



Mer för fler

Erfarenheter från utvecklingsarbete
med användaren i fokus

Bild: Håbo kommun

Förord

Folkbibliotek och kulturskolor spelar en central roll i att säkerställa barns, ungas och vuxnas tillgång och möjlighet till att ta del av och utöva kultur. Vi kan konstatera att dessa kulturverksamheter idag når många, men vi ser också att de når långt ifrån alla. Vad som hindrar människor att ta del av det som kulturskolor och bibliotek erbjuder varierar från kommun till kommun, men vissa grupper är tydligare än andra underrepresenterade i verksamheterna. Hur når vi fler och de som inte deltar? Hur skulle ett breddat utbud se ut? Hur kan framtida uppsökande eller digitala lösningar se ut? Har vi rätt kompetens för framtida förväntningar? Hur kan mål och policyarbetet utvecklas?

Dessa frågor har varit utgångspunkten för projektet *Mer För fler – hur når vi fler inom kulturområdet?*, som initierats av Sveriges Kommuner och Landsting i samarbete med Svensk biblioteksförning och Kulturskolerådet. Syftet med insatsen har varit att, med hjälp av Innovationsguiden, stödja kommunerna i deras verksamhetsutveckling utifrån ett användardrivet arbetssätt – tjänstedesign. I projektet, som genomförts under ett år från hösten 2017 till hösten 2018, deltog 32 kommuner med arbetsgrupper från framförallt kulturskole- och biblioteksverksamheter.

Rapporten innehåller en sammanställning av de lärdomar och resultat som processen hittills lett fram till. Den tar upp erfarenheter av att testa nya arbetssätt och metoder samt värdefulla insikter som arbetsgrupperna fått i sitt förändringsarbete. Den här rapporten är framtagen kort efter att en majoritet av kommunerna nyligen avslutat den sista träffen där Innovationsguidens sista steg introduceras. Det är därför i många fall för tidigt att se kvantitativa resultat i form av ökat deltagande eller avgöra om de idéer till lösningar som tagits fram kommer att implementeras i verksamheterna. Det är ett arbete som kommunerna nu står inför.

Rapporten bygger på olika typer av underlag såsom kommunernas egna projektredovisningar, erfarenheter från coacher, intervjuer med projektledare och chefer, enkätsvar inför workshoppar och efter avslutad process. Underlag till rapporten har tagits fram av Anna Lindström som även varit delaktig i projektet som coach och föreläsare. Rapportens analys har färdigställts av projektets styrgrupp: Linda Ahlford och Maria Jacobsson vid SKL samt Torgny Sandgren, Kulturskolerådet och Jenny Nilsson och Jenny Poncin vid Svensk biblioteksförning. De enskilda kommunrapporterna som redovisas svarar kommunerna själva för.

Stockholm, 2019-02-11

Gunilla Glasare <i>Direktör, Sveriges Kommuner och Landsting</i>	Karin Linder <i>Generalsekreterare, Svensk biblioteksförning</i>	Torgny Sandgren <i>Generalsekreterare, Kulturskolerådet</i>
---	---	--

Innehåll

Inledning	4
Kulturskola och folkbibliotek är i en omvandlingsfas där förändringar behövs	4
Höga förväntningar på att nå fler och nya målgrupper.....	4
Faktorer som kan påverka deltagandet	5
Mer för fler – om projektet och användardriven utveckling.....	7
Syfte och mål.....	7
Metod: tjänstedesign- ett användardrivet arbetssätt	7
Innovationsguidens 6 steg mot förnyelse.....	8
Arbetsprocess och stöd.....	9
Vilka har deltagit?.....	10
Deltagande kommuner per kommunkategori.....	10
Arbetsgruppernas sammansättning	11
Effekter och resultat.....	12
Kommunernas utmaningarna.....	12
Användaren har i hög grad hamnat i fokus	12
Vilka lösningar har kommunerna arbetat med?	13
De flesta lösningarna återfinns inom befintlig verksamhet	14
Samverkan med andra verksamheter	15
Förändring tar tid	16
Erfarenheter och insikter av att jobba med tjänstedesign.....	17
Faktorer som stödjer ett bra genomslag	17
En ledning som följer, stödjer och legitimerar arbetet.....	17
Kunskap om grupprocesser och förändringsledning.....	18
Utmaningar - väl avgränsade och fokus på användaren	19
En hållbar projektorganisation.....	19
Processen - att sätta användaren i fokus.....	21
Viktigt att hålla kvar användaren i fokus	21
Att använda minst en ny metod.....	22
Var noga med att skapa enighet om syftet med projektet	23
Leta efter vad som är det egentliga problemet	24
Testa idéerna mer än en gång	24
Kommunrapporter	26

Inledning

Kulturskola och folkbibliotek är i en omvandlingsfas där förändringar behövs

Kulturskolorna- och folkbiblioteken är de största kulturverksamheterna i kommunerna. De spelar en central roll i att säkerställa barns, ungas och vuxnas tillgång till kultur och möjlighet till kulturutövande.

Såväl kulturskolor som folkbibliotek har under senare år utvecklats och delvis fått en förändrad roll där funktionen som mötesplats fått ökad betydelse. Besökarna på biblioteken söker information, läser, går dit för att träffas eller delta i något arrangemang. Kulturverksamheterna spelar också en stor roll för nyanlända bland annat genom att erbjuda verksamhet som bidrar till en meningsfull och inkluderande tillvaro för både vuxna och barn, exempelvis kurser, språkkafé, sagostunder inte bara på svenska, tidningar och tidskrifter på olika språk. Många kulturskolor och folkbibliotek är inne i en utvecklingsfas där utbudet breddas och förändras för att vara relevanta för fler. Det ställer krav på kompetens, nya kommunikationsvägar, nya samarbeten och inte minst nya arbetssätt. Det finns behov av utveckling och tillämpning av forskning, statistik som stöd för verksamheterna, samt till viss del utveckling av styrning och ledning på lokal nivå. Trots ett ständigt utvecklingsarbete förändras samhällets utmaningar ofta snabbare än vad verksamheterna kan bemöta. Det är en situation som kan kräva mer radikala förändringar.

Höga förväntningar på att nå fler och nya målgrupper

Landets kommuner lägger årligen drygt 7 miljarder på folkbiblioteken och kulturskolorna, vilket visar att de är prioriterade kulturverksamheter. Förväntningarna är också stora och många verksamheter vittnar om betydelsen av att bättre nå prioriterade målgrupper.

Förväntningarna på kulturskolan handlar både om att nå fler och ”bredare”, exempelvis de grupper som är underrepresenterade i verksamheten. Ungdomar från socioekonomiskt utsatta områden, i familjer med mindre resurser eller ungdomar som är födda utomlands eller har utländsk bakgrund deltar i lägre utsträckning i kulturskolan än andra. Precis som för fritidslivet i stort är även barn i behov av särskilt stöd underrepresenterade i kulturskolan. Kulturskolan ska också försöka bryta könsmässigt bundna ämnesval. Dans är exempelvis ett ämne som tjejer väljer i betydligt högre utsträckning än killar. I kulturskoleutredningen hänvisas samtidigt till att intresset för kulturella och konstnärliga uttrycksformer är stort bland barn och unga med olika bakgrund och förutsättningar. Engagemanget finns med andra ord, men kulturskolan lyckas inte alltid fånga upp det och låta det forma och styra verksamheten. Utmaningen är gemensam för många kulturskolor i Sverige, men även i våra grannländer i Norden och förstärks i FN:s konvention om barnets rättigheter där barnets rätt till fritid, lek och rekreation tydliggörs.

Även folkbiblioteken ser liknande utmaningar. I Bibliotekslagen anges att *Biblioteksverksamhet ska vara tillgänglig för alla och anpassade till användarnas behov*. Bibliotekslagen pekar också ut särskilda målgrupper som ska prioriteras i verksamheten: barn och unga, personer med funktionsnedsättning samt de nationella minoriteterna och personer med annat modersmål än svenska. Folkbiblioteken är välbesökta; år 2017 gjordes 63 miljoner fysiska besök på folkbiblioteken. Antalet besök har dock minskat över tid och det är långt ifrån alla människor som besöker biblioteken och tar del av verksamheten.

Den avgörande frågan handlar kanske inte om att verksamheterna ska nå alla, utan mer om hur de blir mer relevanta för fler och säkerställer att invånare har samma möjligheter att ta del av verksamheterna. Verksamheternas sätt att organisera sig och arbeta påverkar vilka som nås. Tillgängliga resurser påverkar också olika val rörande organisation och metoder.

Faktorer som kan påverka deltagandet

Det finns en rad olika omständigheter som på olika sätt kan påverka möjligheterna till ett brett deltagande i kulturverksamheterna:

- **Utbud:** För att vara relevanta för fler och därmed nå fler och nya prioriterade målgrupper ser många kommuner idag över sitt utbud. I kulturskoleverksamheten har en breddning av utbudet av ämnen och konstformer pågått under en längre tid. Dock är musiken fortsatt dominerande, liksom individuell undervisning. Här förs också en diskussion om möjligheten till både bredd och spets. En del bibliotek behöver se över sitt medieutbud och sina aktiviteter så att det bättre speglar behovet hos den befolkning som finns i respektive kommun (det kan t.ex. handla om medier och verksamhet på olika språk).
- **Tillgänglighet:** Demografi, geografi och ekonomi påverkar tillgången till kulturverksamheter. Långa avstånd påverkar såväl möjligheten att besöka verksamheterna som möjligheten att rekrytera medarbetare. Bland de kommuner som lagt ner sin kulturskola de senaste åren är små landsbygdskommuner med låg befolkningstäthet, hög medelålder och kostsam åldringsvård överrepresenterade. Biblioteken har en lång tradition av att arbeta med bok- och biblioteksbuskar som delvis kan tillgodose behovet av tillgänglighet och närhet, men fler och fler kommuner ser över hur biblioteket kan arbeta mer uppsökande på andra sätt. Även kulturskolorna arbetar uppsökande. Vilka digitala lösningar som kan överbrygga hinder i små landsbygdskommuner med låg befolkningstäthet och hög medelålder återstår att se.
- **Kommunikation/kännedom:** En norsk studie som har undersökt kulturskolornas inkludering visar att det största hindret för deltagande är hur kulturskolans verksamhet kommuniceras. Forskarna menar att den inte framställs på ett attraktivt och relevant sätt för en större bredd av deltagare och inte heller når fram till dessa. I studien svarade nästan 50 procent av icke-deltagare i kulturskolan att de inte kände till kulturskoleverksamheten. Till skillnad från kulturskoleverksamhet är folkbiblioteken mer välkända, men stora grupper i samhället känner inte till

vad biblioteken kan erbjuda. Det finns behov av att nyansera bilden av vad folkbiblioteken är och erbjuder samt kommunicera det.

- Samverkan: Samverkan med andra aktörer är centralt för såväl biblioteken som kulturskoleverksamheten. Förskolan och skolan, olika aktörer inom fritids- och kulturområdet, andra kommuner, kulturinstitutioner och andra aktörer i kulturlivet likväl som civilsamhället och folkbildningen är exempel på samarbetspartner.

Vissa av ovanstående faktorer har kulturskola, bibliotek och politiker större makt över att påverka (t. ex. verksamhetsformer och kommunikation) medan andra (t. ex. avstånd och demografi) snarare behöver hanteras på andra sätt. Sveriges kommuner har i många hänseenden mycket olika förutsättningar vilket rimligen behöver påverka hur kulturskolan och biblioteken ser ut. Vilka vägval som blir aktuella för en viss kommun behöver alltid byggas på en grundlig analys av drivkraften hos de som verksamheterna är till för och utifrån dessa gemensamt hitta framkomliga vägar.

Mer för fler – om projektet och användardriven utveckling

Att anpassa sina tjänster till en växande befolkning med varierande behov, önskemål och drivkrafter, att hantera ökade förväntningar parallellt med minskade eller oförändrade resurser är en verklighet för många av landets kommuner. Många kulturskolor och folkbibliotek är inne i en utvecklingsfas där utbudet breddas och förändras för att attrahera fler vilket ställer krav på kompetens, nya kommunikationsvägar, nya samarbeten och inte minst nya arbetsätt. Det finns också stora utmaningar vad gäller styrning och riktlinjer inom området.

Mot bakgrund av detta bjöds under 2017 landets kommuner in till att delta i förändringsarbetet Mer för fler.

Syfte och mål

Syftet med projektet var att nå fler och utifrån ett användardrivet förhållningssätt utveckla nya arbetsätt och tjänster som invånarna vill ha och behöver.

Idag bygger ofta utveckling på antaganden om vad användare och invånare behöver. Det kan leda till att vi tar fram tjänster som inte efterfrågas eller används. I projektet Mer för fler har arbetsgrupperna fått stöd i en utvecklingsprocess, med praktiska verktyg och kunskap för att kunna arbeta med användardriven utveckling i sin verksamhet.

Mål för projektet har varit att kommunerna efter processen har:

- Ökad kapacitet och kunskap att fortsätta driva nya innovations- och utvecklingsarbeten i den egna organisationen.
- En eller flera konkreta lösningar att ta vidare som svarar mot utmaningen och användargruppens behov.

Metod: tjänstedesign- ett användardrivet arbetsätt

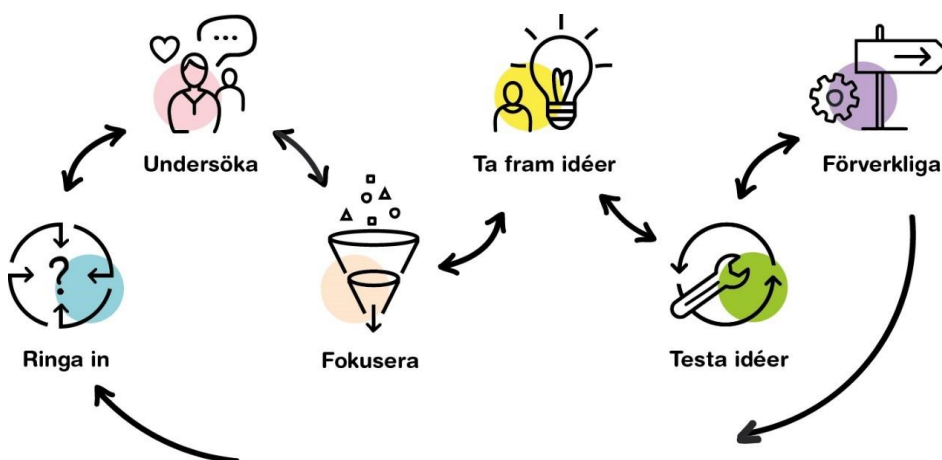
I ”Mer för fler” har Innovationsguiden använts som metodstöd. Innovationsguiden är ett innovationsstöd för offentlig sektor från Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) som hjälper kommuner, landsting och regioner att på egen hand arbeta med användardriven innovation och tjänsteutveckling i den egna verksamheten. Innovationsguiden riktar in sig på hur man faktiskt går till väga och innehåller en rad konkreta metodmallar samt instruerande filmer.

Innovationsguidens process är uppbyggd utifrån ett välbeprövat användardrivet arbets- och förhållningssätt – tjänstedesign. Tjänstedesign tar sin utgångspunkt i användarens behov och upplevelse, oavsett om man utvecklar varor, tjänster, processer, budskap eller miljöer. En av hörnstenarna är också att man testar och samskapar lösningar tillsammans med användare och de som ska utföra tjänsterna.

Genom att se på utmaningen ur användarens perspektiv och fråga och involvera användaren i utvecklingsarbetet, kan vi säkerställa att vi arbetar med rätt saker för dem som behöver det. Det resulterar i att våra tjänster verkligen skapar värde och används och vi kan sluta göra saker som inte efterfrågas eller uppskattas.

Innovationsguidens 6 steg mot förnyelse

Innovationsguidens modell är uppdelad i sex steg som metodiskt tar utvecklingsprojektet från utmaning till förverkligande:



Första steget går ut på att förstå och **ringa in** en utmaning, men också att förstå för vem man utvecklar. I ringa in-steget definieras vad man vill utveckla och för vem. Här ska man också formulera och skriva ner sin utmaning utifrån en bred ansats samt titta på vilka olika aktörer som kan beröras av projektet.

Därefter **undersöker** man sina användares behov och hur tjänsten påverkar deras liv. I detta steg är det viktigt att på olika sätt lära känna sina användare, t.ex. via observationer, användardagböcker eller intervjuer.

Det tredje steget, **fokusera**, handlar om att utifrån det material som man har samlat in analysera och framförallt prioritera vad man ska arbeta vidare med.

Utifrån dessa insikter **tar man fram idéer** och lösningsförslag på den ursprungliga utmaningen. Här handlar det mycket om att skapa ett kreativt och tillåtande klimat och ta fram ett stort urval av idéer. Antagligen behöver man bygga vidare på och utveckla idéerna efter hand och sedan välja, prioritera och konkretisera dem.

Sedan är det dags att **testa idéerna** tillsammans med användaren. Det innebär att man tar fram fysiska prototyper på lösningsförslag, som sedan testas på

användare och utförare. Utifrån testerna samlar man in feedback, justerar och testar igen för att på bästa sätt kunna förverkliga lösningen i verksamheten.

Till sist handlar det om att ”få det att hända”, på riktigt. Att **förverkliga** den eller de idéer som man har testat.

Arbetsprocess och stöd

Kommunernas arbetsgrupper har arbetat över en period på ca nio månader. Kommunerna har själva utsett den arbetsgrupp som ska ingå och arbetar praktiskt med den utmaning och det utvecklingsområde som valts. Gruppen har – genom utbildningsträffar, coachning och en digital verktygslåda – tillgång till stöd och inspiration under processen för att på bästa sätt ta sig från ”ax till limpa”. I Mer för fler har ingått stöd i form av:

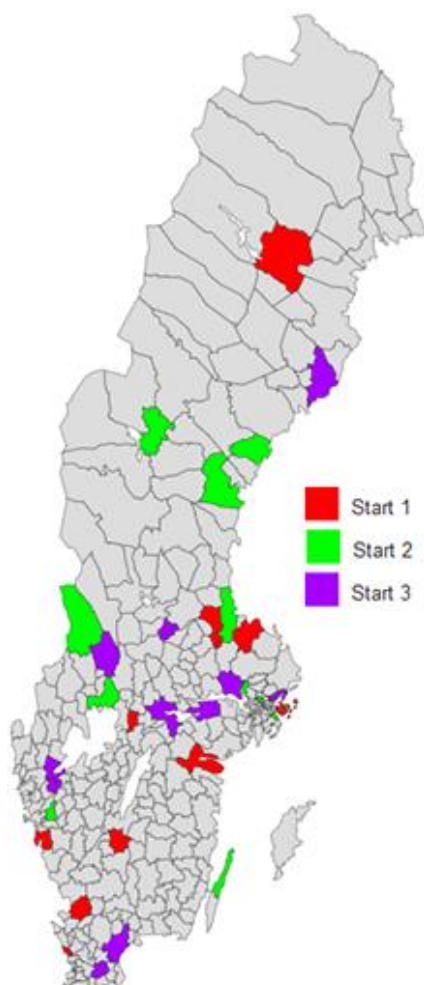
- Utbildningsträffar – 3 heldagar – där arbetsgruppen tillsammans med andra grupper får teori kring innovationsarbete varvat med praktisk kunskap och övning i tillvägagångssätt och metoder.
- Coachning – alla grupper tilldelas en coach med god kunskap om arbetssättet, som på distans kan vägleda och vara ett bollplank till gruppen genom hela processen.
- Digital plattform – tillgång till den digitala plattformen innovationsguiden.se. Där finns instruktioner och tips, metoder och mallar att ladda ner och inspirerande filmer att ta stöd av i arbetet på hemmaplan.
- Erfarenhets- och kunskapsutbyte med andra grupper från andra kommuner som befinner sig i samma process, men med andra utmaningar eller utvecklingsområden.

