovationsguiden vilket medför att fler medarbetare kommer att kunna grunder i tjänstedesign
- SKR koordinerar ett nationellt nätverk kring tjänstedesign i offentlig sektor
- Fler ledare i offentlig sektor kompetensutvecklas kring design
- Initiativ som KOMET och RUM (Regeringsnära UtvecklingsMiljö) får mer fotfäste
- Tvärsektoriell samverkan i offentlig sektor uppvärderas
- Offentlig sektor blir en intressantare arbetsgivare för designers

Alternativ 1: Nodens arbete skulle kunna vara att fokusera på att stötta organisationerna i regionen att hitta fram till sätt att kartlägga behov och tillgång på kapacitet, både lekmannapraktiker, kunskapsintensiv designpraktik och ledare. Det skulle ge möjlighet att, baserat på de nationella och regionala strukturer som redan

finns eller är på väg att utvecklas, systematiskt kunna bygga kapacitet som kan nyttja dessa. Om stödjande strukturer skapas, kan konsekvenserna av detta bli att det blir enklare att hämta hem erfarenheter från nationell nivå, och skapa beredskap för mer experimenterande som kommer med initiativ som tex KOMET och RUM.

Alternativ 2: Noden skulle kunna fokusera på initiativ och satsningar som görs i tvärspektoriell samverkan, och hjälpa till med att hitta designresurser till dessa. Det skulle stärka de deltagande aktörernas designförmåga. Kombinerat med att understödja lärandet kring design hos de deltagande aktörerna över tid, skapas bättre förutsättningar för fortsatt designarbete. Eventuellt kan det dessutom ge utrymme för att dela resurser mellan aktörer på andra sätt än vad som hittills gjorts.

Alternativ 3: Noden fokuserar på ledarna i verksamheterna och bygger ett lärande kring dem, baserat på vad det innebär för verksamheten att fler medarbetare kan grunderna i tjänstedesign genom tex innovationsguiden. En konsekvens kan bli att det blir tydligare att de olika verksamheterna kommer att gå i olika takt, så länge kompetensförsörjningen hänger på enskilda individer, och att det gemensamt går att dra nytta av det. Det ger också möjlighet att fokusera på att bygga en gemensam kultur där delning av både dåliga och goda erfarenheter görs till en styrka.

Slutrapport Vinnovaprojektet Nod för tjänstedesign

Bakgrund

Under våren 2018 gjordes en ansökan till Vinnova om medel för att bedriva projektet Nod för tjänstedesign. Målet var att utveckla och testa erbjudanden som samlar länets erfarenheter inom tjänstedesign för att gemensamt stärka och vidareutveckla användande av tjänstedesign i utvecklingsarbete. Under hösten 2018 kom beslut från Vinnova om beviljande av medel. Projektet skulle pågå mellan 2018-11-01 - 2020-10-31.

Flens kommun har varit behovsägare i projektet tillsammans med flera andra parter, vilket har inneburit att vara delaktighet i nodträffar samt i utveckling och testning av delerbjudanden utifrån vår egen verksamhets behov. Projektet inleddes på Socialförvaltningen, men flyttades sedan över till Kommunledningsförvaltningen.

Metod

Flens kommun har deltagit i arbetspaket 1 - nodträffar och arbetspaket 3 - delerbjudanden.

Den 21 oktober 2019 genomförde koordinerande projektpart, FoU Sörmland, en idégenereringsworkshop i kommunen där en liten grupp med representanter från samtliga förvaltningar var inbjudna. Deltog gjorde alla förvaltningar utom Barn-, utbildning- och kulturförvaltningen. Flera av de inbjudna personerna hade tidigare varit involverad i arbetet med Hello Future, ett arbete som beskrivs mer här nedan. Utifrån resultatet av workshopen presenterade projektets centrala arbetsgrupp, med stöd av de akademiska parterna, sex stycken konkretiserade idéer för kommunen. Dessa var *Flens processledningsnätverk*, *Flens processledningsjour*, *Flens utvecklingscentral*, *Chefens processcoach*, *Den röda processtråden* samt *Sörmlands innovationshub*, se bilaga 1.

