



Foto: Sara Turmeden

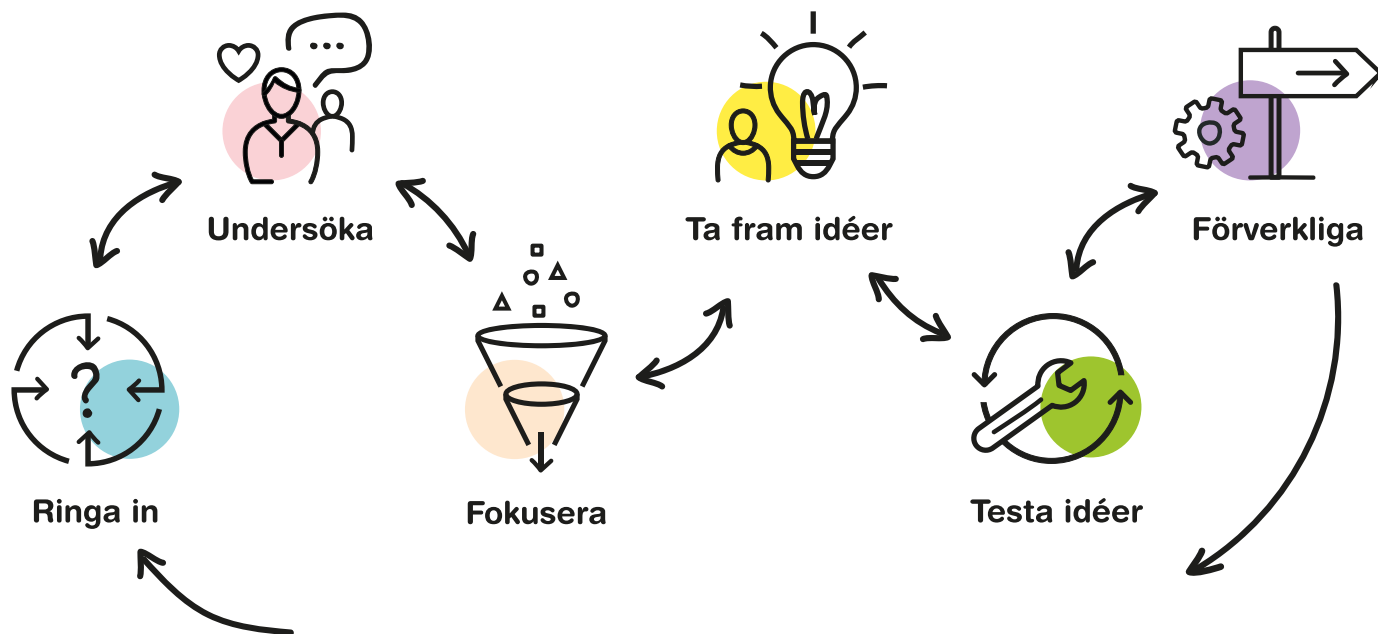
Innovationsguiden ger hjälp till självhjälp för innovation

Innovationsguiden är ett utvecklingsprogram där deltagare från offentlig sektor på egen hand arbetar med användardriven innovation i den egna verksamheten. Några som genom programmet fått insikter om invånarnas vardag är Göteborgs stad och Uddevalla kommun.

Av Caroline Lundén-Welden

ATT INVOLVERA ANVÄNDARNA KAN VARA EN ÖGON-ÖPPNARE. När Göteborgs stad gick med i Innovationsguidens program och började att involvera användarna i utvecklingen av sina tjänster för att höja livskvaliteten för vårdnadshavare till barn med funktionsnedsättning, blev de starkt berörda av insikterna de fick.

Sedan tidigare visste man, att föräldrarna hade en ansträngd situation med uppemot 40 olika myndighetskontakter. Men när föräldrarna djupintervjuades och fick skriva dagböcker, visade det sig att de hade en ännu tuffare vardag än vad man tidigare insett. Flera vårdnadshavare kände sig väldigt ensamma och övergivna när de fick diagnosen. De berättade att ”Jag hade



Innovationsguidens sex steg mot förnyelse. Se mer på www.innovationsguiden.se

gärna träffat någon när vi fick diagnosen – det är 4 år och 4 dagar sedan” och ”Vi har fått en diagnos, vad kan vi göra?”.

Utifrån insikterna tog projektet fram en prototyp på ett webbaserat trygghets-kit. Det ska underlätta för vårdnadshavaren att ta sig igenom det första året efter att barnet har fått sin diagnos, en kritisk period för familjen. Prototypen ska nu testas av vårdnadshavare.

Arbetsättet upplevdes vara så bra att staden nu har fortsatt implementera det även i andra delar av verksamheten. Användardriven utveckling kommer att vara en metod i den process för innovation och tjänsteutveckling som staden håller på att ta fram.