Vilka har deltagit?

Deltagande kommuner per kommunkategori

Sammanlagt har 32 kommuner deltagit i utvecklingsprogrammet ”Mer för fler”. Kommunerna är geografiskt spridda över hela landet. Det har också varit en stor spridning utifrån SKL:s indelning i kommunkategorier. En tredjedel av kommunerna tillhör gruppen Större städer och drygt en tredjedel är olika slags pendlingskommuner (nära storstad och nära större stad). Fem av kommunerna är landsbygdskommuner, varav en är landsbygdskommun med besöksnäring. Tre kommuner är lågpendlingskommuner nära större stad och en kommun är en mindre stad/tätort.

Av de 32 kommuner som deltagit har tre kommuner av olika skäl valt att inte slutföra programmet.



Start 1, Oktober 2017

Arvidsjaur, Degerfors, Kungsbacka, Laholm, Landskrona, Norrköping, Sandviken, Tierp, Vaggeryd, Värmdö.

Start 2, Januari 2018:

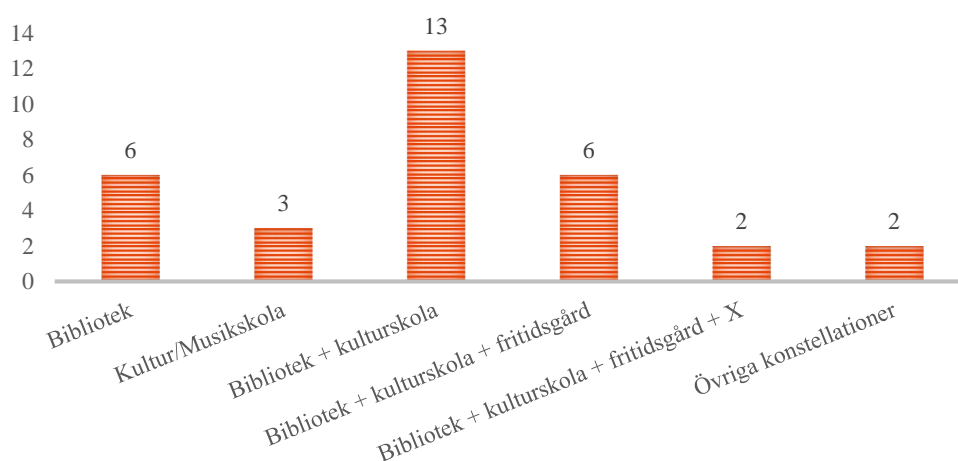
Borgholm, Håbo, Gävle, Karlstad, Kramfors, Lerum, Sollentuna, Sundsvall, Torsby, Tyresö, Östersund.

Start 3, Mars 2018:

Borlänge, Enköping, Eskilstuna, Hagfors, Kristianstad, Sjöbo, Trollhättan, Umeå, Vänersborg, Örebro, Österåker.

Arbetsgruppernas sammansättning

Det vanligaste är att både kulturskola och folkbibliotek har ingått i kommunernas arbetsgrupper. Men i fem av kommunerna har bara biblioteksverksamhet ingått och i tre kommuner har bara musik- eller kulturskoleverksamhet ingått. I en tredjedel av kommunerna har även fritidsverksamhet ingått i arbetsgrupperna.



Landsbygdskommunerna hade i högre grad fritidsverksamheten som en del i projekten, medan ingen av de tio större städerna hade tagit med fritidsverksamheten. Större städer och olika typer av pendlingskommuner hade i högre grad både bibliotek och kulturskola som en del i projektet.

Effekter och resultat

Målet för utvecklingsprogrammet ”Mer för fler” var att varje kommun/arbetsgrupp efter avslutat utvecklingsprogram har:

- Ökad kapacitet och kunskap att fortsätta driva nya innovations- och utvecklingsarbeten i den egna organisationen.
- En eller flera konkreta lösningar att ta vidare som svarar mot en utmaning och användargruppens behov.

Hur ser det ut när de tre omgångarna avslutat den gemensamma processen? Vilka utmaningar har verksamheterna fokuserat på? Fortsätter arbetet och hur tas de nya lösningarna emot av användarna?

Kommunernas utmaningarna

De flesta utmaningarna lyfter frågor om hur man kan göra verksamheter mer attraktiva, mer kända eller meningsfulla för användarna man idag inte når. Ett exempel är Eskilstuna där utmaningen är *”Hur kan vi tillsammans med tjejer i yngre tonåren skapa ett utbud som de vill ha?”*

De flesta kommunerna har dessutom en utmaning som har en tydlig målgrupp bland användare av kulturskola och bibliotek. Det finns även någon utmaning som lyfter behovet av bättre intern samverkan för att nå fler användare.

20 kommuner anger i sina utmaningar att barn- och unga är en identifierad målgrupp. 13 av dessa avgränsar dessutom sin utmaningsformulering till en viss målgrupp där unga efter årskurs tre är de vanligaste, då i åldrarna 9-12 år eller 12-16 år. Fem kommuner är dessutom inriktade på barn och unga boende i ett visst område och tre till en viss verksamhet i kommunen. Att så många kommuner valde barn och unga som sina målgrupper är inte så förvånande med tanke på att kulturskolans verksamhet i första hand vänder sig till denna målgrupp och att barn och unga en prioriterad målgrupp enligt bibliotekslagen.

Andra riktar in sig på hela befolkningen eller samtliga som bor i ett visst område. I Tierp valde man att ha boende i kommunens yttre delar som målgrupp och i Umeå riktade projektet in sig på grupper i digitalt utanförskap. I Borgholm fokuserar utmaningen på *”Hur gör vi Borgholm till en kulturellt mer attraktiv kommun?”* Tre kommuner har fokuserat på gruppen nyanlända.

Användaren har i hög grad hamnat i fokus

Tjänstedesign har som huvudsakligt angreppssätt att involvera användaren i utvecklingen av ny eller befintlig verksamhet. Ett av de bärande resultaten efter programmet är att användaren hamnat mer i fokus. Arbetsgrupperna har, om än i lite olika omfattning, försökt förstå sina användares behov och förväntningar genom att involvera dem. Det skedde främst i undersöka- steget, men även till viss del i den fortsatta utvecklingen och testningen av ny verksamhet.

I Gävle har man till exempel insett att ungdomar har helt andra kommunikationskanaler i sociala medier än vad vuxna har.

”Väldigt positiv, alla är glada med resultat och vill använda metoden vid andra tillfällen”.

I stort sett samtliga anser att Innovationsguidens metoder och mallar är mycket användbara och att de på olika sätt kommer att använda metoderna även i andra sammanhang.

Arbetsgruppen i Sundsvall planerar dessutom att ta reda på vilka andra i kommunen som arbetar med tjänstedesign som metod för att dela erfarenheter och skapa ökat genomslag för arbetssättet.

”Då integration ligger högt på den kommunala prioriteringen och vi fick i uppdrag att arbeta i det mångkulturella området har det visat sig att många vill in i vårt arbete. Vi har fått markera att detta är en utbildning och att vi arbetar efter en metodmall. Vi har utlovat att när vi kommit längre fram i processen koppla in fler vid behov samt sprida kunskapen om metoden vidare”.

Flera av grupperna beskriver att de nu fått värdefulla insikter, dels om vad det innebär och vinsterna med användardrivet arbetssätt, dels kunskap om olika metoder för hur man involverar användarna i processen. Vi ser att ett nytt förhållningssätt har anammats, åtminstone av deltagare i arbetsgrupperna. Huruvida ett nytt förhållningssätt och ibland nya arbetssätt kan komma att spilla över i övriga verksamheten och till kollegor varierar troligen, beroende på hur projektet och processen förankrats hos övriga under arbetets gång. Vissa menar att det finns en genuin vilja att fortsätta på den inslagna vägen och att använda metoden i andra sammanhang, andra att ledningen har haft svårt att förstå hur innovationsarbetet ska tas vidare.

Vilka lösningar har kommunerna arbetat med?

Av de totalt 32 deltagande kommunerna har 25 tagit fram förslag till nya lösningar. Många har testat mer än en idé och flertalet har flera idéer samlade i en idébank. Sen görs även snabbare åtgärder och enklare förändringar med stöd av det som i Innovationsguiden kallas en ”Fixarfrasse-lista”. I t.ex. Kramfors har man testat ett Kulturfritis där målgruppen barn och unga kunnat pröva olika kulturella sammanhang. Därutöver finns en idéparkering som ska bearbetas vidare under 2019.

Tre projekt satsar på utveckling av appar till smartphones. I t.ex. Östersund undersöker man nu möjligheten att utveckla en app där kulturutbud till barn och unga kan samlas. Även sociala medier har testats där tre projekt använt Instagram för att kommunicera vad som är på gång. I Örebro har man t.ex. testat en ”Kulturinfluencer” via Instagram vilken fått god spridning och i Lerum har man testat och kommer att arbeta vidare med både ett Instagramkonto och en filmverkstad.

Eftersom merparten av utmaningarna handlar om barn och ungas möjligheter att delta i kulturaktiviteter har många av projekten fokuserat på vilka vägar man

kan nå barn och unga på samt på vilket sätt. I till exempel Gävle har man tagit fram och testat så kallade ”Memes”, en slags annonser med en humoristisk vinkling. Dessa ska nu vidareutvecklas tillsammans med målgruppen.

Sammanfattningsvis kan man se att det är en stor variation på idéer och testade lösningar. De flesta idéerna väntar nu på ytterligare utveckling och beslut innan de kan implementeras fullt ut. Några som testats i verkligheten är ett ”Tjejhäng” i Eskilstuna, ett barn- och ungdomsrum i Laholm och ett ”Pop- up rum” i Hagfors.

De flesta lösningarna återfinns inom befintlig verksamhet

”Vi använder oss av teater, musik, bild, skapande, dans, digitalt skapande. Genom att barnen får använda alla sina språk, olika uttrycksformer och flera sinnen så tror vi att synen på läsning och text breddas och blir tillgänglig för fler”.

SKL brukar beskriva en innovation som något Nytt (inte gjorts tidigare), som är Nyttigt (bidrar positivt hos användaren) och dessutom Nyttiggjort (kommit användarna till del). En idé som aldrig förverkligas är enligt definitionen inte en innovation. Innovationsrådets synsätt på innovation kan sammanfattas som “förmågan att framgångsrikt ta fram och införa nya processer, tjänster och metoder som resulterar i betydande förbättringar av kvalitet, effektivitet eller ändamålsenlighet”. I offentlig sektor handlar detta främst om att hitta nya perspektiv på redan existerande problem i samhället, att försöka omdefiniera syftet eller målet i en verksamhet för att nå ett bättre resultat för slutanvändare eller att förändra hur leverans av tjänster och produkter genomförs.

Innovationsguiden kan användas för att driva projekt mot såväl innovativa lösningar som förbättringar. Inom Mer för fler kan man se att de flesta idéerna är att betrakta som förbättringar i befintlig verksamhet snarare än nya radikala lösningar. När den här sammanställningen skrivs har dock majoriteten av kommunerna nyligen avslutat den sista träffen där Innovationsguidens sista steg, förverkliga, har gått igenom. Det är därför i många fall för tidigt att säga om idéerna till lösningar som tagits fram kommer tas vidare, leda till innovation eller förbättringar. Kommunerna befinner sig i olika i faser i de olika stegen och ytterst få har ännu börjat använda lösningen i sin verksamhet. Det fortsatta arbetet med Innovationsguidens olika steg behöver fortgå även efter att programmet nu avslutats.

En fråga som måste ställas vid införandet av en ny lösning är om omprioritering i verksamheten behöver göras, d.v.s om några av de tidigare aktiviteterna kan tas bort. Att införa en ny lösning behöver alltså inte med automatik innebära tillförsel av nya resurser. Ett antal av de lösningar som projekten i Mer för fler har tagit fram, har införts i samband med andra samverkande satsningar på gång lokalt och nationellt med hjälp av tillförsel av extra medel. Det har dock inte framkommit huruvida de lösningar som tagits fram också resulterat i att befintlig verksamhet stöps om. Det tycks i dessa fall snarare vara så att de lösningar som tagits fram utgör ett komplement till befintlig verksamhet.

Samverkan med andra verksamheter

Att identifiera användarens behov innebär att lösningar kan ligga utanför den egna verksamhetens ram och/eller behöver lösas i samverkan med andra aktörer. Utmaningar inom skolan kanske bäst möts inom BVC eller liknande. Om det är fallet kan det innebära svårigheter i förhållande till den egna verksamheten och i att motivera andra att ta över implementeringen av ett utvecklingsarbete. Det här är en fråga där vi återigen måste sätta användaren i centrum i stället för våra olika verksamheter. Bland annat erfarenheter från andra projekt i och utanför Sverige har visat på den typen av erfarenhet.

”Att delta i Mer för fler gör att vi blir mer lyhörda för användarnas frågor/önskningsar och kommer igång och provar förändringar. Vi hittar också nya samarbetspartners och blir bättre att dela information/få idéer inom vår organisation dvs biblioteket/Kulturförvaltningen”.

Flera arbetsgrupper menar att en positiv effekt av arbetet i Mer för fler är att det har bidragit till ökad samverkan och förståelse mellan de verksamheter som deltagit, i de fall där flera verksamheter t. ex. kulturskola och bibliotek, varit delaktiga. Ökad samverkan har inte alltid varit ett uttalat mål men man menar att det är en bieffekt av arbetet. Såväl bibliotek som kulturskoleverksamhet har ofta en omfattande samverkan med bl.a. skola, föreningsliv och annan kommunal verksamhet. Vi kan dock konstatera att det är relativt få arbetsgrupper som inom ramen för arbetet med Mer för fler sett andra aktörer, utanför den egna förvaltningen eller utanför kommunorganisationen, som del av sina lösningar. Det finns emellertid undantag: Ett exempel där man planerar för samverkan med andra aktörer finns i Östersund. Alla barn i kommunen får ett busskort och tanken är nu att försöka koppla olika kulturaktiviteter till busskortet. I Degerfors har man testat två prototyper. Den ena handlade om att testa en inbjudan till E-sport på biblioteket och den andra kallades ”Chilloteket”, en fritidsgård för Musikskolans elever. De har även ”parkerat” en idé om att skapa ett samarbete med någon av de mycket populära sportklubbarna.

Förändring tar tid

”Tänk verksamhet – inte projekt”.

”De flesta är positiva och optimistiska, men några pessimistiska. Bara att rida ut stormen – det brukar landa bra till slut i alla fall”.

Erfarenheterna från tidigare förändringsprojekt hos SKL, som även överensstämmer med Tillitsdelegationen slutsatser, visar att det här sättet att arbeta stärks av ett coachande ledarskap, en tillåtande organisationskultur som bygger på tillit men också en genuint lärande organisation. I en lärande organisation tar man tillvara på de misstag som görs och lär av dessa.

”Förändring är svårt-motstånd i arbetsgruppen”.....

Vid den tredje och sista workshopen i programmet har arbetsgrupperna presenterat process, lösningar och eget lärande. Några är i färd med att införa och andra ska just börja testa sina nya lösningar. Att släppa medarbetarnas kreativitet lös samtidigt som användarna involveras skapar förväntningar på en fortsättning. När idéerna är klara för implementering har de i många fall lämnats över till ledningen för beslut. Beslutet har ibland blivit positivt men har också inneburit att idéer lagts åt sidan. Troligen har chefernas tidigare grad av involvering påverka intresset för det nya. Vi ser att i de grupper där det finns en dialog mellan ledning och arbetsgrupp har hinder kunnat undanröjts. Det är med andra ord viktigt att ledningen också har förståelse för att arbetet inte är avslutat för att idéerna finns.

”Vi har fått medel från Stärkta bibliotek till att förverkliga de idéer vi tagit fram samt för att arbeta vidare med involvering, metoden är vårt viktigaste verktyg i utvecklingsarbetet (under närmaste året i alla fall)”.

”Återstår praktiskt arbete under lång tid. Sedan kan vi tillämpa arbetssättet även på mindre projekt”.

”Vår utmaning är tydlig, och Innovationsguidens process har varit enkel att följa och vi har haft möjlighet att prova olika metoder. En svårighet är dock att hitta tid att träffas inom projektgruppen”.

Med tidsaspekten i minnet är det också viktigt att förstå att det är för tidigt att se några kvantitativa resultat i förhållande till antalet nya användare, dvs har verksamheterna nått fler. Här har vi bara kunskap om nuläget och vilka förväntningar som finns på framtiden.

Erfarenheter och insikter av att jobba med tjänstedesign

I följande avsnitt redovisas de övergripande erfarenheter av att jobba med tjänstedesign och som har kommit fram under själva utvecklingsarbetet, under processen, i kommunernas projektredovisningar samt i ett antal intervjuer med personer från de deltagande kommunerna.

Faktorer som stödjer ett bra genomslag

Några av de faktorer som stödjer ett bra genomslag för projekten och arbets-sättet är:

- En ledning som följer, stödjer och legitimerar arbetet
- Kunskap om grupprocesser och förändringsledning
- En utmaning som är väl avgränsad och som fokuserar på användaren
- En hållbar projektorganisation

En ledning som följer, stödjer och legitimerar arbetet

”Vi har arbetat bra med detta och har nu många metoder att arbeta vidare med. Vi har också samverkat och arbetat tillsammans med biblioteket, kultur-skolan och fritidsgårdarna. Detta har varit oerhört värdefullt för oss. Vi har även haft ett uppdrag från politikerna så det har gett oss en riktning och ett bra stöd.”

I förändringsarbete slås ofta fast att det är viktigt att ha ledningens stöd. Men i hur hög grad ska ledningen vara direkt involverad i det konkreta arbetet och vilket förhållningssätt bidrar till genomslag i organisationen?

”Det hade varit bra om cheferna hade vetat mer om metoderna innan de anmälde oss”.