Den 25 november 2019 genomfördes en prioriteringsworkshop utifrån de sex konkretiserade idéerna. Där hade kommunen möjlighet att genom prioriteringsövningar välja ut två stycken idéer i syfte att testa vidare. Inbjudna från kommunen till detta möte var samma grupp som till föregående workshop. Deltog gjorde alla förvaltningar utom Barn-, utbildning och kulturförvaltningen. De två idéer som valdes ut var *Den röda processtråden* samt *Sörmlands innovationshub*.

Därefter var målet att testa de idéer som valdes ut under prioriteringsworkshopen. På grund av vissa omständigheter har detta ej kunnat genomföras fullt ut. Detta beskrivs mer under avsnittet "Resultat".

Utöver ovanstående har Flens kommun, under våren 2019, varit involverad i ett designsprintsprojekt med Hello Future. Detta arbete har varit upplagt med en inledande förankringsworkshop, två workshops för att arbeta fram ett önskat framtida läge, tre utbildningstillfällen, två kunskapsseminarier med tillhörande idégenerering, två innovationssprintar samt en avslutande utvärderingsworkshop.

Resultat

De två idéer som Flens kommun valde under prioriteringsworkshopen, *Den röda processtråden* och *Sörmlands innovationshub*, var planerade att testas under våren 2020. Vad gäller den sistnämnda idén var tanken att en gemensam hub för utveckling/innovation skulle skapas i länet där verksamheter inom kommun och region skulle kunna vända sig med olika utmaningar eller problem. Huben skulle då arbeta med att ta fram lösningar, utveckla och förädla idéer. Detta blev dock svårt att genomföra då noden för tjänstedesign i länet ej kunde användas till att testa detta och vår idé krävde en samlad insats i länet, det vill säga något utöver det en ensam kommun kan åstadkomma.

Vad gäller idén om *Den röda processtråden* var ambitionen att arbeta fram en tydlig beskriven struktur och process för utvecklingsarbete i kommunen. Tanken var att arbeta fram en metodbok och eventuell informationsfilm som beskriver processen och som skulle finnas tillgänglig för alla kommunens medarbetare. Vi insåg ganska snabbt att Innovationsguiden borde användas till detta istället för att skapa en egen process eller metodbok.

I och med att vår ambition har varit att testa tjänstedesign som metod i vårt utvecklingsarbete beslutade vi istället att vi skulle försöka ringa in en mindre utmaning eller problem i vår organisation där några personer ur vår egen arbetsgrupp skulle kunna gå in och testa metoden. Flera försök har gjorts under våren i att identifiera en utmaning eller problem som skulle kunna passa in både utifrån projektets ramar och utifrån verksamhetens behov, dock utan framgång. Vårt att nämna är att utvecklingsarbetet med Hello Future resulterade i två stycken prototyper till appar, därav har metoden ändå testats men i ett annat sammanhang.

Vi har därutöver arbetet med tjänstedesign som metod i ett internt projekt, Kommunal språkvän, där vi utvecklat ett koncept för hur medarbetare kan vara språkvän åt en nyanländ under betald arbetstid (1 h/vecka under 10 veckor). I detta projekt hade vi inledningsvis en ganska bred tanke om vad det var vi ville testa och utveckla. Under projektets gång har vi involverat våra språkvänner för att tillsammans utveckla ett koncept som håller över tid. Vi har justerat, testat och justerat om utifrån de åsikter som inkommit från våra språkvänner. Projektet har från och med den 1 mars 2020 implementerats i ordinarie verksamhet.

Diskussion/Reflektion

Vårt mål med deltagandet i projektet var att skapa förutsättningar för att långsiktigt kunna arbeta med tjänstedriven innovation och därigenom skapa en infrastruktur och större kompetens i organisationen kring tjänstedesign och användarinvolvering. Erfarenheterna

från detta projekt och designsprinten med Hello Future har bidragit till ett par stegförflyttningar mot målet. Vi ser samtidigt att detta är en process som tar tid och något en organisation behöver arbeta aktivt med för att kunna ha möjlighet att skapa en långsiktig infrastruktur.