– Julia Olander och jag har varit ute i staden och berättat om vårt projekt. Det finns ett stort intresse för det här arbetssättet i staden. Vi har haft en workshop för verksamhetsutvecklare och kommer i höst att arbeta vidare med hur metodstödet i staden ska se ut. Vi vill att alla förvaltningarna ska kunna arbeta på det här sättet, säger Gunilla Gudmunds, verksamhetsutvecklare vid Konsument- och medborgarservice, Göteborgs stad. I Uddevalla kommun visade sig en i grunden enkel lösning ha stor inverkan. Kommunen ville öka tryggheten för de som har hemtjänst. Tryggheten visade sig på det stora hela vara god, men det oroades att inte veta vem som skulle komma på nästa

hembesök. Under tiden kommunen genomgick Innovationsguidens program, utvecklade de en enkel men effektiv tjänst där brukarna får se en bild på vem från hemtjänsten som kommer på nästa besök.

– Det var väldigt skönt att få brukarens perspektiv, för oftast så tror vi oss veta vad brukarna där ute behöver, säger Ulrika Olsson, enhetschef för socialtjänsten i Uddevalla kommun.

Involverar användaren

Innovationsguiden är en utvecklingsprocess som handlar om att ta fram nya, innovativa lösningar utifrån användarnas behov och upplevelser.

– Grundläggande i det här arbetssättet är att involvera användare för att hitta vad de riktiga behoven är och för att sedan tillsammans med användaren testa och samskapa ”rätt” lösningar, säger Sara Tunheden, tjänstedesigner och projektledare för Innovationsguiden.

Innovationsguiden är dels en digital plattform med steg för steg-instruktioner, mallar och filmer, dels ett utvecklingsprogram. Utvecklingsprogrammet pågår i cirka nio månader för de olika projektgrupperna. De får genomgå tre utbildningsträffar där de får teori kring innovationsarbete varvat med praktisk kunskap och övning i tillvägagångssätt och metoder. Teamen



Arbete med prototyper under en av utbildningsträffarna.

får även byta erfarenheter och kunskaper med andra projektgrupper som befinner sig i samma process men med andra utmaningar eller utvecklingsområden.

Alla team får en coach som har god kunskap om arbetssättet och som kan vägleda och vara bollplank till teamet under hela processen, något som har upplevts som mycket positivt.

På innovationsguiden.se får grupperna instruktioner och tips, metoder och mallar att ladda ner och inspirerande filer att ta stöd av i arbetet på hemmaplan.

Bygger kapacitet

Vid slutet av 2018 kommer 100 grupper, totalt omkring 600 personer, att ha genomgått Innovationsguidens utvecklingsprogram. Tanken är att de ska sprida arbetssättet vidare i den egna organisationen.

– Vi vill stötta deltagarna genom att ge dem verktyg så att de kan göra själva, säger Sara Tunheden.

Parallellt har även en tvådagars grundkurs i tjänstedesign och en coachutbildning tagits fram för att säkra coachkapacitet och kvalitet i projektet.

Viktigt att prioritera och budgetera för innovation

Flera av deltagarna beskriver hur starkt det har varit att träffa användarna och att det har berört dem emotionellt.

– Oavsett resultat så har projektet och mötet med barnen gjort oss till bättre socialsekreterare, säger Cecilia Hast Wagneryd, socialsekreterare i Borlänge som genomgått Innovationsguidens program.

Många innovativa lösningar eller lösningsförslag har kommit fram under projektet. Forskaren Jon Engström har följt projektet och djupintervjuat deltagarna.

– Det digitala stödet och coachningen på distans uppskattas och skapar effektivitet. Deltagarna har lärt sig nya metoder, och många berättar även om möjligheterna att ta med sig metoden in i andra projekt och sammanhang, säger Jon Engström. Den kanske viktigaste lärdomen deltagarna har tagit med sig, är vikten av att förstå användarna på djupet, att inte hoppa direkt på lösningar.

En viktig lärdom från Innovationsguidens arbete är att noga förankra utvecklingsarbetet inom organisationen – både i ledningen och bland de anställda. För många deltagare har tid, resurser och organisationsförändringar varit hinder i arbetet.

– En bra metod, som ges inom Innovationsguiden, är nödvändig. Det krävs samtidigt ett tydligt stöd från ledningen, säger Jon Engström. Den offentliga sektorn behöver bli bättre på att prioritera och budgetera för innovation.

Efterfrågan från kommuner och landsting som vill lära sig mer om användardriven utveckling är stor. Samtidigt behöver det skapas möjligheter för att arbeta användardrivet i de befintliga strukturerna.

– Om det tas fram många bra, nya lösningar så måste det också finnas utrymme för att förverkliga dem, säger Sara Tunheden.

Utvecklingsprocessen har nu framgångsrikt använts inom offentlig sektor, men den har även stor potential att användas i andra sektorer, som exempelvis den privata sektorn och myndigheter. ■

Fakta

Innovationsguiden är ett metodstöd för offentlig sektor från SKL – Sveriges Kommuner och Landsting. Initiativet projektleds av SVID, Stiftelsen Svensk Industridesign.

Initialt har Innovationsguiden finansierats av Vinnova och Socialdepartementet.

Under 2017-2019 pågår en liknande satsning för små och medelstora företag, via SVID i samarbete med olika partner.

Läs om Innovationsguiden på www.innovationsguiden.se