Precis som deltagarna i arbetsgrupperna har de flesta cheferna i Mer för fler haft liten förkunskap om metoder och förhållningssätt, vilka krav det ställer och vad man kan förvänta sig. Det har lett till att relationen mellan chefer och arbetsgrupper har sett olika ut. I ungefär hälften av projekten har cheferna varit mer eller mindre direkt involverade i arbetet och hos övriga har de följt arbetet mera på avstånd.

”En chef frågade hur vi skulle kunna säkerställa att vi kom fram till det de ville”.

Det grupperna beskriver är att ledningens medverkan har gett legitimitet men att deras närvaro också inneburit en risk i de fall chefen tenderat att styra processen mot en verksamhet istället för mot ett tänkt användarfokus.

”Det har varit svårt för cheferna att inte relatera projektgruppens insikter till befintliga resurser och budgetramar”.

Av intervjuerna framkommer att det inte tycks vara chefernas direkta eller indirekta närvaro som varit avgörande utan snarare deras förhållningssätt. Det förhållningssätt som har varit framgångsrikt är ett coachande och stödjande ledarskap där det funnits ett genuint intresse för arbetet och där chefer i syfte att skapa legitimitet kommunicerat arbetet internt och externt. I till exempel Kramfors deltog inte ledningsfunktionen i särskilt stor omfattning i det praktiska arbetet, men var hela tiden nyfiken på vad som hände. Chefen skapade legitimitet hos övriga chefer och uppmanade arbetsgruppen att redovisa för kollegorna för att väcka deras nyfikenhet. Ett annat exempel är Landskrona där man har skapat miniworkshops och lyft in design-thinking på arbetsplatsträffarna i syfte att skapa legitimitet, långsiktighet och intern förankring.

”Det har enbart varit roligt att ha chefen med!”

”Ledningen har tagit projektet på allvar och det finns god förankring inför det fortsatta arbetet”.

Slutsatserna stämmer väl överens med erfarenheterna från såväl tidigare SKL-ledda förändringsprojekt som Tillitsdelegationen - att leda i förändring ställer krav på ett coachande ledarskap där chefen har tillit till processen, stödjer arbetet och ställer frågor snarare än har ett kontrollerande förhållningssätt.

Kunskap om grupprocesser och förändringsledning

”Jag har tagit ett fast grepp om processen så att vi kan bli en mer kreativ grupp”.

I intervjuerna och diskussioner i Mer för fler:s ledarskapsspår framkommer att det inte bara är chefernas ledarskap som är viktigt. Det här stämmer väl överens med generella erfarenheter från SKL:s olika projektverksamheter: När man ska leda ett förnyelseprojekt behövs förutom projektledarkompetens också kunskap om grupprocesser och hur man kan skapa kreativa miljöer. Det förekommer ofta att egenskaper av mer administrativ karaktär värdesätts vid tillsättandet av en projektledare. Kompetens inom förändringsledning kommer ofta i andra hand. Dessutom är det viktigt att bemanna en projektgrupp med flera olika kompetenser i syfte att få utmaningen och insikterna belysta ur fler perspektiv.

”Vi har haft en fantastisk processledare”.

Den första aspekten som handlar om projektledarens mer formella uppdrag är naturligtvis också viktig. De grupper i Mer för fler som haft en projektledare med ett tydligt mandat och som kunnat avsätta tid under hela arbetet är mera nöjda med sina processer och sitt resultat.

”Ett ökat samarbete har behövt ta tid”.

”Vi har haft stor nytta av våra olika kunskaper”.

Vi kan konstatera att arbetsgrupperna som deltagit har haft projektledare med mycket olika förkunskaper och kompetens i förändringsledning. I de fall en person, projektledaren eller en annan deltagare, har klivit fram och blivit processledare har gruppen lättare kommit vidare i processen samt lättare hållit kvar

ett användarfokus. Det har varit särskilt viktigt i de arbetsgrupper där olika verksamheter ingått eftersom det inledningsvis inte funnits en gemensam målbild eller gemensamma förhållningssätt. Ett exempel på en kommun som skapade en kreativ miljö är Norrköping. Där skapade projektledaren en fysisk plats för kreativt arbete, en plats som gruppen kunde komma tillbaka till.

Utmaningar - väl avgränsade och fokus på användaren

Som utgångspunkt för tjänstedesignprocesser formuleras ett problem eller en utmaning. Precis som i de flesta utvecklings- eller forskningsprojekt måste man hitta en avgränsning som gör det möjligt att arbeta vidare men som också triggar igång nyfikenheten. Om det finns en rejäl och synlig kris, alternativt ett kommande hot, leder det lättast till ett användbart fokus.

”När vi började testa att intervjua i vår målgrupp upptäckte vi att utmaningen inte fungerade!”.

Inför arbetsgruppernas första gemensamma träff uppmanades grupperna att fundera på en utmaningsformulering. Under den första träffen fick grupperna möjlighet att utveckla utmaningarna. De ursprungliga formuleringarna var ofta vida och oprecisa samt utgick från verksamheternas behov och inte från de användare som verksamheten är till för. I takt med att insikterna om användarna ökade i ”undersökfasen” valde därför flera grupper att formulera om och precisera sina utmaningar, vilket också är en viktig del i processen. Här har många av coachningssamtalen spelat stor roll. Trots preciseringar har det ändå visat sig svårt att skapa tillräckligt avgränsade utmaningar i arbetet. Flera av arbetsgrupperna säger att ett lärande i processen har varit att när de i framtiden startar nya projekt kommer de att utgå från en mycket mer avgränsad utmaning. Till exempel skriver Sandviken i sin slutrapport att de framöver kommer att utgå från smalare utmaningar för att lättare komma fram till resultat. De tänker dela upp utmaningar i delprojekt istället för att försöka rymma allt i ett. Även Umeå formulerade om sin frågeställning efter undersökningarna. Insikterna i undersöka- steget ledde till att arbetsgruppen fokuserade på digital självkänsla som en väg mot ökad digital delaktighet.

”Vi har filat på formuleringen efter tips från vår coach!”

En hållbar projektorganisation

Flera av grupperna i projektet vittnar, förutom om ledningens förhållningssätt och kompetens, också om vikten av att arbetsgruppen har tydliga strukturer för sitt arbete. Det kan handla om förutsättningar för de som har deltagit i arbetsgruppen att delta såväl tidsmässigt som geografiskt. Andra viktiga strukturer handlar om mandat och befogenheter. Är inte strukturerna tydliggjorda riskerar gruppen hamna i praktiska diskussioner snarare än innehållsmässiga. Har gruppen ett tydligt mandat blir de kommande lösningarna i högre grad genomförda, vilket stämmer överens med teorier om grupputveckling.

”Mer för fler:s arbetsmetod har gett oss en plattform för att träffas vilket är positivt”.

Grupperna har fått rådet att tidigt boka in tider för arbetsgruppens möten och att mötas regelbundet. Det har fungerat mycket väl i vissa kommuner. I exempelvis Östersunds arbetsgrupp menar man att det varit en framgångsfaktor att ha haft tid för regelbundna möten varje vecka. I andra har rådet fått genomslag i tanken, men visat sig svårare att genomföra i verkligheten. Det har varit extra tydligt i de kommuner där man har haft olika verksamheter, på olika geografiska platser, med i arbetsgruppen. Digitala möten, till exempel via Skype, har använts i vissa fall men har inte fungerat i alla delar av processen, till exempel i fokuserafasen. Eftersom innebörden av de olika stegen i arbetet inte varit känd i förväg har det varit svårt att skapa framförhållning.

”Vi borde ha tittat på vilket skede verksamheten befann sig i innan vi påbörjade arbetet”.

Hälften av projektledarna beskriver att det enbart är de som fått tydligt avsatta resurser, i form av tid, till sitt uppdrag. Övriga deltagare har haft uppdraget mer eller mindre som en del i sitt ordinarie arbete. En av konsekvenserna är att det har blivit svårt att hitta tider för gemensamma aktiviteter. Hade alla involverade tidigt haft avsatt tid för arbetet hade man kunnat ta hänsyn till projektet redan vid schemaläggning. I Lerums kommun fanns en anställd verksamhetsutvecklare som fungerade som projektledare. Denne var inte anställd i förvaltningen utan kunde ha en mera fristående roll. Positivt var också att gruppdeltagarna träffades några månader före projektstart i syfte att lära känna varandra och hitta ett relevant fokus.

Grupperna beskriver också vikten av kontinuitet i arbetet och i arbetsgruppen. Det handlar till exempel om att vissa deltagare i arbetsgruppen gått ut och in i arbetet vilket innebär att det blir en nystart vid varje möte. Andra har gått in i arbetsgrupperna utan att det funnits tydliga förutsättningar i form av vikarier och avsatt tid för tjänsterna. Två av kommunerna befann sig under projekttiden i en större omorganisation vilket ställde till det för arbetsgruppen. Det blev svårt att skapa utrymme och förståelse för arbetet när många andra aktiviteter pågick samtidigt.

Flera projekt vittnar om behovet av mer tid i ”undersökfasen”. En anledning är att man inte hade projektorganisationen på plats och därför inte genast kommit igång. En annan anledning är att man inte vågade kasta sig ut för att möta användarna utan fastnade för länge i metod- och urvalsdiskussioner.

Arbetsgrupperna lämnar några tips utifrån sina erfarenheter:

- Att träffas regelbundet och hinna vända på idéerna
- Tänk efter före
- Ha en kommunikationsplan
- Tydliggör vem som är projektägare
- Ha en fungerande projektledare genom hela processen
- Utforma arbetsgruppen med omsorg
- Vikten av att förankra projektet i berörda verksamheter
- Få med en beslutsfattande chef
- Samverka inom och mellan förvaltningarna

- Viktigt att skapa ett ”vi”
- Skapa en tillåtande lugn arbetsprocess

Processen - att sätta användaren i fokus

I analysen framkommer framförallt fem framgångsfaktorer för processen:

- Viktigt att hålla kvar användaren i fokus
- Att använda minst en ny metod
- Var noga med att skapa enighet om syftet med projektet
- Leta efter vad som är det egentliga problemet
- Testa idéerna mer än en gång

Viktigt att hålla kvar användaren i fokus

”Det har varit svårt att tänka om och inte gå på lösning direkt utan låta processen ha sin gång”.

För att möta utmaningar i kommunal verksamhet tillsätts ofta en grupp med experter från politik och förvaltning som i projektform snabbt ska ta fram och sjösätta nya lösningar. Deltagare i Mer för fler:s arbetsgrupper beskriver på olika sätt hur svårt det varit att frigöra sig från detta traditionella arbetssätt. Att involvera sina användare innebär att man som tjänsteperson behöver vara en nyfiken upptäcktsresande i användarens fotspår. Det innebär ibland att snabba lösningar inte alltid är svaret utan man behöver undersöka vilket det egentliga problemet är. Det kan inledningsvis ta längre tid, men att involvera användarna skapar bättre förutsättningar för att hitta de långsiktigt rätta lösningarna.

”Det här känns så spännande och intressant och frågan är varför vi inte gjort det tidigare”.

Det kräver mod att lämna sin traditionella yrkesroll. Det är lätt att hamna i diskussioner som utgår ifrån verksamhetens möjligheter och begränsningar istället för att vaska fram brukarens bakomliggande behov. Det modiga ledarskapet beskrivs på många håll bland annat i utvärderingarna av projektet inom hemtjänsten i Sundsvall den så kallade Skönsmonsmodellen, i projektet Förändra radikalt och i det brittiska arbetet inom Innovation Unit. För en liten del av projekten inom ramen för Mer för fler beskrivs i intervjuer hur chefer hämmat utvecklingen i processerna. I stort sett samtliga grupper beskriver perspektivskiftet som viktigt, men också som initialt mycket svårt. Men när man väl har tagit utvecklingsprånget verkar det vara svårt att gå tillbaka till det tidigare sättet att arbeta. Ett tips som grupperna får för att klara skiftet och bidra till ett fokuserat samtal är att ge en gruppmedlem uppdraget att återkommande ställa kontroll-frågan ”Är det här användarens fokus?”. I Östersund ansåg projektledaren att Innovationsguidens mallar hade hjälpt dem att hålla rätt fokus. Torsby valde vid ett tillfälle att backa processen och göra om när de insåg att deras lösningar inte utgick från de behov som ungdomarna uttryckt.

”När vi släppte in användarna i utvecklingsarbetet så upptäckte vi vad mycket lättare det går att uppnå bra resultat”.

Att involvera användaren är viktigt initialt för att öka förståelsen för de verkliga behoven, men minst lika viktigt vid utveckling och testning av idéerna. Att arbeta med tjänstedesign bygger på att involvera användaren i arbetets olika steg. I Mer för fler tycks detta ha fungerat relativt väl i ”undersökfasen”, i merparten av kommunerna, men i vissa av projekten beskrivs hur de till viss del tappar involveringen av användarna vart efter arbetet framskrider. I Sandviken skapades dock en referensgrupp bestående av sex ungdomar. De har involverats genom olika workshops, men också genom kontinuerlig medverkan i den öppna verksamheten som kulturskolan och fritidsenheten erbjuder.

Arbetet är inte heller klart förrän resultatet är återkopplat till användaren.

Att använda minst en ny metod

Tjänstedesign har som en av sina grundidéer att utgå från användarens behov vid utveckling av befintlig verksamhet eller utveckling av nya tjänster. För att utforska behoven finns ett stort antal metoder att tillgå. Det kan till exempel vara observationer, intervjuer, servicesafaris, dagböcker eller användarresor. Många av de här metoderna upplevs som nya och är inte använda tidigare, vilket leder till osäkerhet om själva genomförandet, men också vid urval och analys.

”Det var inledningsvis obekvämt att använda metoderna men när vi började med Fokusera-arbetet såg vi hur många bra erfarenheter vi fått”.

”Intervjufasen har varit väldigt givande. Det har gett en massa ny kunskap och även gett oss nya frågor. Vi förstår nu väldigt mycket mer både om användaren och problemområdet”.

Många av arbetsgrupperna väntade länge innan de närmade sig användaren eftersom de kände sig osäkra på hur det skulle göras och tas emot. Vi ser att deltagarna i Mer för fler oftast valt väl kända metoder som intervjuer eller enkäter. När de har vågat lämna det invanda och provat andra metoder som servicesafaris, användarresor eller dagböcker växer de viktiga bilderna om användaren fram. Flera talar också om hur mycket nytt och viktigt de då såg och lade märke till men att det inte alltid var helt lätt att hantera. Synen på den egna verksamheten fick sig, oavsett val av metod, ibland en törn.

”Och vi som trodde vi hade en så bra verksamhet”.

”När vi googlade kom inte kulturskolan ens fram!”

Även om man håller sig till enkäter och intervjuer behöver frågeställningarna utvecklas så att de inte blir ledande eller för avgränsande, vilket flera grupper också upplevde. Flera av arbetsgrupperna har ställt frågor om vad användarna vill ha vilket visade sig ge relativt lite eftersom de i flera fall inte visste vad som fanns. I Lerum upptäckte man att frågorna i den utdelade enkäten var alldeles för allmänna. Utifrån den erfarenheten skapades två nya enkäter med mer verksamhetsspecifika frågor. De gjorde dessutom kompletteringar som gav ytterligare förtydliganden.

”Vi kastade oss ut och testade våra frågeställningar!”

I Sundsvall testade man flera metoder. De skickade till exempel ut en enkät via kontakter med särskolan, genomförde snabbenkäter på stan, skapade ett antal referensgrupper med användare och testade också servicesafari. Deras tips är att snabbt gå ut och involvera användare på olika sätt!

Även i Östersund har man testat flera metoder bland annat intervjuer och servicesafari, men man har också "hängt", dvs observerat, vid de samlingsställen som ungdomarna har sedan tidigare.

"Vi gjorde 41 intervjuer och sedan började svaren allt mer likna varandra".

Frågan om urval dyker ofta upp, vem ska man möta, hur många och hur? Vänersborg valde att göra intervjuer för att ta reda på kulturvanor hos boende i en kommundel. De upptäckte efter ett antal intervjuer att det inte tillkom någon ny information utan nöjde sig med en så kallad mättnad i materialet.

"Bra att ha ungdomar som intervjuar ungdomar!"

Var noga med att skapa enighet om syftet med projektet

"Att ha flera verksamheter med i projektet både tillför och komplicerar vårt arbete."

I programmet Mer för fler bjöd SKL in till ett utvecklingsarbete som gärna men inte nödvändigtvis skulle involvera flera verksamheter. Sju av de 32 deltagande kommunerna fokuserade på en specifik verksamhet till exempel bibliotek eller kulturskola. Övriga har samlat verksamheter som organisatoriskt finns i en eller flera förvaltningar. I till exempel Östersund var det ett uttalat syfte att projektet skulle bidra till en gemensam organisationskultur.

"De olika verksamheterna har olika förutsättningar som bidrar till konkurrens eftersom verksamheterna arbetar på olika villkor".

Från intervjuer och kommunernas dialog med coacherna kan vi se att de projekt som bestått av enbart en verksamhet lättare har kommit igång med sitt arbete. Det förenklade möjligheten att planera, hitta mötestider och att förstå varandra. Dessutom slipper de den konkurrenssituation som ibland uppstått om projektet består av flera olika verksamheter. Det senare kan ta sig uttryck i rädslor för att den egna verksamheten kan komma i negativ dager eller att de nya lösningarna skulle kunna missgynna den egna verksamheten i form av lägre budget, minskad tid eller liknande. I Kungsbacka beskriver chefen hur ett tydligt syfte med arbetet som det råder enighet om kan vara ett stöd. Ett sådant syfte bör återigen sätta fokus på användaren och inte verksamheten.

"Den stora vinningen hittills är att vi har fått ett samarbetsforum!"

Å andra sidan har flera projekt med flera verksamheter sett att det gett möjligheter till bättre helhetssyn och samsyn inom förvaltningen/mellan verksamheterna som kan skapa en grund för fortsatt samarbete. Men det måste få ta tid.

Leta efter vad som är det egentliga problemet

Innovationsguiden beskriver vikten av att leta efter bakomliggande faktorer för att arbetet inte enbart ska handla om att tillgodose önsknings. Att undersöka brukarnas behov innebär att man måste skapa insikter om vad som gör att behoven uppstått. För att komma fram till mer nytänkande förändringar krävs ett analysarbete som också letar efter de bakomliggande orsakerna.

Det grupperna beskriver är att det i intervjuer ofta uppkom olika önskemål om förändring av miljöer eller om nya aktiviteter. I den delen av processen är det lätt att gå på uttalade önskemål istället för att reflektera över och analysera vad som gör att önskemålet uppstått. Så här är det viktigt att ställa varför-frågor för att förstå den egentliga orsaken bakom önskemålen. En sådan insiktsskapande analys är ett otroligt viktigt moment i processen. Men de nya insikterna kan visa att verksamheten inte är så bra som man trodde och att man därmed måste vara beredd på förändring.