I utvärderingen från arbetet med Hello Future framkom att det krävs att det finns en utsedd person i organisationen alternativt en person utifrån som organisationen kan ta in för att driva processer och metoder likt dessa i vårt utvecklingsarbete, åtminstone till större utvecklingsarbeten för att ha möjlighet att skapa den infrastruktur som vi önskar uppnå. För mindre kommuner kan det vara svårt att stå för en sådan resurs själv, därav uppkom idén om *Sörmlands innovationshub*, som tyvärr inte blev möjlig att testas inom detta projekt.

Samtidigt ser vi att det är möjligt att använda tjänstedesign som metod i vissa projekt, som i fallet med Kommunal språkvän. Anledningen till att det fungerade i detta projekt kan bero på att det var ett förhållandevis litet och avgränsat projekt tillika utmaning, men tillräckligt brett och öppet ämne att starta med. Detta i kombination med att vi under projektets gång inte pratade i termer kring tjänstedesign, även om metoden användes.

Begreppet tjänstedesign har visat sig vara svårt att ta till sig och förstå innebörden av för många. Tjänstedesign kan av misstag ses som något estetiskt istället för att ses som den metod den faktiskt är. Flens kommun ser fortsatt potentialen med metoden och kommer fortsätta att arbeta med tjänstedriven innovation i framförallt utvecklingsprojekt, men ser samtidigt att ett tydligare stöd måste finnas för att kunna skapa en långsiktig infrastruktur kring detta i ordinarie verksamhet.

Emma Cortinovis
Kommunledningsförvaltningen
Integrationsstrateg
Flen, 2020-04-30

Bilagor

Bilaga 1, Resultat från idégenereringsworkshop 21 oktober 2019

Flen

Resultat från workshop 21 oktober 2019

Namn på idéen: Flens utvecklingscentral

Beskriv idéen:

Central funktion inom kommunen med uppdrag att stötta verksamheter inom kommunens alla förvaltningar i utvecklingsarbete. Uppdrag att stötta och processleda utvecklingsarbete i olika verksamheter och att ta sig an kommunövergripande utmaningar.

• Vad innebär idéen för processanvändaren (medarbetare/chefer/ledare)?

- På vilket sätt förbättrar den situationen?
- Vilka behov möter den?

Mindre frustration för medarbetare - processer fram idéer så fort problem eller utvecklingsbehov uppstår. Stöd i att konkretisera sina idéer.

Mindre frustration för chefer och ett stöd i att utveckla sin verksamhet. Snabbare når fram till konkreta lösningar som annars hade kunnat snurra runt i ledningsgrupper, enhetsmöten, APT i månader.

Möter behovet av att våra verksamheter ständigt behöver utvecklas, men att tiden inom ordinarie verksamhet inte alltid räcker till.

Vad innebär idéen för er verksamhet?

Hjälp och stöttning att med ett mer utifrån perspektiv nå fram till lösningar och idéer på utvecklingsbehov.

Namn på idén: Flens processledningsnätverk

Beskriv idén:

En samverkan mellan förvaltningarna där funktioner med processledningskompetens lånas mellan förvaltningarna för att komma in och stötta i processledning i annan förvaltning än den egna. Bidrar med ett utifrån perspektiv och bidra till ökat engagemang och prioritering av utvecklingsarbetet för att det kommer in en utomstående som processleder.

• Vad innebär idén för processanvändaren (medarbetare/chefer/ledare)?

- På vilket sätt förbättrar den situationen?
- Vilka behov möter den?

Samma som den förra, bara olika sätt att organisera. Ev. mindre sårbar då funktionen delas på flera tjänstepersoner. Kan dock skapa problem utifrån prioritering av arbetsuppgifter.