När grupperna går igenom sina data finner de lätt åsikter från målgruppen som är relativt lätta att genomföra till exempel att måla om eller att sätta in en kaffeautomat. För många har den så kallade "fixarfrasse-listan" då fungerat som metod. Det ger en möjlighet att ta vara på bra idéer vilka med lätthet kan genomföras utan prototyp och test i flera led. I Sundsvall fick man många idéer om saker som bör förändras bland annat i miljön. Sådana idéer är nu samlade i en idébank och kan genomföras vartefter. Även i Laholm har man skapat en "idé-parkering" eftersom man insåg att huvudidén, Ett rum, behövde prioriteras. Umeås kartläggning om digitalt utanförskap skapade starka insikter om vilka känslor som ligger bakom. Insikterna användes därefter till att skapa nya idéer utifrån ett antal nyckelfaktorer som sedan testades. Även i Kristianstad satsade arbetsgruppen på att söka efter bakomliggande orsaker vilket ledde fram till idéer som skulle möta dessa behov snarare än önsknings hos användaren.

"Få i målgruppen vet vad som finns".

Många beskriver även att användarna antingen saknar eller har en förutfattat bild av verksamheterna. Grupperna uttrycker att det är svårt att få användarna att tänka utanför boxen. Det finns en klar bild av vad ett bibliotek är och då blir svaren därefter. En annan bild hos användaren är att bibliotek och kulturskola på gott och ont hänger ihop med skolverksamhet. Att tänka igenom hur man ställer frågor och var man möts för samtal kan bidra till ett mer användbart material.

"Vi såg att vi redan gör många saker som ungdomarna vill ha".

Testa idéerna mer än en gång

Att testa tidigt i processen och göra det enkelt är ett viktigt moment inom tjänstedesign. Det handlar om att involvera användare i utvecklingen av tjänsten, men också i en utvärdering av idén. Idén ska alltså testas som prototyp snarare än i fullskala. Det kan göras genom att skapa skisser eller modeller för att visualisera det nya. En framgångsfaktor är att involvera användare i utvecklingen av lösningen genom att de får vara med att bygga innehållet i flera

steg. Tanken är att testa i omgångar för att på så sätt vart efter utveckla den färdiga tjänsten eller produkten. Sällan är ett test tillräckligt utan det handlar om att testa, revidera och testa igen. Erfarenheter från Mer för fler visar att idén om test av prototyp i flera steg inte alltid fullföljs och att arbetet går in i nästa steg för tidigt.

”Vi hann bara testa en gång”.

Under den andra träffen fick arbetsgrupperna öva på att skapa och testa prototyper. Prototyperna som skapades under dagen beskriver idén och är ett första steg men behöver ofta vidareutvecklas av arbetsgrupperna för att fungera som testverktyg. De grupper som har lyckats skapa en enkel prototyp som bjuder in användaren i utvecklingsprocessen har visat sig vara framgångsrika. I ett sådant prototyparbete kommer också idén att testas i flera omgångar för att successivt utvecklas. Det blir ett sätt att undvika fallgropen att enbart testa varje idé en gång. Det bidrar istället till ett antal testomgångar.

Borgholm har valt att testa skarpt i sin verksamhet. Här köptes en lådcykel in av biblioteket och som används i den uppsökande verksamheten. Den kommer att utvecklas vartefter. I Torsby involverades ungdomarna i att skapa ritningar för en kommande mötesplats som därefter omvandlades till en prototyp i 3D. Prototypen testades på både ungdomarna och personalen. Testningen ledde sedan fram till en färdig lösning – en gemensam allaktivitetsyta. Vänersborg satsade på en informationsposter som skulle placeras i tvättstugor. Med flera testningar i olika sammanhang utvecklades postern tillsammans med användarna. Umeå tog fram idéer tillsammans med användare som kollegor till arbetsgruppen i sin tur utvecklade till prototyper. Dessa testades och utvecklades därefter i omgångar.

I kommunrapporterna lämnar avslutningsvis arbetsgrupperna några tips till andra utifrån sina erfarenheter att arbete enligt användardriven tjänstedesign:

- Låt intervjuerna ta tid
- Samverka inom och mellan förvaltningarna
- Idégenerera i grupp
- Låt bli att göra antaganden
- Delar av metoderna kan användas i andra projekt
- Värdet av prototyper
- Våga testa idéerna tidigt och utvärdera och testa på nytt
- Skapa en tillåtande lugn arbetsprocess
- Härda ut! Det känns flummigt i början! Det kommer att klarna!

Kommunrapporter

I följande avsnitt redovisas arbetsgruppernas egna beskrivning av sitt arbete – processen, erfarenheter och lösningar, utifrån några gemensamma frågeställningar

Borgholms kommun

- NAMN:** Hur gör vi Borgholm till en mer kulturellt attraktiv kommun?
Hur når vi dem vi inte når?
- UTMANING:** Kulturskolan: Hur behåller vi eleverna genom högstadiet?
Biblioteket: Hur når vi föräldrar till högstadieungdomar?



Kontaktuppgifter

Oscar Roslund

oscar.roslund@borgholm.se

0485-881 16

Verksamheter:

Kulturskola, bibliotek,
utbildningschef,
kultursekreterare.

Beskrivning av arbetet och processen

Kulturskolan:

Hur gick ni tillväga för att angripa problemet/utmaningen?

Intervjuer med ungdomar. Samtal i personalgruppen och Mer för fler-gruppen.

Hur involverades användarna?

Elever har fått tycka till om verksamhetens utformning. De har varit här och provat våra nya idéer.

Vilka och på vilket sätt?

Högstadieungdomar, högstadieföräldrar. Vi har testat nya idéer och sedan skruvat på dem efter elevernas behov och önskemål. Mycket har handlat om att hitta rätt tider för verksamheten.

Vad var svårt?

Att bryta färdiga mönster och delvis frågå 20 minuters-lektionerna.

Lättare än förväntat?

Det har varit positiv inställning till förändringsarbetet. Personalen är mottaglig för nya arbetssätt.

Vilken roll spelade ledningsfunktionen?

Vi har haft en bra kommunikation i vår arbetsgrupp, ledningsfunktionen har varit stöttande och positiv till arbetsmetoden. Tiden för projektet upplever vi har varit knapp.

Biblioteket:**Hur gick ni tillväga för att angripa problemet/utmaningen?**

Vi skickade ut ett mejl till samtliga högstadiesföräldrar i kommunen (ca 300 st.) med en förfrågan om att få göra en telefonintervju. I mejlet beskrev vi projektet kortfattat samt hade en länk till en svarsenkät för dem som inte ville bli upp-ringda. Vi fick tio svar och genomförde tio djupintervjuer via telefon.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

Resultatet av intervjuerna blev att vi kunde ringa in tre områden att jobba vidare med i vårt utvecklingsarbete: marknadsföring, programplanering, öppettider.

Vad var svårt?

Inte så många att intervjua, men å andra sidan en ganska lagom grupp med tanke på arbetssituationen. Tog ”lagom” mycket tid.

Lättare än förväntat?

Vi var glada för de svar vi fick!

Testade ni flera lösningar?

Vi är i det stadiet nu att vi delvis har kunnat omsätta idéer som kom i och med intervjusvaren. Vi har köpt in en lådcykel som vi kommer att använda i utvecklandet av vår uppsökande verksamhet och vi har en planering inför en förstudie om mer öppet.

Vilken roll spelade ledningsfunktionen?

Vi har haft en bra kommunikation i vår arbetsgrupp, ledningsfunktionen har varit stöttande och positiv till arbetsmetoden. Tiden för projektet upplever vi har varit knapp.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp? Vilken?

Bibliotekets prototyp bestod av en lådcykel för uppsökande verksamhet vilket också har blivit en del av det slutgiltiga resultatet.

Kulturskolan har tiden som prototyp. Det har mest handlat om när eleverna vill komma till oss. Även om våra nya idéer har varit intressanta för målgruppen så måste tiden passa.



Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

Ge projektet den tid som det förtjänar. Prata tidigt med användarna och släpp prestigen - en dålig idé kan leda till en bra idé osv.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc?

Bibliotekets lådcykel är ett konkret resultat, den kommer att användas brett i verksamheten.

Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

Kulturskolan kommer att göra projektet från början och vi har pratat om att ringa in steget på arbetsplatsträffar (APT). Personalen är positiv.

Bibliotekets personal har blivit kontinuerligt uppdaterade under projekttiden på APT:er. Nu kommer arbetssättet att presenteras närmare i de två arbetslagen för att sedan diskuteras i hela personalgruppen på APT. Vi kommer lyfta fram

metoden som användbar både i utveckling av befintlig verksamhet och för kommande nya arbetsområden.

Framgångsfaktorer?

Uppdatera kollegor och personal kontinuerligt om det är så att det är flera som inte är involverade på hemmaplan.

Citat från användare:

Det borde ingå i den vanliga skolan

Ifall man kunde spela ihop

Och om det vore gratis!

Kul om man kunde träffa kompisar där.

Folk att vara social med, en bra lokal/fritidsgård

Utifrån det startar vi på kulturskolan elevens val för högstadiet, på skoltid. Det är gratis och tillsammans med pensionärer.

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Det är ju så självklart att fråga användarna egentligen!

En av de bästa sakerna med det här projektet är ju att få lära känna er verksamhet och er personligen! Det öppnar många dörrar för samarbeten.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Ge projektet den tid som det förtjänar.

Enköpings kommun

NAMN: Kulturtorsdag

UTMANING: Hur gör vi vår verksamhet mer relevant för ungdomar 13-16 år i området Västerleden och Romberga? Hur ökar vi vår närvaro i området på ett hållbart sätt?

Kontaktuppgifter:

Emelie Boman, projektledare

emelie.boman@enkoping.se

Verksamheter:

**Biblioteket – Allmänskulturen –
Fritidsgårdar/fritidsklubbar – Kulturskola.
Barn och unga**

Beskrivning av arbetet och processen

Under våren 2018 genomfördes intervjuer bland besökare på fritidsgårdarna i Romberga och V-boden, servicesafari och observationer.

Vi upptäckte då att:

Information saknades, ungdomarna visste inte vad som erbjöds. De tog sig inte heller till en annan plats om de inte exakt förstod vad aktiviteten innehöll.

Det upplevda avståndet mellan verksamheterna och bostadsområdena var för stort.

En idé om att ha en kväll på fritidsgården, kulturtorsdagar föddes under sommaren, i och med intervjuerna och vår problemformulering planerades ett schema upp för hösten. I mitten av september startade det upp och fortgår fram till jul. Ungdomarna som besöker fritidsgården får vara med och styra verksamheten, delvis. De får önska vad de skulle vilja prova på samtidigt som vi erbjuder prova på-aktiviteter inom områden som de inte har kännedom om. För att visa dem bredden av utbudet och eventuellt väcka nya intresseområden.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

När Enköpings kommun ansökte till ”Mer för fler” valde vi aktivt att förutom bibliotek och kulturskola även ta med konst och kultur samt fritidsgårdarna. Verksamheterna har beröringspunkter och gemensamma frågor. Förutom att utbilda oss i att använda Innovationsguiden och få en närmare dialog med våra besökare så har syftet även varit att arbeta tillsammans.

Ur ett ledningsperspektiv har detta lyckats väl. Vi har gemensam plattform och vi kan fortsätta att utvecklas tillsammans. Genom våra olika kompetenser och ett nära samarbete kan vi ge mer effekt för unga i Enköpings kommun. Under processen finns det olika delar som har varit viktiga.

Att värna och prioritera avsatt tid för projektet när andra arbetsuppgifter behöver göras. Gruppens utveckling och process behöver ges tid för att få en god effekt framåt. De olika verksamheternas förutsättningar är olika, så även om vi vill samarbeta krävs det ett arbete för att verkligen komma dit.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Kulturtorsdagar på fritidsgården i Romberga

- Filmkurs, prova på att göra egen film
- Litteratur och berättelse
- Gitarr

Syftet är att ungdomarna ska få prova nya aktiviteter i en för dem trygg miljö och sedan slussas ut i den ordinarie verksamheten.

Lärdomar under projektet

Att vi redan gör väldigt mycket, men att vi är dåliga på att förmedla det. Det är inte alltid vi själva vet vad de andra verksamheterna gör, hur ska då målgruppen kunna veta?

Ungdomarna har en stereotyp syn på vad kultur är. Vi behöver möta upp och förändra deras förutfattade meningar, kultur är mycket mer än opera.

Det personliga mötet och information som förmedlas mellan personer är viktigare än all annan information.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Nu pågår ett arbete med att skruva på detaljerna för att se hur verksamheten kan se ut, för att vara så bra som möjligt för deltagarna. Vi planerar nu inför vårens kulturtorsdagar med ett blandat utbud. Vad har varit bra? Vad behöver vi ändra på? Ungdomarna på fritidsgården får vara med och tycka till om innehållet. Vad är de nyfikna på? Vilka förväntningar kan vi möta upp? Tanken är att kultur-torsdagarna ska bli en del av det ordinarie utbudet.

Citat från användare

Kultur är sånt där man ser på film, när dom klär upp sig och går på opera och så.

Jag vill att det ska hända roliga saker här, där jag bor

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Känslor i projektgruppen under arbetets gång sammanfattas:

Frustration – Kan vara svårt att nå målgruppen, de befinner sig inte alltid där man tror att de är.

Givande – Att vi alla lärt oss någonting nytt, ett nytt sätt att närma oss målgruppen.

Roligt – Att se allt vi kan göra tillsammans och se resultat av allt arbete.

Förbättrad samverkan – Ett mer naturligt samarbete mellan verksamheterna.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Se till att ni frigör tid, vissa delar tar längre tid än förväntat. Man kanske inte når målgruppen vid det tilltänkta tillfället, planera in fler. Lättare att plocka bort än att lägga till tid.
- ✓ Förankra det tidigt med resterande arbetsgrupp, så att alla förstår vad man gör och varför. Det blir inte lika skört vid exempelvis sjukdom om fler är involverade.

Eskilstuna kommun

NAMN: Tjehäng

UTMANING: ”Hur kan vi tillsammans med tjejer i yngre tonåren skapa ett utbud som de vill ha?”

Kontaktuppgifter:

Helena Reinedahl

helena.reinedahl@eskilstuna.se

016-710 31 70

Verksamheter:

**Eskilstuna musikskola och Eskilstuna
stadsbibliotek**

Utmaningsformulering

Genom ”Mer för fler” vill vi pröva metoder för att nå fler barn och unga för att möjliggöra för dem att få tillgång till och vara delaktiga i kulturverksamheten i Eskilstuna kommun. Vi vill framför allt pröva metoder för att nå de barn och unga som bor i Eskilstunas prioriterade områden som det idag är svårast för oss att nå, unga flickor i yngre tonåren. Genom att lära känna våra egna verksamheter ur våra invånares perspektiv och ta reda på vilka behov som finns, kan vi tillsammans utforma en värdefull verksamhet som skapar en meningsfull fritid för fler barn och unga.

Beskrivning av arbetet och processen

Efter att ha ringat in målgruppen undersöktes med olika metoder vilka förväntningar eller behov som finns. Vi gjorde observationer, intervjuer och en muntlig enkät. Vi tittade också på en tidigare gjord skriftlig enkät för att med nya ögon ringa in vår målgrupps behov och önskemål. Vi hade själva många idéer som vi samlade i en idébank, under tiden som vi gjorde undersökningarna. Den muntliga enkäten innebar att vi besökte 2 skolor i Eskilstuna och frågade potentiella användare om vad de ville och vilka önskemål de hade. Vi visade en affisch för en tänkt verksamhet och bad dem om deras synpunkter. Det var lätt att prata med dem, och de hade många konkreta förslag på idéer.

”Ja! Nu på fredag!?”

”Det är nog inget jag skulle gå på, men kanske du” (nickandes mot kompisen)

Under projektets gång funderade vi många gånger på om det skulle leda till en eller två nya verksamheter, d.v.s. hur musikskolan och biblioteket skulle kunna samarbeta kring en idé eller om det skulle bli två separata. Det gjorde att vi emellanåt inte hade lika lätt att gå vidare i processen.

Ledningsfunktionen har spelat en viktig roll för att förankra projektet i organisationen, stötta projektledaren och planera inför framtiden.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Samtidigt som projektgruppen befann sig i undersökningsstadiet provades en ny verksamhet kallad ”tjejhäng” i regi av musikskolan och fritidspersonal på en högstadieskola i Eskilstuna. Den verksamheten blev underlaget till en prototyp som vi kunde testa på ytterligare två skolor. Verksamheten ”tjejhäng” har fortsatt och kompletterats med personal från biblioteket.

Lärdomar under projektet

”Om en frågar så får en svar”

”Jag kan inte tisdagar och torsdagar, då tränar jag”

Det var inte svårt att få respons från målgruppen under undersökningarna. Det verkar finnas ett behov hos fler än vi trodde, även bland dem som inte kommer från Eskilstunas prioriterade områden. Både vid observationerna och vid test av vår verksamhet fanns det flera som hade ett uppenbart behov av vuxenkontakt och som saknade tillhörighet socialt.

För projektgruppen var det lärorikt att befinna sig i en process. Att kunna se sin egen process i projektet, att förstå de olika stegen i ett användardrivet utvecklingsprojekt.

Att arbeta tillsammans med en annan enhet i kommunen, och framför allt att utgå från användarnas behov var väldigt roligt! Utbildningen upplevs som en bra plattform för nya samarbeten. En av projektdeltagarnas målbild var att få uppleva att äntligen göra något verkligen meningsfullt.

Ha inte för bråttom, låt det ta tid och lägg ner tiden som krävs. En behöver söka upp målgruppen om och om igen och tänka ur användarnas perspektiv. Att vara öppen för att skapa tillsammans och inte göra klart allt själv genom att inkludera målgruppen i utformandet av verksamheten/idén. Dock har vi upplevt att det är enklare att få igång deras delaktighet i skapandet om det finns några förslag att utgå ifrån.

Resultat och/eller fortsatt arbete

I projektgruppen finns förslag på att utveckla verksamheten i projektet, och att sprida den till andra stadsdelar i Eskilstuna. För att kunna göra det behöver projektidén presenteras för framtida samarbetspartners, förankras, och sist men inte minst testas igen – om verksamheten ska finnas i fler stadsdelar så måste vi göra om undersökningsprocessen igen eftersom vi inte kan ta för givet att användarna där har samma behov och förväntningar.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Att ha is i magen och inte veta riktigt var ens utvecklingsprojekt kommer att landa är svårt men nödvändigt, om en vill ha användarna delaktiga i hela processen. Ett annat råd är att vara medveten om att det tar tid att själv både förstå och gå igenom ett utvecklingsprojekt och ännu mer tid att sedan omsätta en idé i ny verksamhet.

Gävle kommun

NAMN: Hur kan vi göra en relevant marknadsföring riktad till ungdomar?

UTMANING: Hur kan vi vara relevanta för ungdomar?



Kontaktuppgifter:

Linn Ångman

linn.angman@gavle.se

070-084 87 34

Verksamheter:

Biblioteket, Kulturskolan och
närbibliotek

Beskrivning av arbetet och processen

"Jag gillar inte böcker. Jag gillar bilar." (19-årig kille om biblioteket)

Vi gjorde sammanlagt ca 20 st intervjuer med ungdomar och observation på en fritidsgård. I intervjuerna började vi med att undersöka hur ungdomars fritid ser ut och om de har någon aktivitet. Sen smalnade vi av frågorna och undersökte vad de hade för erfarenhet av biblioteket och Kulturskolan.

Nästa gång vi i teamet träffades, gick vi igenom alla intervjuer och sorterade in svaren i olika spalter. Det blev fyra olika spalter som sammanfattningsvis handlade om tillgängligheten till våra verksamheter och vetenskapen om dem samt förslag på nya aktiviteter och en övrig spalt.

Vi valde sedan att jobba vidare med marknadsföring. Vi drog slutsatsen att om inte ungdomarna känner till vad vi gör och var vi finns, spelar det ingen roll vilka aktiviteter vi erbjuder.

Utifrån den slutsatsen formulerade vi sedan vår utgångspunkt som blev: Hur kan vi göra en relevant marknadsföring riktad till ungdomar?

Nästa steg var att ta fram idéer. Vi startade upp i Stockholm på vår andra gemensamma träff, och fick med oss några idéer hem. Vi träffades sedan på hemmaplan för att spåna vidare och sen välja ut några idéer som vi kunde testa på ungdomar. Några av ungdomarna som vi intervjuade i början av processen,

fick då en återkoppling genom att vara med och även testa idéer. Andra blev delaktiga först i testningsfasen.

Här är idéerna vi valde ut:

1. Ungdomar visar vad de gör/kan för andra ungdomar – t.ex. en rockgrupp från Kulturskolan gör ett framträdande på ett av Gävles närbibliotek.
2. Goodiebag - ungdomar får en kasse med material, information, reklam från Kulturskolan och biblioteket. Dessa delas ut på ställen där ungdomar finns på sin fritid.
3. Busslinje 2 - vi gör något på bussen och busshållplatserna som knyter samman närbiblioteken och Kulturskolan.
4. Vi utvecklar vår marknadsföring på sociala medier som t.ex. Instagram och Facebook.
5. Kulturskolan gör ett nytt vykort eller marknadsföringsmaterial som lämpar sig för målgruppen.

Ungdomarna gillade idéerna överlag, men var skeptiska till Goodiebagen (punkt 2) eftersom de trodde att resterande innehåll skulle slängas bort efter man tagit det som var av värde. Risken med det skulle vara att det låg papper och skrädade lite varstans.

”Ärligt, om ni skulle fixa så att bussen härifrån till kulturskolan blev gratis skulle jag nog kliva av i stan och shoppa istället.” (14-årig tjej på Andersberg)

När det gäller framträdanden (punkt 1) sa ungdomarna att de som uppträder måste kunna göra det bra och med kvalitet, annars blir det pinsamt och något man väljer bort på grund av det.

Busslinjen (punkt 3) upplevdes som en rolig idé, men en ungdom framförde sin farhåga att en sådan marknadsföring skulle kunna uppfattas som påträngande för passagerarna om man t.ex. läste dikter eller spelade och sjöng på bussen.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

När vi gick tillbaka och testade våra idéer på ungdomarna väckte det i sin tur nya idéer hos dem.

En av ungdomarna kom med en ny idé utifrån hur vi skulle kunna utveckla Kulturskolans vykort och göra oss synliga på sociala medier. Enligt ungdomen såg vykortet ”barnsligt” ut och riktade sig inte till ungdomar. Det borde vara coolare tyckte hen och föreslog att vi kunde använda memes istället.

Ett meme är ett internetfenomen bestående av en bild, GIF-fil eller video med en tillhörande text som sätts ihop i en humoristisk kontext.



Dessa memes skulle kunna användas som affischer eller läggas ut på sociala medier.

Vi bestämde oss för att gå vidare med idén och skapa en prototyp. Två stycken i vårt team gjorde några förslag som vi presenterade i Stockholm på träff 3.

Resultat och/eller fortsatt arbete

På Kulturskolan kommer en marknadsföringsfilm riktad till ungdomar påbörjas under hösten 2018. Projektledaren i vårt MFF-team kommer att finnas med i arbetet och bistå med information som framkommit under processen i Mer för fler.

Framtiden får utvisa om det går att arbeta vidare med memes som affischer och utlägg på sociala medier.

Vi har också lagt fram ett förslag om att skapa en referensgrupp av ungdomar och oss MFF-personal för att enkelt möjliggöra fortsatt arbete enligt metoden.

Chefen för närbiblioteken i Gävle vill att vi som deltagit i teamet ska berätta om våra erfarenheter för alla chefer inom Kultur & Fritid, och sprida Mer för fler-metoden vidare till fler medarbetare inom förvaltningen.

Det är också cheferna som kommer besluta om vårt nästa steg.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Lägg ner mycket tid på undersökningarna, det lönar sig. Man får ut mycket information av det.
- ✓ Våga släpp loss galna idéer! Längre fram i processen kan man omarbeta dem till något mera konkret och då gärna tillsammans med användarna.
- ✓ Var på en inspirerande plats när ni skapar idéer!
- ✓ Involvera målgruppen så mycket som möjligt, det är ju främst för dem vi gör det här förändringsarbetet.

Hagfors kommun

NAMN:

UTMANING:



Kontaktuppgifter:

Helen Eng

helen.eng@edu.hagfors.se

Tina Bergenbrink

tina.bergenbrink@edu.hagfors.se

Sandra Sjöström

sandra.sjostrom@edu.hagfors.se

Christopher Davidsson

christopher.davidsson@edu.hagfors.se

Frida Bergman

frida.bergman@edu.hagfors.se

Verksamheter:

Bibliotek, Fritidsgårdar och Kulturskolan

Beskrivning av arbetet och processen

Hagfors kommun är en kommun med ca 12 000 invånare i Värmland. Här finns ett integrerat folk- och skolbibliotek med tio personer anställda. Kulturskolan har undervisning över hela kommunen och har sex personer anställda. Kulturskolans ämnen är dans, sång, olika instrument samt bild och film. Det finns också två fritidsgårdar med sex personer anställda. Ett visst samarbete har funnits mellan verksamheterna, men ganska sporadiskt.

Hagfors kommun gick in med en ansökan som innefattade bibliotek, kulturskola och fritidsgårdarna, då vi såg ett behov av och en vinst i ett utökat samarbete mellan dessa tre verksamheter.

Vi kom med i den tredje omgången som startade våren 2018 och avslutades vid årsskiftet 2018-19. Under projektiden var vi tre gånger på nätverksträffar med praktiskt arbete och föreläsningar. Där fick vi också möta team från andra kommuner i Sverige och höra om deras utmaningar och arbete. Under projektiden har vi även haft möjlighet till handledning.

Projektidé

Arbetet startade med problemformulering. Efter många samtal, där vi vridit och vänt på vår situation i Hagfors, kom vi fram till att det gemensamma för våra tre verksamheter är barn och unga i kommunen och deras situation. Alla tre

verksamheterna har "sina" barn men har lite svårt att nå ut till andra. Vi har också alla observerat att det finns barn som "springer runt" utan att nås av någon av oss. Vår idé var därför att jobba med innehållet i våra verksamheter. När vi ringade in vår utmaning landade vi i målgruppen, barn i mellanstadiet-högstadiet. Vi ville ta reda på vad vi kan göra för att deras vardag ska bli bättre, meningsfull och trygg efter skoltid. Vår målgrupp fanns runt omkring oss.

Allra först var då uppdraget att ta reda på vad vår målgrupp - barnen i Hagfors ville göra.

Genomförande

Efter att ha diskuterat en rad olika undersökningssätt valde vi att göra en mentometerundersökning. En digital enkät, men där vi också hade möjlighet att prata mer med några av barnen, då vi använde öppna frågor. Vi riggade en plats i vår stora entré, där alla skolans 1000 elever passerar under matrasten. Vi valde att rikta in oss på barn i årskurs 6-9. Frågan vi valde att ställa var "Vad vill du göra efter skolan?" Svaret skrevs in på Ipad och kom direkt upp på en skärm på väggen. Varje deltagare fick en dricka, en Mer.

Eventet blev mycket lyckat. Det drog till sig barnens blickar och många ville vara med och skriva ett ord om sin önskan. Drygt 200 barn deltog, många pratade vi också med.

Det som blev väldigt tydligt när vi tittade på resultatet var att de flesta önskningar redan fanns hos oss eller någon annan aktör i kommunen. Detta gjorde oss lite förvirrade. Hade vår undersökning helt misslyckats? Efter flera samtal blev vår slutsats att vi inte skulle skapa fler verksamheter utan först jobba med information, för att se om fler då skulle nappa på det vi redan hade. Vår erfarenhet av undersökningen, som blev en happening var mycket positiv. Vi hade också under tidigare år försökt nå ut med info via affischer, reklamlblad, annonser, riktad info via skolan och sociala medier utan att känna att vi lyckats särskilt väl. Den idé som växte när vi fokuserade på vår process var att skapa en popup-mötesplats med digital info, där också vår personal skulle finnas. En mötesplats där fler föreningar i kommunen kunde vara med och visa sitt utbud vid några utvalda tillfällen, som vid terminsstart och lov.

Lösningen/prototypen

Vår prototyp var den digitala skärm som vi ville använda vid vår popup-information. Men lösningen bestod i lika hög grad av vår egen närvaro. Där en av de viktiga delarna utgjordes av att våra tre verksamheter gjorde detta tillsammans.

I början av höstterminen gjorde kulturskolan ett mindre försök, där de bjöd på en lunchspelning i samma foajé som tidigare samt presenterade sina lärare och vilka ämnen som fanns att anmäla sig till. Också detta blev mycket lyckat med flera nya elever anmälda.

Lärdomar under projektet

Förutom att vi lärt oss ett nytt sätt att arbeta, där varje steg är viktigt, är det viktigaste att **fråga först och göra sedan**. Att ta sig tiden att prata direkt med den målgrupp som berörs och att sedan få möjlighet att bearbeta informationen. Att vi börjat samarbeta mer kontinuerligt i våra tre olika verksamheter är också en stor vinst. Vi hade olika kunskap, olika nätverk och erfarenhet att dela. Tillsammans blir vi också en betydligt större personalgrupp, vilket ger oss ökade möjligheter att genomföra olika idéer.

Det vi saknat är ledarspåret. Då vår chef slutade under projekttiden har den delen utgått. Det hade varit mycket värdefullt att få den förankringen på hemmaplan, men det var inte möjligt.

Resultat och fortsatt arbete

Vi har ännu inte kunnat prova vår idé, en popup-mötesplats med digitala skärmar med info, fullt ut. Planerna finns och även möjligheten att låna in skärmar kommer att finnas under våren.

Det som tydligt har förändrats tack vare projektet är vårt eget tänkande och vårt förhållningssätt. Vi har också påbörjat en implementering hos den övriga personalen i de tre verksamheterna som inte ingick i projektgruppen. Under en halvdag presenterade vi vårt projekt, jobbade med lära-känna-övningar och tillsammans tittade vi framåt. Vi kommer att ha gemensamma planerings- och personaldagar regelbundet, vilket också är en av vinsterna med projektet.

Det vi nu är nyfikna på är om vi och våra respondenter tänker på samma saker. Även om vi uttrycker oss på liknande sätt kanske de ser något annat framför sig än det vi tänker på. Så nästa fråga blir kanske vad de menar med sina svar som "va med kompisar", "diskussionsklubb", "epatraktorutställning" eller "öppen replokal".

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Våga prova!
- ✓ Gör inte projektet för stort - ni kommer ändå lära mycket och förstå!
- ✓ Samarbeta med någon utanför den egna verksamheten!

Håbo kommun

NAMN: Kulturakuten

UTMANING: Hur gör vi så att fler barn blir delaktiga i kulturaktiviteter?



Kontaktuppgifter

Jennifer Martins

Jennifer.martins@habo.se

Verksamheter:

Håbo Musikskola och Håbo Bibliotek

Beskrivning av arbetet och processen

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen?

- Enskilda intervjuer med barn 9-12 år
- Fokusgrupp med barn 11 år.
- Utifrån barnens svar kom vi fram till olika möjligheter och bestämde oss slutligen för att testa konceptet Kulturakuten, en **uppsökande** läs-, litteratur- och kulturfrämjande aktivitet tillsammans med barnen.
- Kontakt med skolbibliotekarien på en utvald skola.
- Genomförande av aktiviteten och feedback från barnen.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

Vi presenterade början på en berättelse/bok. Med berättelsen som utgångspunkt skapade, lekte och gestaltade vi tillsammans med barnen. Vi använde oss av litteratur, dramatik och musik och barnens egna idéer och berättande. Vi kom till barnen under deras fritidstid på eftermiddagen. Alla barn som ville fick vara med.

Vad var svårt? Lättare än förväntat?

Det har varit svårt att hitta en gemensam tid för oss i projektgruppen att planera och genomföra aktiviteten.

Det var lätt att få med barnen i aktiviteten, den lekfulla formen gjorde att barnen direkt blev engagerade.

Testade ni flera lösningar? Fick ni gå tillbaka och "göra om"? Vad och varför?

Vi testade att genomföra aktiviteten både i en stor grupp och i mindre grupper. Båda sätten fungerade även om varje barn förstås får mer utrymme i mindre grupp. Yttre förutsättningar t.ex. hur grupperna ser ut, lokaler med mera är avgörande och vi måste vara öppna för olika lösningar när vi kommer ut till barnen.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

Bra att ledningen varit involverad från början. Stöttande funktion.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:**Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp? Vilken?**

Vår slutliga lösning blev Kulturakuten:

- Vi kommer till barnen där de är
- Vi skapar en kreativ miljö där allt är möjligt
- Delaktighet
- Låga trösklar - ingen anmälan, ingen avgift
- Utgår från barnens idéer

Med berättelsen och litteraturen som utgångspunkt skapar, gestaltar och leker vi tillsammans med barnen. "Boken" har en central roll då vi läser högt (eller berättar) men vi laborerar sedan med dess innehåll för att barnen ska bli delaktiga. Vi använder oss av teater, musik, bild, skapande, dans, digitalt skapande. Genom att barnen får använda alla sina språk, olika uttrycksformer och flera sinnen så tror vi att synen på läsning och text breddas och blir tillgänglig för fler.

Vi skapar närhet till litteraturen och kulturen genom deltagarnas egna erfarenheter och låter deltagarna vara medskapare. Lek, kreativitet, fantasi och lust ska genomsyra aktiviteterna hos Kulturakuten. Kulturakuten vill främja alla barns närhet till litteratur och kultur. Därför ska verksamheten vara kostnadsfri och förlagd på platser där barnen redan är.

Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

- Under intervjuerna blev det tydligt att biblioteket och musikskolan behöver göra mer för att nå fler barn och bli ett alternativ för dem på fritiden.
- Att koppla på leken var förlösande för vår projektgrupp och en framkomlig väg att nå barnen.
- Samarbetet mellan musikskola och bibliotek ger ett stort mervärde för båda verksamheterna.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc? Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

”Det var roligt att ni kom hit.” Barn 8 år

“Best day of my life. “Barn 9 år

Vi fick mycket positiv respons från barnen som deltog i aktiviteterna. Arbetssättet fungerade väldigt bra för målgruppen. Samarbetet musikskola-bibliotek har gett mycket och har varit utvecklande för oss som medarbetare.

Vi har presenterat projektet för alla rektorer i kommunens skolor och förskolor. Vi har lämnat in en ansökan till Kulturrådet för att få bidrag till läsfrämjande insatser och hoppas kunna fortsätta arbetet med Kulturakuten. Arbetssättet kommer vi under alla omständigheter ta med oss i vårt framtida arbete.

Citat från användare

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Fint att samarbeta med er

Det här funkade bra

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Låt processen ta sin tid, var beredda på att ändra er, ha roligt!
- ✓ Samarbete gav mervärde. Hjälpte att avsätta mer tid hade varit önskvärt.

Karlstads kommun

NAMN: Kulturkrocken

UTMANING: Hur kan vi i samverkan möjliggöra/skapa sammanhang där fler barn och unga kan uttrycka sig.

Kontaktuppgifter:

Maria Hulthe, 054-540 2994

maria.hulthe@karlstad.se

Cecilia Johansson, 054-540 2352

cecilia.johansson@karlstad.se

Verksamheter:

Bibliotek, kulturskolan, BUF

Beskrivning av arbetet och processen

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen?

30 intervjuer av 12-13-åringar, hälften flickor/pojkar från olika bostadsområden/bakgrunder. Vi hittade inte problem men konstaterade att det är svårt att hitta info. Hade inte tid att göra mer saker.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

Intervjuer. Vi tog fram prototyper och träffade klasser då vi visade upp och intervjuade dem om vad de tyckte om våra idéer.

Vad var svårt? Lättare än förväntat?

Det var svårt att få elever att prata och tänka fritt.

Testade ni flera lösningar? Fick ni gå tillbaka och "göra om"? Vad och varför?

Ja, vi testade flera lösningar. Fanns inte tid att göra om då två månader gick bort för att vi hade semester olika veckor.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

De tog initiativet till projektet och var med på inledande mötet.

De tänkte stora tankar som

*Hitta barnen i mellanrummen

*Få fler att bidra till samhällsdemokratin

Detta kunde vi inte få till i en prototyp. De tappade engagemanget och har inte följt med i utbildningen och dess olika steg.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp? Vilken?

Kulturcykeln

Kulturappen

Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

Alla måste vara engagerade under hela resan annars blir det ingen Kul tur.

Barn har en rik fritid

Det krävs finansiering och att politikerna är involverade och vill jobba med detta.

Viktigt att jobba över förvaltningsgränserna.

Genom att träffas över förvaltningsgränserna så har vi fått upp ögonen för hela kommunens verksamheter.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc? Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

Vi ska presentera för våra chefer och personalgrupper då de ännu inte hört vår redovisning. Sen är det upp till dem att ta detta vidare.

Framgångsfaktorer? Vad hade ni eller kommunen kunnat göra annorlunda?

Hade varit mer effektivt om vi fått en möjlighet att se när vår coach var tillgänglig. När vi fem hade lyckats hitta fem olika tider och coachen inte kunde vara med någon av dessa så faller detta ganska direkt.

Citat från användare

Om man är nyinflyttad så är appen bra för då är man inte ensam

Det skulle vara en partybuss

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Hitta barnen i mellanrummen

Fånga upp det som inte finns

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Samsyn i projektet, ha med alla på träffarna i Stockholm.

Kramfors kommun

NAMN: Kulturfritids

UTMANING: Hur kan vi skapa meningsfulla sammanhang och vara tillgängliga för alla barn och ungdomar i Kramfors kommun?