Vad innebär idén för er verksamhet?

Namn på idén: Flens processledningsjour

Beskriv idén:

En funktion med god kompetens inom tjänstedesign/behovsdriven utveckling som medarbetare i kommunen kan kontakta (chat, telefon) och bolla med när de behöver tips och stöd i processledning av utvecklingsarbete. Allt från formulering av utmaningar till val av metoder i utvecklingsarbetet.

Funktionen är central i kommunen och stöttar alla förvaltningar.

(Alt. funktionen finns inom Nod för tjänstedesign och kommunen "prenumererar" på den, då heter den kanske bara processledningsjouren)

• Vad innebär idén för processanvändaren (medarbetare/chefer/ledare)?

- På vilket sätt förbättrar den situationen?
- Vilka behov möter den?

Stort ansvar läggs på medarbetare (på gott och ont) att driva utveckling av den verksamhet man arbetar i. Medarbetarens idéer får en skjuts framåt och kan därmed bli lättare att förankra hos chefer.

Chefer får driva medarbetare.

Vem driver processen sedan?

Behovet av engagerade medarbetare och att medarbetare får vara med och driva sin egen utveckling kring den verksamhet man arbetar i.

Vad innebär idén för er verksamhet?

Namn på idén: Chefens processcoach

Beskriv idén:

Funktion med kunskap om utvecklingsarbete och processledning som chefer kan vända sig till för att få hjälp att formulera problemfrågeställningarna utifrån vilka utvecklingsprojekt utgår, få stöd i att prioritera utvecklingsfrågor.
Stöd i att sortera ut gammalt för att göra plats för nya arbetsätt och i implementation av dessa.

• Vad innebär idén för processanvändaren (medarbetare/chefer/ledare)?

- På vilket sätt förbättrar den situationen?
- Vilka behov möter den?

Avlastning för chefer och ett utifrån perspektiv som kan gynna verksamheten. Hjälp att tänka utanför boxen.

Vem driver processen sedan? Hur involveras medarbetarna?

Vad innebär idén för er verksamhet?

Namn på idén: Sörmlands innovationshub

Beskriv idén:

En gemensam hub för utveckling/innovation i länet dit verksamheter inom kommun (och region?) kan vända sig med problem. Hubben jobbar med att ta fram lösningar på problem som skickas in och samlar in, utvecklar och förädlar idéer.

• Vad innebär idén för processanvändaren (medarbetare/chefer/ledare)?

- På vilket sätt förbättrar den situationen?
- Vilka behov möter den?

Många kommuner i länet är små och kan ha svårt att jobba med dessa frågor själv. Innovationshubben skulle innebära ett rejält resurs- och processtöd där kommunen inte behöver anställa egen resurs. Verksamheter där problem/utvecklingsbehov uppstår kan tillfälligt ingå i hubben för att hjälpa till att processa fram lösningar och bidra med ett viktigt inifrån perspektiv.

Vad innebär idén för er verksamhet?

En avlastning och förbättring av verksamheterna, men kan finnas risk att förslagen hamnar för långt ifrån verklighet om inte egen personal tillfälligt deltar i hubben när idén processas fram.

Namn på idén: Den röda processtråden

Beskriv idén:

En tydlig beskriven struktur och process för utvecklingsarbete i kommunen. En process som alla kan använda sig av och ta stöd i går som en röd tråd genom kommunens utvecklingsarbete.

"Metodbok" och informations/instruktionsfilm som beskriver processen finns tillgänglig för alla kommunens medarbetare.

• Vad innebär idén för processanvändaren (medarbetare/chefer/ledare)?

- På vilket sätt förbättrar den situationen?
- Vilka behov möter den?

Enkelt. Ingen resursfråga på samma sätt som de övriga förslagen. Kan genomföras på APT m.m. Möjligtvis kan strukturen/metodboken bli svår att tillämpa för den som inte har drivet/intresset/kunskapen. Risken är att den blir en hyllvärmare.

Vad innebär idén för er verksamhet?