Kontaktuppgifter

Hans Garneij

hans.garneij@kramfors.se

Verksamheter:

Kulturskolan. Lärare och ledning deltog i projektet.

Beskrivning av arbetet och processen

Överlag har Kulturskolan i Kramfors ett stort antal deltagare i de kurser vi erbjuder. I och med borttagandet av ämneskursavgiften fick vi ifrån politiken ett uppdrag att nå fler grupper av elever än vi gör idag. Det fanns en farhåga att barn från socioekonomiskt svaga grupper och nyanlända inte sökte sig till oss. Efter att vi tittat på statistik från vår egen databas och även jämfört med statistik från KOLADA kunde vi inte säga att det med säkerhet fanns ett samband. Däremot kunde vi se att på två av kommunens skolor hade vi ett lägre deltagande i våra kurser än vid de andra skolorna. Vi diskuterade i gruppen om orsakerna till detta men kunde naturligtvis inte peka på orsakerna. Vi hade däremot en känsla av att ”kulturen” på skolan bidrog till att vår verksamhet hamnade i skymundan. På många andra skolor är vi en naturlig del av verksamheten och alla barn, och lärare, är medvetna om att vi finns och vad vi gör.

I de intervjuer vi gjorde med barn på de olika skolorna kunde vi se att det fanns en otydlig bild av vad Kulturskolan är. Barnen hade ingen större kunskap om vad vi var och vilka vi var. Kulturskolans lärare blandades ofta ihop med den ordinarie lärarpersonalen på skolan.

En stor del av de elever vi intervjuade uppgav att de ofta spelade data/TV-spel på sin fritid. Youtube var ett stort medium för underhållning och sysselsättning. Några barn var även med i olika sportföreningar på sin fritid. Ibland uttryckt

som en önskan från föräldrarna att röra på sig och ibland för att kompisarna var med.

Vi kunde se att utövande av kultur i olika former inte fanns med bland de aktiviteter som barn tänkte på som fritidssysselsättning. Vi undersökte även hur anmälningsförfarandet fungerade för föräldrar som inte visste vilka vi var.

En av svårigheterna för oss var att hela tiden se det ur användarnas synvinkel. Vi har ett stort utbud av aktiviteter att erbjuda. Däremot att kunna tillgodose användarnas alla eventuella önskemål låter sig inte göras så lätt. Nu var det ju inte så att vi fick en uppsjö av olika önskemål från användarna utan bristen på konkreta svar bidrog också till den lösning vi till slut beslutade att arbeta med.

Den ledningsfunktion som vi hade var vår chef och rektor. Dennes deltagande i det praktiska arbetet var inte stort men vi kände ändå ett stort stöd och en nyfikenhet på arbetet från ledningen. Vi blev uppmanade att redovisa för våra kollegor under resans gång vad vi gjort och vad vi kommit fram till vilket gjorde att fler i kollegiet blev nyfikna på projektet.

Beskrivning av lösningen eller prototypen

Med utgångspunkt från intervjuerna tyckte vi att vi skulle försöka stärka bilden av oss. Profilerar oss och marknadsför vårt utbud. Vi tänkte också att om barn redan i tidig ålder får upp ögonen för att vi finns och vad vi erbjuder så kommer det att följa med längre upp i åldrarna. Det kommer, förhoppningsvis, vara naturligt att vända sig till oss även på mellanstadiet och högstadiet när man vill göra något inom de estetiska ämnena.

Vi tog därför initiativet att starta upp ett kulturfritids på de två skolor vi hade valt ut. Hit kunde barnen komma på sin fritidstid och prova på olika kulturyrtringar. Det kan vara att prova på olika instrument, att få dansa eller spela teater. Den ena skolan fick en mer processinriktad verksamhet medan den andra jobbade mer målinriktat. Det vi nu gör är att testa det här under hösten och undersöka vad som fungerar och vad vi får för resultat av det.



Vi kommer också att tydliggöra och framhålla att Kulturskolan är den institution som står för de kulturella aktiviteterna. Det kommer att ske bl.a. genom att tydliga texter, bilder, affischer, rollups och namnskyltar syns på de ytor där vi verkar.

Någon prototyp gjordes inte i egentlig mening utan mer som en tankemässig prototyp för hur verksamheten skulle utformas. Det enda vi har gjort i den vägen är en typ av namnskylt vi skulle kunna använda. Utformad utifrån vad läraren i fråga undervisade i, t.ex. en fiol, gitarr, dansskor.

Lärdomar under projektet

En viktig insikt är att vår verksamhet inte hör till en naturlig fritidsaktivitet för eleverna. Vi uppfattas ofta som en del av den ordinarie skolan.

Vi upptäckte att vi måste bli bättre på att synliggöra oss. Försöka medvetandegöra för barnen/ungdomarna att vi finns, som en verksamhet man kan söka sig till för de som vill göra något mer än att idrotta och spela TV-spel.

Insikten av att man lätt ser på utmaningen/problemet utifrån en verksamhetssyn i stället för användarperspektivet. Att hela tiden titta med användarnas glasögon och att fråga efter deras behov är något vi tar med oss.



Resultat och/eller fortsatt arbete

Vi kan i nuläget inte se något resultat av det vi gjort men tycker att vi har fått ett bra arbetssätt för att driva utvecklingen framåt. Det har kommit många idéer under arbetets gång som vi har lagt i vår idéparkering. Dessa kan vi fortsätta jobba på med de verktyg vi har fått genom kursen. Att alltid försöka se det ur användarens synvinkel och behov är också något vi tar med oss. Sedan kan vi se att en del av dessa verktyg och mallar även kan appliceras på det kollegiala arbetet hos oss.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Se till att det finns avsatt tid regelbundet för gruppen att träffas. En yta, fysiskt och digitalt, där arbetet kan fortlöpa och dokumenteras

Kristianstads kommun

NAMN: ”Mer för fler i Kristianstad”

UTMANING: Hur kan vi göra så att barn i mellanstadieåldern på Gamlegården upplever att det finns fler aktiviteter just för dem i deras eget område?



Kontaktuppgifter:

Lotta Vinberg Kronbäck

charlotta.vinberg.kronback@kristianstad.se

073-313 56 45

Verksamheter:

Kulturhuset Barbacka, Gamlegårdens
Bibliotek och Stadsbiblioteket

Beskrivning av arbetet och processen

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen?

Vi samlades och identifierade vårt problem. Det handlar om att vi inte ser lika stor representation i vårt besöksunderlag från vissa områden i Kristianstad. Vad beror det på?

Vi var nyfikna på att möta och lära känna målgruppen så att vi kunde få det riktiga svaret på varför barnen och de unga inte hittar till Kulturhuset Barbacka eller till biblioteken i den utsträckning som vi önskar. Vi beslutade oss för att inte fundera så mycket utan att faktiskt gå ut och möta målgruppen.

Vi besökte (två av oss var på plats) Gamlegårdens centrum (köpcentrum i det område vi avgränsat oss till) med två frågor till förbipasserande barn: Vad gör du på din fritid? Vad skulle du vilja göra på din fritid? Svaren fick de skriva på post-it-lappar som vi sedan sammanställde.

Vi genomförde också 14 djupintervjuer (ca 45 min per barn) med barn i årskurs 4, 5 och 6 på två olika skolor i området. När vi hade kulturläger på Kulturhuset Barbacka i juni passade vi också på att intervjua ytterligare 3 barn (upp till 13 år) som bodde på Näsby/Gamlegården.

Utifrån våra samtal med alla dessa barn tog vi fram sex olika förslag på idéer. Vi skapade tillsammans 6 olika prototyper som vi testade på 12 barn i årskurs 4 och 5 på Gamlegårdsskolan. Prototyperna har också varit utställda på Gamlegårdens bibliotek tillsammans med en förslags/åsiktslåda. Vi har också samtalat med och träffat en del av de organisationer som finns i området och startat samarbete med t.ex. Skåneidrotten, fritidsgården i området och Urbana Hembygdsgården.

Under undersökningsfasens gång gjorde vi också en Fixar-Frasselista. Vi använde listan för att skriva upp idéer och saker som ganska enkelt kunde klaras av utan analyser och avvägningar. Detta resulterade i:

- Informationsturné om kulturläger och Mer för fler på två skolor i området
- Medverkan med information och dansworkshop på Kulturdagen på Gamlegården (det kommunala bostadsbolaget har en kulturdag med aktiviteter, mat och upplevelser för de boende i området.)
- Samlade 20 unga dansare från Gamlegårdens fritidsgård (i samarbete med Skåneidrotten) och 8 dansare från danskurserna på Kulturhuset Barbacka. Vi anordnade en dansworkshop för dem och sedan fick de besöka en biograf som vi hyrt för att se en dokumentär om dans.

Syftet var mötet mellan ungdomar från Gamlegården och ungdomar som vi redan har i vår verksamhet. Kopplat till detta tillfälle ordnade vi sedan en dansuppvisning med efterföljande dansworkshop med unga i området på Höstfestivalen i Gamlegårdens centrum.

Metoder som använts:

Intervju – post-it – gå ut och prata – service-safari – nyckelpersoner – Fixar-Frasselistan.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

Barn som passerade genom Gamlegårdens centrum fick skriftligt svara på frågor om sin fritid. Vid flera andra tillfällen träffade vi elever från två olika skolor på Gamlegården och vi samtalade med dem om deras fritidsvanor. Ett par barn som deltog i Barbackas kulturläger fick göra service-safari på internet för att vi skulle kunna se hur de hittade information om olika saker. Flera av de barn som vi hade samtalat med fick vid ett senare tillfälle se våra prototyper och komma med synpunkter på dessa. Dessutom skedde massor av spontana samtal med barn när vi deltog på ABK:s, AB Kristianstadsbyggen, kulturdag och vid Höstfestivalen. Vi har haft en danspedagog ute på Gamlegården som har undervisat i dans för en grupp tjejer, och där har det också funnits utrymme för spontana samtal.

Vad var svårt?

- Att hitta tider med skolan för att träffa barn för intervjuer och samtal kring prototyper.

- Att få in tid för projektet i det vanliga arbetsschemat med många olika arbetsuppgifter, möten och projekt.
- Att etablera en bra kontakt direkt med fritidsgårdarna.
- Att få förståelse för vad vi håller på med och vad vi vill i den egna organisationen. Projektrötthet finns bland våra kollegor.

Lättare än förväntat?

- Att prata med barnen, det var många som ville vara med och de ville gärna berätta!
- Samarbetet mellan biblioteket och Kulturhuset Barbacka.
- Att gå utanför det vanliga och testa saker – dansworkshopen på höstlovet (samarbetet med Skåneidrotten samt på Kulturdagen och Höstfestivalen) gick lätt att testa och få igång.

Testade ni flera lösningar?

Vi testade flera lösningar i form av olika prototyper. Vi utförde också en del lösningar som var ganska enkla att genomföra och som därför fanns med på vår Fixar-Frasse-lista.

Fick ni gå tillbaka och "göra om"? Vad och varför?

Nya insikter efterhand gjorde att lösningarna förändrades på vägen. Det behövs flexibilitet i aktiviteterna. Till exempel att snabbt kunna byta danssal, att i början släppa på regler kring mobilanvändning och att lösa frågor som uppstår kring vem som får dansa och när (vad som är ok för barnens föräldrar med mera).

En av våra prototyper handlade om en stor teaterföreställning på Gamlegården, där barnen skulle få uppträda, skriva manus med mera själva. Vi var själva väldigt stolta över den idén.



Vi insåg dock när vi provade prototypen att många av barnen hade lite svårt att greppa idén, det var lite för stort och läskigt. Vi insåg att vi behövde backa och ta mindre steg för att möta barnen på deras nivå.

En annan idé vi hade var att på något sätt få in dansträning hos de barn som spelade fotboll. Många av de vi intervjuade spelade fotboll. Men av de barn vi testade prototypen på var det knappt någon som spelade fotboll så vi har inte tillräckligt med feedback för att veta hur och om vi ska gå vidare med den idén.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

Ledarna är viktiga för att bana väg och möjliggöra arbetsförändringar, som t.ex. tid för att testa idéer eller möta målgruppen. Ledarna måste se till att vikarier sätts in vid behov, som t.ex. för biblioteken. Det är också viktigt att ledarna har förståelse för att arbetstid behöver avsättas för projektet.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp? Vilken?

Sex olika prototyper gjordes: teaterföreställning, kulturcoach, kulturrazzia, utvecklat bibliotek, dans och fotboll, programmering/gör ditt eget dataspel.



De förslag vi i nuläget går vidare med är:

- Aktiviteterna ska vara gratis
- Vi måste ha verksamhet på området
fortsätta påbörjat arbete med dansgrupp på Gamlegården genom att flytta ut en pedagogledd dansklass i veckan till området. Gratis.
delta i olika samlande aktiviteter (typ Höstfestival) som arrangeras på Gamlegården
- Muntlig information fungerar bäst
- Vi föreslår att tillsätta en kulturcoach som kan röra sig där barnen är (skapa förtroende och informera)
- Att göra en eller flera kulturrazzior på skolorna i området (med t.ex. pop up-dans/teater, flashmobs och prova-på-aktiviteter)
- Biblioteket som utvecklad mötesplats – bl.a. hemvist för kulturcoachen
- Samarbeta med institutioner/organisationer på plats
- Skapa nya möten/mötesplatser/arrangemang för att öka förtroendet för oss

Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

Vi har upptäckt att aktiviteter begränsas av ekonomi. Det är för dyrt.

Möjlighet: Hur kan vi skapa fler kostnadsfria aktiviteter?

Vi har upptäckt att vi fysiskt behöver befinna oss på plats, dvs. på Gamlegården, och att man gärna har aktiviteter där man bor.

Möjlighet: Hur kan vi ge barnen på Gamlegården en upplevelse av att vi står för möjligheter? Hur kan vi skapa förtroende på plats?

Vi har upptäckt att familj/släkt/vänner har stor betydelse för vad/vilka aktiviteter barnen kan/får/vill delta i.

Möjlighet: På vilket sätt kan vi involvera familj/släkt/vänner i vårt utvecklingsarbete?

Vi har upptäckt att muntlig information är det bästa sättet att nå vår målgrupp.

Möjlighet: Hur kan vi möta behovet av muntlig information, både till barn och till föräldrar?

Vi upptäcker nya saker hela tiden under arbetets gång, t.ex. att familjen har så stor betydelse för vad man vill, kan och får göra. Att muntlig information är det som funkar bäst och att det är det som är avgörande för att nå fram (det personliga mötet slår allt). Att vi behöver finnas på plats för att skapa förtroende för vår verksamhet! Att planerade aktiviteter måste formos efter vem som dyker upp just den dagen och vilka regler som gäller för just den gruppen. Att yttre förhållanden påverkar gruppen unga på Gamlegården mer än vad vi är vana vid. Flexibilitet krävs.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc?

Vi blir igenkända! När vi rör oss i området är det flera barn som känner igen oss och hälsar och pratar. Stor respons från barn och samarbetspartners! Det är många som vill vara med och delta i olika aktiviteter. Vi har märkt att det är viktigt och förenklar vårt arbete om vi kan hitta nyckelpersoner som redan har barnens förtroende och kan vara ingångar i olika sammanhang.

Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

Vi kommer att tillsammans med ledning och kollegor gå igenom de lösningar vi kommit fram till och göra upp en konkret plan för de förändringar som krävs. Vi kommer fortsätta ha ett användardrivet förhållningssätt, fortsätta undersöka, fortsätta testa och fråga och utgå från barn och ungdomar i beslut som rör verksamheten (väva ihop Mer för fler med kommunens uppdrag att arbeta med Barnkonventionen). Vi vill också fortsätta att hitta vägar för att barn och unga på Gamlegården ska känna sig delaktiga och välkomna i den verksamhet vi har idag så att nya möten och möjligheter uppstår mellan barn från Kristianstads olika områden.

Framgångsfaktorer?

Avsätta tid för projektet, göra en tidsplan, avsätta enskild tid mellan gruppträffarna – planera in i förväg. Få med chefen på tåget. Var positiv. Se möjligheter.

Vad hade ni eller kommunen kunnat göra annorlunda?

Tydligare från ledningen var projektet kommer ifrån, vad det handlar om och vad vi ska göra.

Mer kontakt med kollegor kring projektet. Citat från användare

Kostar det något?

Du sa ju att jag skulle komma dit.” (som svar på frågan om varför man var på just den aktiviteten. Då hade Emily varit på infoturné i klassen ett par veckor tidigare)

Jag brukar vara på biblioteket för dit får jag gå själv – kul om man kan dansa eller spela teater där.

Ibland tror mamma att jag inte är riktigt säker på vilket datum det är, och då får jag inte åka.

Jag vill inte åka till Barbacka och prova teater men om ni kommer hit (skolan, red anm) så vill jag prova, och då kanske några av mina kompisar också vill vara med.

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Jag blir nästan rörd till tårar, ni gör ju verkligen skillnad. –från chef

Är det nu det där projektet igen? –från kollega

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Ut och prova och våga göra misstag för det lär ni er också av
- ✓ Gör en tidsplan som sträcker sig några månader fram (för möten, intervjuer etc). Viktigt att även avsätta tid för arbetet mellan mötena (för t.ex. renskrivning, research, telefonsamtal och mejl).
- ✓ Förankra tidsplanen med chef och kollegor, så att någon kan ersätta dig om det behövs.
- ✓ Tänk inte för mycket - gör istället
- ✓ Använd er av en Fixar Frasse-lista

Kungsbacka kommun

NAMN: En mötesplats

UTMANING: Hur kan vi bli mer relevanta för ungdomar i åldersgruppen 13-20 år?



Kontaktuppgifter:

Anna Hjelm Woll

anna.hjelm-woll@kungsbacka.se

070-640 52 19

Verksamheter:

Kulturskolan, Biblioteket och Fritid och livsstil

Namn på lösningen eller utvecklingsarbetet

Den gemensamma utmaningen för enheterna är att målgruppen 13-20 år är svår att nå. Kulturskolan ”tappar elever i åldersgruppen”, biblioteken har för få besökare på sina ungdomsaktiviteter och fritid och livsstil ser en nedåtgående trend i besökare.

Beskrivning av arbetet och processen

Vi ville undersöka vad ungdomarna gör på sin fritid, hur deras behov ser ut och deras syn på våra verksamheter och aktiviteter. Vid intervjutillfällena ville vi vara neutrala med vilken verksamhet vi kom ifrån för att deras svar och tankar inte skulle bli styrda, vi presenterade oss med att vi kom från kommunen. Intervjuerna genomfördes på skolor i Kungsbacka kommun i december 2017 och januari 2018.

Vi samtalade med ungdomar på gymnasier (Aranäsgymnasiet, Elof Lindälvs-gymnasiet), högstadieskolor (Åsaskolan, Smedingeskolan, Hålabäcksskolan, Varla skolan, Frillesåsskolan), Kulturhuset Fyren och på resecentrum i Kungsbacka.

Frågor/intervjuer

- Vad gör du på din fritid?
- Vad är fritid för dig?

- Vad är viktigt för dig?
- Är det något du saknar?
- Finns det något som du skulle vilja göra?
- Om det fanns en mötesplats vad skulle finnas där? Vad skulle du fylla den med?

Nya frågor - tillägg

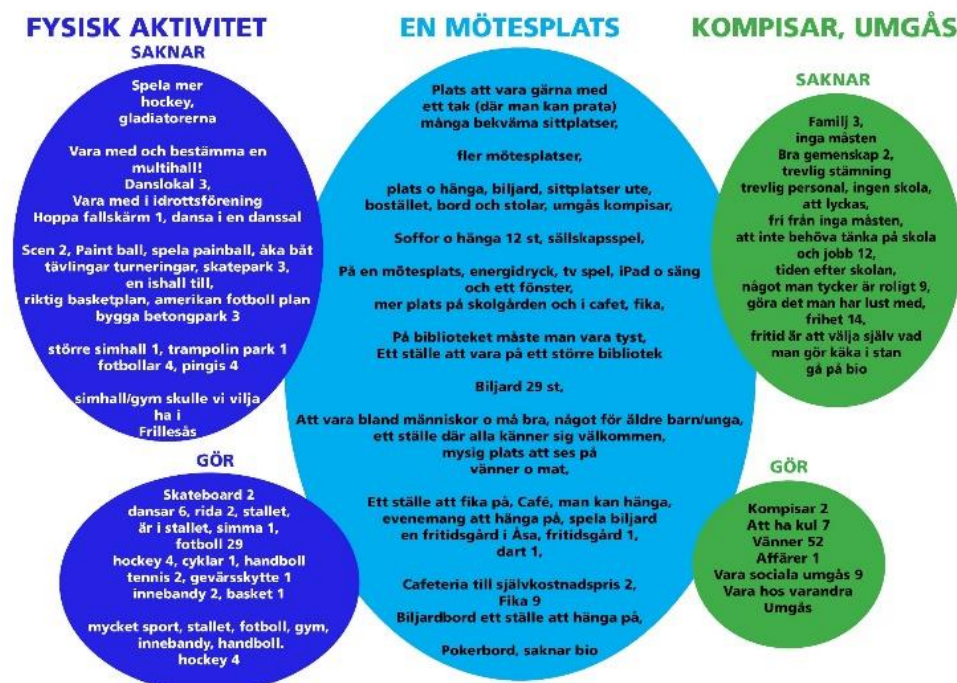
- Hur gör du för att lära dig något nytt?
- Vad blir du inspirerad av?
- Vad är kultur för dig?
- Vad väcker det för känslor för dig?
- Vad är kreativitet?

På gymnasieskolorna och resecentrum genomfördes 46 samtal + 32 mindre enkäter. På grundskolorna årskurs 7-9 genomfördes 30 samtal + 41 mindre enkäter.

SAMMANLAGT: 76 samtal och 73 enkätsvar

Fokusera

Vi analyserade materialet och delade in deras svar och kommentarer i olika områden för att skapa en överblick och se likheter/gemensamma nämnare.



Områden: Fysisk aktivitet, en mötesplats, kompisar/umgås, gymkulturen, plugg, drömmar, spel/sociala medier, musik och annat.

En av utmaningarna var att inte fastna i sina egna erfarenheter och den egna verksamheten och utifrån det finna lösningar. Vi fick påminna oss hela tiden om vad det är användarna säger och utgå från deras behov.

Vi testade också att dela ut enkäter till ungdomarna med samma frågor, men det fungerade inte lika bra som att samtala med dem. Att skapa någon form av relation gav mest. Något som överraskade oss var att alla ungdomarna var så angelägna, engagerade och tillmötesgående.

En annan sak som återkommer både som utmaning och insikt är arbetet med att få fram ett fokusområde. Vi hade ett brett utgångsläge vilket gör det extra svårt. Att undvika ”som man frågar får man svar” och samtidigt få fram ett resultat som leder arbetet framåt var en utmaning. Viktigt att se att man verkligen måste göra en undersökning av det här slaget i flera led. Koka ner, göra om, förfina innan man bestämmer den slutliga riktningen.

Under analysarbetet och under intervjuerna kom det fram många insikter. Bland annat dessa....

- Vi har upptäckt att ungdomar vill ha en prestationsfri fritid
- Vi har upptäckt att behovet är olika i vad man gör på sin fritid mellan åldersgrupper 13-16 år högstadiet och 16-20 år gymnasiet
- Vi har upptäckt att ungdomar inte tycker att träning är fritid
- Vi har upptäckt att gymkulturen är stor
- Vi har upptäckt att ungdomar saknar en mötesplats ”att bara vara på”. De har ingenstans att träffas.
- Legitimiteten och anonymiteten är viktig ”viktigt att rätt personer kommer dit”
- Vi har upptäckt att kraven/prestationer ökar med åldern, ”Stress det är livet-det syns att man är stressad”
- Det finns behov av en stressfri zon

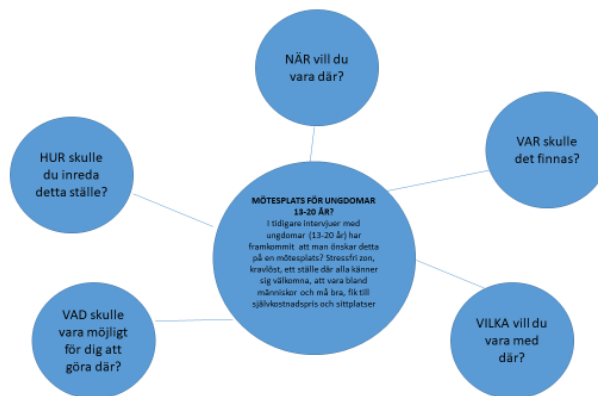
Projektgruppens reflektion efter de första intervjuerna:

Man nämner inte våra verksamheter, fritidsgård är inget begrepp som ungdomar använder idag.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

I analysarbetet såg vi behovet av en stressfri zon. Vi valde att utforska området mötesplats mer med ungdomarna. Vi ville också veta mer om gymkulturen, varför är det så populärt? Kan vi lära oss något av det?

Kungsbacka är en stor kommun till ytan, så vi begränsade oss till två områden. Ytterområdet Fjärås och centrala Kungsbacka. Att vi valde området Fjärås baserade vi på våra första intervjuer och från Luppen (lokal uppföljning av ungdomspolitikerna) samt att det är få ungdomar som aktivt deltar i Kulturskolans verksamhet från området. I Luppen framkom det också att Fjärås var den kommunal del där ungdomar var minst nöjda med sin fritid.



Här fanns också en möjlighet att utveckla en ny gemensam verksamhet/mötesplats. Det planeras för ett nytt bibliotek i Fjärås i anslutning till simhall, café och gym.

I centrala Kungsbacka ligger Kulturhuset Fyren och här ”hänger” många ungdomar främst gymnasieungdomar, vi ville undersöka det vidare.

I intervjuomgång 2 testade vi vår mind-map/prototyp kring en mötesplats för att få input och förståelse om att vi var på rätt väg. Samtalen genomfördes på Smedingeskolan i Fjärås, med ungdomar i Kulturhuset Fyren och med gymnasieelever i centrala stan.

Vi involverade också ledningen och personalen på de tre enheterna, för att få deras syn och feedback. Ledningen hade en viss skepsis inför en mötesplats, man tyckte det påminde om den ”gamla fritidsgården”. Att sitta och hänga och spela biljard kändes som att vi backade flera steg i utvecklingen, man utgick från gamla erfarenheter. Ungdomarna använder inte begreppet fritidsgård, man saknade en plats ”att bara vara”.

Dessa intervjuer genomfördes från mars-maj 2018.

- Samtal med 20 st högstadiееlever på Smedingeskolan.
- Samtal med 14 st ungdomar på Kulturhuset Fyren i åldern 13-19 år.
- Samtal med 24 st gymnasieelever på Aranäsgymnasiet.

En observation genomfördes på Kulturhuset Fyren där man iakttog ungdomarnas beteenden, grupperingar och aktiviteter. Vid det tillfället var 75 % av besökarna på Kulturhuset Fyren ungdomar. **SAMMANLAGT: 58 samtal.**

Insikter omgång 2

Legitimitet och anonymitet spelar en central roll för ungdomar på en mötesplats. För att prova ”något nytt” är det viktigt att inte gå dit själv, bättre om man

vet att fler är där och testar. Man vill inte känna sig utsatt och oviss. Billigt fika är bra vid sådana tillfällen, då kan man fika och kolla lite vid sidan om.

Det är mer legitimt om fler medverkar, ju fler medverkande desto högre status. För några av dem kändes det viktigt att tvingas träffa nya människor, annars träffar man bara samma personer hela tiden. Ungdomar mellan 12-14 år saknar någonstans att vara, gärna en mötesplats i anslutning till skolan. I dessa åldrar är det viktigt med en plats i närområdet. Åldersspannet på en mötesplats bör vara +/- 2 år från den egna åldern. Öppet två till tre dagar i veckan mellan 14:00 till 22:00 och på sommarlovet.

Exempel på en mötesplats med 2 våningar

1:a våningen: Pingis, biljard, pyssla, måla, teckna, ljudisolerat rum för musik-utövning. Billigt fik som ungdomar driver.

2:a våningen: Soffor, kuddar och bord, sällskapsspel och lugnare miljö.

För åldrarna 15-18 år är det viktigt att mötesplatsen ligger centralt i Kungsbacka och med ett bredare åldersspann. Många ungdomar trivs och vill hänga på Kulturhuset Fyren, nackdelen idag är att det ska vara tyst och fiket är för dyrt. Ungdomarna mellan 15-18 år upplever att de har för lite fritid och för mycket krav. Psykisk ohälsa på grund av stress och höga krav i skolan. På en mötesplats ska vuxna stå för trygghet, vuxna måste ha rätt inställning och vana vid ungdomar.

Citat från ungdomarna omgång 2

Viktigt att rätt personer kommer dit.

Vuxna är viktiga för att skapa en trygg miljö, så att alla känner sig välkomna

Inte 84-åriga tanter som skriker

Vad är det som gör att gym är så populärt hos ungdomar?

Det är flexibelt - man kan komma när man vill, man gör vad man vill av det som finns där, man lägger valfri tid på det, man kan bestämma om man vill gå dit själv eller med någon annan. Man kan träffa vänner eller nya vänner där, man bestämmer sin egen prestationsnivå. Det är legitimt "alla går dit".

Lärdomar under projektet

- Det är ett komplext projekt, det handlar om tre saker.
Ett nytt arbetssätt, samarbete över enheterna med nya kollegor och att arbeta mot projektets mål. Det tar tid att lära känna varandra och få en förståelse för varandras verksamheter.
- Inse att projektet måste få ta tid, att det finns avsatt tid i tjänsterna.
- Viktigt att man kommer förberedd till projektgruppens möten och att man arbetar mellan mötena så att man kommer vidare. Spelregler i gruppen är viktigt!
- Vi kunde ha arbetat mer med frågeställningarna.
- Vara öppen för att anpassa fokusinriktning utifrån användarna.
- Vi behöver öppna upp våra verksamheter och bli mer användarvänliga.

- Vi ska jobba för att ungdomar ska känna sig 100 % välkomna i våra verksamheter, (personalens attityd)
- Vi kan sprida metoden mycket mer till övriga kollegor.
- Metoden öppnar upp för utveckling och diskussion även i den ordinarie verksamheten.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Projektet har fått besked om en fortsättning. Slutsatser från sidoprojektet *K2ung och Mer för fler har sammanställts i varsin rapport.

Ledningsgruppen för Ung fritid har tagit del av båda projektens erfarenheter och analyser. Detta tillsammans med lupp-resultat ligger till grund för hur en fortsättning med pilotprojektet i Fjärås och på Kulturhuset Fyren ska utformas.

Hösten 2018 kommer planeringsarbetet i Fjärås att köra igång. Ungdomarna kommer att involveras i planeringsarbetet av nybyggnationen och tillsammans med dem ska vi göra en behovsanalys som ska vara klar till årsskiftet.

På Kulturhuset Fyren påbörjas under hösten 2018 ett arbete att utforma någon form av ungdomsavdelning tillsammans med ungdomarna, *K2ung och vi som ingått i projektet Mer för fler.

Framgångsfaktorer?

Vi har gjort tre saker samtidigt. Gått kurs, nytt samarbete mellan tre verksamheter, genomförande av projektet. Vill man greppa över så mycket på en gång så får man räkna med att det tar tid, att det blir rörigt och splittrat periodvis, och att man kanske inte kommer så långt som man hade önskat inom alla områden.

Samtidigt gjorde vi ett riktigt bra jobb och har skaffat oss ett brett utgångsläge där vi kan fortsätta utveckla de olika delarna tillsammans och var för sig, utan att behöva börja om från början inom något område.

När det finns en projektledare är det lätt att man lämnar över sitt ansvar och slappnar av. Att man ännu tydligare fördelar roller i projektgruppen och tydliggör förväntningar som man har om vad var och en ska göra.

Ungdomars beteende ändras i och med att samhället utvecklas.

Samarbetet mellan våra enheter har varit nyttigt och lärorikt och vi har fått en större förståelse för varandra.

Citat från användare

Fritid är ett jävla måste

Litteratur är kanske kultur för det låter likt

Vi vill sitta någonstans med tak

Gym är inte fritid utan ett måste

Vi behöver inte så mycket, några stolar kanske och nåt att äta

Stress det är livet-det syns att man är stressad

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Arbetet har stärkt mitt uppdrag att arbeta mot målgruppen, som faktiskt hör till de prioriterade. Återstår att förmedla det till kollegor.

Större medvetenhet om varandra som resurs även i det "vanliga" arbetet. Även om vi inte har börjat samarbeta konkret än, så finns kunskapen där.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Utmaningen var att inte fastna i sina egna erfarenheter och den egna verksamheten och utifrån det finna lösningar. Vi fick påminna oss hela tiden om vad användarna säger och utgå från deras behov.

Laholms kommun

NAMN:

UTMANING: Hur skulle vi kunna göra biblioteket till ett inspirerande rum där ungdomar blir sedda?



Kontaktuppgifter:

Petra Ljungberg

petra.ljungberg@laholm.se

0430-151 61

Verksamheter:

Laholms bibliotek

[https://www.laholm.se/
uppleva_gora/bibliotek/barn/](https://www.laholm.se/uppleva_gora/bibliotek/barn/)

Beskrivning av arbetet och processen

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen?

Utgick från formuleringarna i vår ansökan och ordnade fokusgrupper med ungdomar med hjälp av lärare och fritidsledare.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

I fokusgrupperna fick vi möjlighet att ställa frågor direkt till ungdomarna vilket ledde till många insikter. Ungdomarna var 13-16 år, vi inriktade oss på högstadiet. Tjejer, killar, olika etnisk bakgrund.

Vad var svårt? Lättare än förväntat?

Det var svårt att återkoppla till en av grupperna. Det står i övergripande mål för kommunen att vi ska prioritera barn och unga. Unga är en bortglömd grupp hos oss. Vi känner att vi misslyckats eftersom vi gjort så lite för ungdomarna. Vi tyckte också att en så enkel sak som att gå ut och fråga ungdomarna, varför har vi inte gjort detta förut? Kollegorna hade inte samma syn som projektgruppen, att ungdomsavdelningen skulle bli större och ta upp mer en halva källarplanet. Starka motståndsröster. Positivt att det är en pågående process som hela tiden

trots allt gått framåt. Vår starka ambition i projektgruppen och ungdomarnas alla idéer.

Testade ni flera lösningar? Fick ni gå tillbaka och "göra om"? Vad och varför?

Det är en stor förändring att skapa en helt ny, så pass stor ungdomsavdelning. Omfattande gallring krävs. I den utmaning vi antog finns flera mindre detaljer/delmål, vilka vi slutligen insett att vi måste vänta med för att klara huvudspåret – det fysiska rummet. De följer med in i framtiden, placerade i idéparkeringen för tillfället.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

Chefen deltog i inledningsskedet i våra projektmöten och har hela tiden varit ett stöd för oss under arbetets gång. Varit till stor hjälp i att få med övrig personal och kontaktat föreningar m. fl. som berörs av förändringen, t.ex. släktforskarföreningen som kommer att få byta lokal samt flytta sina samlingar till annan plats i biblioteket.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp? Vilken?

Prototyper är de inredningsförslag jämte offerter, som vi fått från tre olika avtalsleverantörer.

Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

"Så lätt det är, varför har vi inte gjort så här tidigare?"

Att även den bråkigaste ungdomen kan ta fokusgruppen på största allvar och komma med en massa idéer. Att man genom att ställa många följdfrågor kommer djupare in i ungdomarnas tankar och kan få en mer nyanserad bild av vad de egentligen önskar.

Att det fanns så mycket idéer och fantastiska förslag hos ungdomarna.

Hur de växte av att känna sig lyssnade på, att deras åsikter var viktiga.

Vi kommer fortsätta ställa frågor till ungdomarna!

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc?

All personal gallrar just nu hyllorna i källarutrymmet för att göra plats för den nya ungdomsavdelningen. Vi har fått offerter och beställt teknik m.m. Vi har beställt reklam till bokbussen angående invigningen av den nya ungdomsavdelningen. Vi berättar för besökande ungdomar om vad som är på gång.

Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

”Det får inte bli nå'n ungdomsgård”

Vi ska sätta ihop ett späckat program till invigningen vecka 44. Det blir många programpunkter med olika samarbetspartners. Ungdomsavdelningen ska bli ett ställe där man vill hänga, spela, läsa och gå på angelägna föreläsningar. Vi fortsätter att samarbeta med andra aktörer och ungdomar för att hålla arbetet levande. Vi tänker att bibliotekspersonalen ska utbildas i bemötande, då många har en rädsla att det ska bli en ungdomsgård i källaren och detta antagligen kommer att speglas i deras bemötande av ungdomarna.

Citat från användare

Vi vill bli sedda men inte synas

Pimpa upp biblioteket så man blir gladare när man kommer in och vill gå dit igen!

Kul om någon tant kommer ner och blir intresserad av spel och det vi gör!

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Ha inga förutfattade meningar om målgruppen. Påminn er ständigt om att det är målgruppens svar ni vill ha, inte era egna. Återkoppla tidigt till målgruppen!
- ✓ Testa era idéer tidigt, det går alltid att gå tillbaka och ändra.
- ✓ Använd er med fördel av fokusgrupper tidigt i processen.

Landskrona kommun

NAMN: Ett bibliotek fyllt av aktiviteter

UTMANING: Hur kan vi skapa välkomnande och angelägna mötesplatser för Landskronaborna med fokus på barn 9-12 år och vuxna ”efter SFI”?



Kontaktuppgifter:

Susann Ek

susann.ek@landskrona.se

0418-47 05 77

Verksamheter:

**Landskrona stadsbibliotek, LAB
minikulturhus för unga flickor,
Glumslöv närbibliotek i
Landskrona**

Beskrivning av arbetet och processen

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen?

Vi började med ett långt möte för projektgruppen då vi diskuterade våra utmaningar, vilka goda exempel som fanns och hur vi skulle involvera användarna. En del av de goda exempel som kom upp testades direkt. Då utmaningen var väldigt bred ville vi involvera så många som möjligt i processen. Vi började ganska snabbt med att ha mindre workshops utifrån design thinking på våra månatliga personalmöten. Målet var att arbetssättet skulle leva kvar efter projektet och att alla skulle tränas i att ha ett användarperspektiv. För barnavdelningen anordnades dessutom en halvdags workshop ledd av två från projektgruppen.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

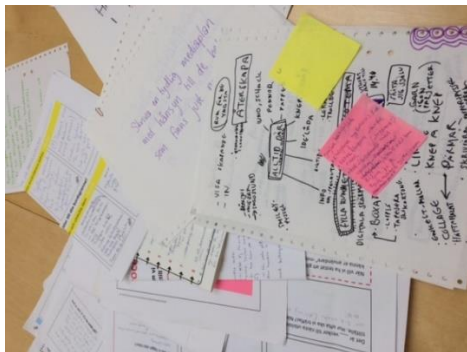
Programansvarig hade redan innan projektstart varit ute i SFI-klasser och försökt ha dialog kring bibliotekets verksamhet. Nu gjordes det istället längre intervjuer med några av de elever hon tidigare kommit i kontakt med.

För att nå barnen hade vi olika strategier. Då barnbibliotekarierna på stadsbiblioteket var upptagna med andra åtaganden valde vi att låta personal på LAB och i Glumslöv intervjua barn inom sina verksamheter istället. Vi lät också all personal delta genom att vi under några månader listade alla frågor vi fick i våra tre diskar på biblioteket. Parallellt med Mer för fler startades en arbetsgrupp

med syfte att skriva en rapport till BRÅ gällande tryggheten i offentliga lokaler med fokus på stadsbiblioteket. Inom det arbetet togs en enkät fram riktad till de barn som besöker barnavdelningen.

Vad var svårt?

Vi hade problem med att involvera barnen. Vi visste inte riktigt hur vi skulle gå tillväga vid intervjuerna. Vi hade också problem med att gå vidare utifrån alla de idéer som kom upp på våra workshops. Utmaningen var alldeles för bred för att vi skulle hitta en lösning inom ramen för projektiden.



Lättare än förväntat?

Att få idéer. Att ”sälja in” arbetssättet till hela gruppen.

Testade ni flera lösningar?

Vi satte igång direkt med några idéer.

Fick ni gå tillbaka och ”göra om”? Vad och varför?

På sätt och vis. Vi upptäckte att vi inte involverat barnen utan bara kört igång våra idéer. Men de uppskattades så vi fortsatte plus att vi satte igång med intervjuer utifrån enkäter.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

Bibliotekschefen fungerade som projektledare.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna?

Utmaningen gällde två målgrupper barn 9-13 år och vuxna ”efter SFI”. När det gäller barnverksamheten förstod vi ganska snabbt att det absolut viktigaste var personalen. Barnen ville känna sig trygga och bekräftade, aktiviteterna var underordnade relationerna. Lösningen blev en ansökan (beviljad) till Stärkta bibliotek för att utöka bemanningen. Under projektiden startades också ett biblioteksråd som träffas två gånger per termin. Vi startade också några nya aktiviteter som med framgång tidigare testats inom andra verksamheter. De föll

väl ut även hos oss. Med utökad bemanning kommer vi nu att ha möjlighet till kontinuerlig dialog med de besökande och möjlighet att testa nya idéer.

För vuxna ”efter SFT” startade vi direkt med föreläsningar med tolkar inom några av de områden respondenterna önskat; barn och föräldrar i det svenska samhället och skolan i Sverige. I samband med föreläsningarna och vid våra veckoliga språkcaféer erbjuder vi numer också barnpassning i form av skapande aktiviteter inkl. fruktstund, en förutsättning är att båda föräldrarna kan vara med. Vi startade också ett samtalscafé för samhällsfrågor med fokus på demokrati. Samtalscaféet leds av sex personer, tre etablerade svenskar (varav en bibliotekarie) och tre som är nya i Sverige.

Gjordes en prototyp? Vilken?

Prototypen är en biblioteksvårdspilot som vi, tack vare medel från Stärkta bibliotek, startar nu i höst. Vi har anställt de tre som redan arbetar med samtalscaféet på halvtid under 12 månader. Målet är att vi tillsammans med dem ska hitta en form där utbildning och arbete på biblioteket skapar ambassadörer för biblioteket som hjälper oss utveckla programverksamheten och som samtidigt hjälper dem till en bättre framtid i Sverige. I utbildningen ingår komponenter som bibliotekslagen, vår värdegrund, att arbeta i Sverige etc. Framöver tänker vi oss att rekrytera i samarbete med arbetsförmedlingen.

Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna?

- Vi var inte tillräckligt rustade för att intervjua barnen. De har svårt att tänka ”utanför boxen”. Vi hade behövt lägga mer tid på att förbereda intervjuerna.
- Sätt upp realistiska mål för de aktiviteter som provas. Det är svårt att utvärdera annars.
- Följ planen steg för steg. Det är väldigt lätt att komma med idéer, svårare att sovra och realisera.

Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

Målgruppen ”elever som studerar på SAS-nivå” har fullt upp med att få ihop sin vardag med intensiva studier, familjeliv etc.

Det finns väldigt mycket mer att lära kring design thinking, inte minst ur ett biblioteksperspektiv.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc.?

Ja! Fokus för arbetet på barnavdelningen är flyttat från att uthärda den stökiga miljön till att prova nya aktiviteter samt på olika sätt nå fler vuxna i barnens

närhet, föräldrar och pedagoger t.ex. Vi har hittat nyckeln till hur vi går vidare och medarbetarna är engagerade och ”taggade”.

Många nya idéer om bland annat förändrat arbetssätt kom upp under projektets gång. Tack vare bidraget från Stärkta bibliotek kan vi även testa det nya nu direkt. För att få effektivitet har olika processledare utsetts.

Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen

Intervjuer med målgruppen ”vuxna efter SFI” visade att viktigast för dem är att klara studierna och då krävs läxhjälp. Då intresset för volontärarbete är lågt i Landskrona kommer biblioteket istället att inleda ett samarbete med bemaningsföretaget Veteranpoolen. Insatsen finansieras av centrala integrationsmedel. Det finns också ett stort intresse för mer kunskap kring föräldraskap i Sverige. Under hösten kommer det därför att erbjudas en studiecirkel kring föräldraskap i samarbete med socialtjänst och civilsamhället på biblioteket.

Med arbetssättet?

Vi kommer fortsätta med design thinking för hela personalen. Flera nya utmaningar, identifierade på vårens planeringsdag, ska lösas under hösten. Målet är att fylla biblioteket med aktiviteter som är angelägna för besökarna, både de redan frälsta och nya.

Vad hade ni eller kommunen kunnat göra annorlunda?

Vi borde kanske varit mer strukturerade men på det hela taget är vi väldigt nöjda med att ha kommit igång med ett nytt arbetssätt.

Citat från användare

Vuxna:

Vad vill du göra på biblioteket? Vad tycker du ett bibliotek ska erbjuda?

Få gratis kaffe, ej behöva fråga efter att öppna toaletten.

Titta på film (svensk) och diskutera.

Gå föräldrautbildning.

Läxhjälp

En person att fråga om det svenska samhället

Barn:

Vad vill du göra på biblioteket? Vad tycker du ett bibliotek ska erbjuda?

Att man kan göra slajm närsomhelst

Ha katt på biblioteket

Att man får äta på hela biblioteket

Spel istället för sagor

Fredagsmys med film och chips

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Nyanställd biblioteksvärd:

Jag vill berätta för alla om allt man kan göra på biblioteket. Det är så annorlunda mot i våra hemländer.

Projektmedarbetare:

Vi behöver fler whiteboardtavlor

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Förbered er. Involvera några nyckelpersoner som hjälps åt med att föra arbetet framåt. Hitta några snabba lösningar som visar på positiva effekter. Då är det lättare att få med fler. Tänk långsiktigt. Om möjligheten finns ordna lokaler där processen kan fortsätta, med whiteboardtavlor och material och utrymme för tillverkning av prototyper.

Lerums kommun

NAMN: Mer för fler i Lerum

UTMANING: Hur kan kulturskolan och biblioteket tillsammans öka möjligheten för barn och ungdomar i Lerums kommun att ta del av och utöva kultur?"



Kontaktuppgifter:

Anders Lindgren

anders.lindgren@lerum.se

Verksamheter:

**Utvecklings- och
hållbarhetsenheten, Kultur och
bibliotek samt Kulturskolan**

Beskrivning av arbetet och processen:

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen? För att få in många svar på kort tid, valde vi att använda oss av enkäter, som delades ut i klasser, i årskurs fem och årskurs åtta. Vi gjorde även ett fåtal intervjuer, för att kunna få en större förståelse av enkätresultaten.

Vi diskuterade dels vad ordet "tillsammans" i vår utmaning skulle innebära – hur mycket av arbetet skulle vi göra exakt likadant? – och dels vad vi egentligen menade med "kultur", och hur målgruppen förstår detta ord.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt? Vi gjorde en enkät som delades ut till ca 20 ungdomar. Men den var för allmän, det var svårt att få svar som var relevanta för båda verksamheterna. Därför tog vi fram två nya enkäter, med mer verksamhets-specifika frågor. Vi gjorde också ett antal intervjuer. Enkäterna delades ut i klasser, för att inte bara nå ungdomar som redan besöker våra verksamheter.

Vad var svårt? Lättare än förväntat? Det var till en början svårt att bestämma en gemensam målgrupp, eftersom vi har olika uppdrag. Det var också svårt att inte direkt gå på lösningar (t.ex. redan i utmaningsformuleringen).

Att komma ut i skolorna och dela ut enkäter var lättare än förväntat. Hos Kulturskolan fanns en oro för negativ attityd från skolans håll.

Testade ni flera lösningar? Fick ni gå tillbaka och "göra om"? Vad och varför? Vi skapade varsitt instagramkonto med unga som målgrupp. De nystartade instagramkontona ska vi försöka att utvärdera löpande tillsammans med våra användare, och vara öppna för att förändra innehållet.

Dessutom anordnar vi på läslovet en heldags filmworkshop för ungdomar 14-17 år. Den är ett sätt att se hur vi i framtiden kan arbeta med rörlig bild/film. Även här kommer vi att ta in synpunkter från deltagande ungdomar.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner? Projektledaren har haft en samlande funktion. Cheferna har dels varit delaktiga i projektet hela vägen och insatta i processen, och också litat på projektgruppen och vår process.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vi skapade varsitt instagramkonto med unga som målgrupp. Dessutom anordnar vi på läslovet en heldags filmworkshop för ungdomar 14-17 år.



Vilken/vilka blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp?

Vilken? Instagramkontona används som prototyper för sig själva, kan man säga, genom att vi fortsätter att ta in synpunkter från ungdomar på vad de vill se för innehåll och utseende i våra flöden. Även filmworkshopen kan ses som en prototyp, där vi undersöker behovet, och formerna som det kan ta.

Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

- Ett kravlöst umgänge och social samvaro/interaktion är viktigt för vår målgrupp.
- Det finns ett stort intresse för film och filmskapande.

- Vi når inte ut med vårt utbud och vad vi är/står för.

Någonting vi upptäckte var att från att man fyller ”två-siffrigt” (10 år), betraktar man sig som ung och inte som barn. Framförallt för biblioteket har detta varit en viktig insikt.

Det framkom också att ungdomarna INTE vill att biblioteket och Kulturskolan ska interagera med dem på snapchat.

En tydlig tendens i enkätsvaren var också att tävlingsmomentet är viktigt för målgruppen.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc. Det är lite tidigt att se konkreta resultat, men det vi kan se är att intresset för våra instagramkonton har varit stort hos målgruppen.

Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen? Med arbetssättet? Presentationen av projektgruppens arbete har gjorts på APT för Kultur och bibliotek, och ska även presenteras på APT för Kulturskolan samt för ledningsgrupp i kommunen.

Det användardrivna arbetssättet är något som vi i båda verksamheterna kommer att fortsätta med.

Verksamhetsutvecklaren kommer fortsätta att sprida arbetssättet till olika sektorer i kommunen.

Något som vi också kommer att gå vidare med är samarbetet mellan Kultur och bibliotek och Kulturskola, som känns som en självklarhet efter det lyckade projektet.

Framgångsfaktorer? Vad hade ni eller kommunen kunnat göra annorlunda?

En framgångsfaktor var att deltagarna i gruppen har ett genuint intresse av verksamhetsutveckling och att jobba i projektform, samt att de själva ville vara med i gruppen.

En annan framgångsfaktor i själva projektarbetet var att vi i projektgruppen träffades redan några månader innan första träffen i Stockholm, för att lära känna varandra och börja diskutera vad vårt fokus skulle kunna vara. Vi har pratat mycket och öppet om hur förutsättningarna för våra verksamheter skiljer sig åt, och vad detta att arbeta ”tillsammans” kan innebära. Vid varje träff i Stockholm åkte vi upp kvällen innan, vilket bidrog till en bra gruppgemenskap.

Även chefernas och projektledarens roll i gruppen har varit en framgångsfaktor.

Citat från användare

Ha nån stor cool grej typ man får spela eller göra vad som helst.

Skaffa ett mysigt café i biblioteket så man kan gå o fika medans man läser.

Om man gör en avdelning för ungdomar så tror jag att det skulle uppmuntra till läsning. (som exempel på insikten från enkäterna att vi inte når ut med vår verksamhet och vad vi gör)

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

En sak vi inte ska glömma bort är ju det här med serendipitet.

Spelar det någon roll om följarna/gillarna är tanter?

Hur når vi de som vi inte når?

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Att alla i gruppen är med på tåget, är införstådda i vad det handlar om och vill genomföra det. En projektledare som är anställd utanför den egna organisationen och har en anställning som verksamhetsutvecklare. Gör att projektgruppen kan ägna sig åt själva projektet, och mindre åt administration.

Norrköpings kommun

NAMN: Rum för fritid

UTMANING: Hur skulle vi kunna öka samarbetet mellan skolan och Kultur- och fritidskontoret, och ytterst mellan Utbildningskontoret och Kultur- och fritidskontoret?



Kontaktuppgifter:

Lina Cederlöf Lundgren

lina.lundgren@norrkoping.se

011-15 78 29

Verksamheter:

**Stadsbiblioteket,
Kulturskolan och
Utvecklingsstöd och bidrag.
Fritidsgårdarna.**

Beskrivning av arbetet och processen

Vi i arbetsgruppen ringade tidigt i projektet in utmaningen att nå ungdomar i åldern 13 till 18 år med information om Kulturskolan och Stadsbiblioteket och den verksamhet som bedrivs där. Vår hypotes var att vi skulle kunna nå ungdomarna via något/några sociala medier. Därför gjorde vi en enkät som distribuerades till Mångfaldshuset, Hageby Hus fritidsgård, Lindö fritidsgård och Borgsmo fritidsgård där vi ställde frågor gällande ungdomarnas fritidsintressen, vilka sociala medier de använder, om de brukar få information från Stadsbiblioteket och Kulturskolan och om de vill få information från Stadsbiblioteket och Kulturskolan.

Vi fick 110 besvarade enkäter och kontentan av svaren var framförallt att; användandet av sociala medier såsom Facebook och Snapchat är åldersberoende och att nya sociala medier hela tiden dyker upp, att det inte är så stora åldersskillnader gällande ungdomars fritidsintressen och sätt att få information och att ungdomarna upplevde att de sällan får information från Kulturskolan och Stadsbiblioteket.

Efter enkäten genomförde vi ett antal intervjuer på Mångfaldshuset, med ungefär samma frågor som vi hade ställt i enkäten. Under dessa intervjuer lyfte ungdomarna själva fram att de gärna får information från skolan – en informationskanal vi inte ens hade haft med i enkäten. Vi omformulerade våra intervjufrågor

något och hade detta med oss i kommande intervjuer som gjordes på Borgsmos fritidsgård.

Efter att vi hade genomfört enkäterna och intervjuerna på fritidsgårdarna drog vi följande slutsatser:

- Skolan är en uppskattad/ tillförlitlig/ önskad källa för information om kommunens fritidsverksamhet
- Sociala medier är inte en stabil informationskälla

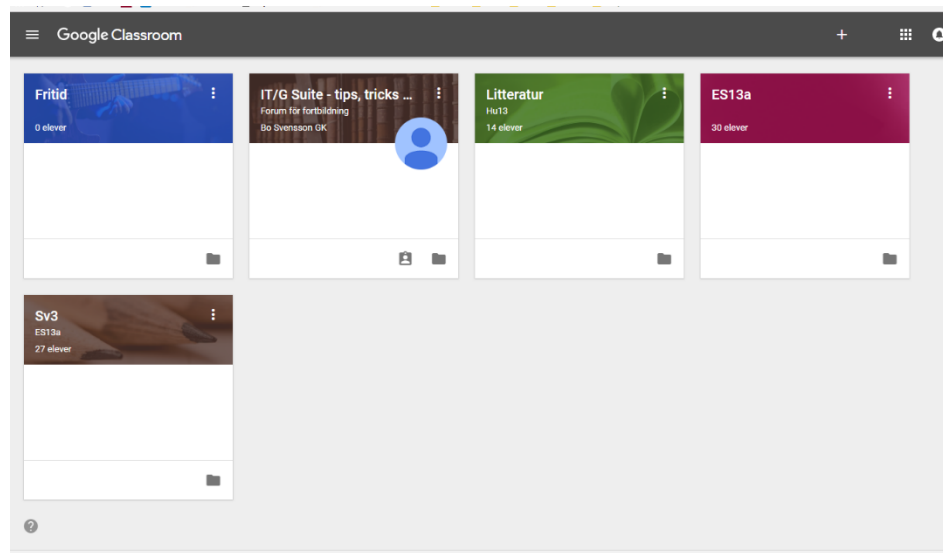
Med detta som grund tog vi fram en idé om att skapa ett klassrum kallat Fritid i Google Classroom. Vi drog denna idé för elevrådet på Djäkneparksskolan och fick väldigt god respons.

Under första delen av projektet var ledningsgruppen med på de möten som arbetsgruppen hade. Under fokusera- och ta fram idéer-steget hade dock arbetsgruppen möten på egen hand. Detta för att arbetsgruppen skulle kunna vara så kreativa och fria som möjligt. I efterhand kan jag tänka att detta nog var nödvändigt; att hålla dessa möten på egen hand. Samtidigt har nog ledningsgruppen känt sig lite frånsprungna – något som kan försvåra för oss nu under förverkliga-steget.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

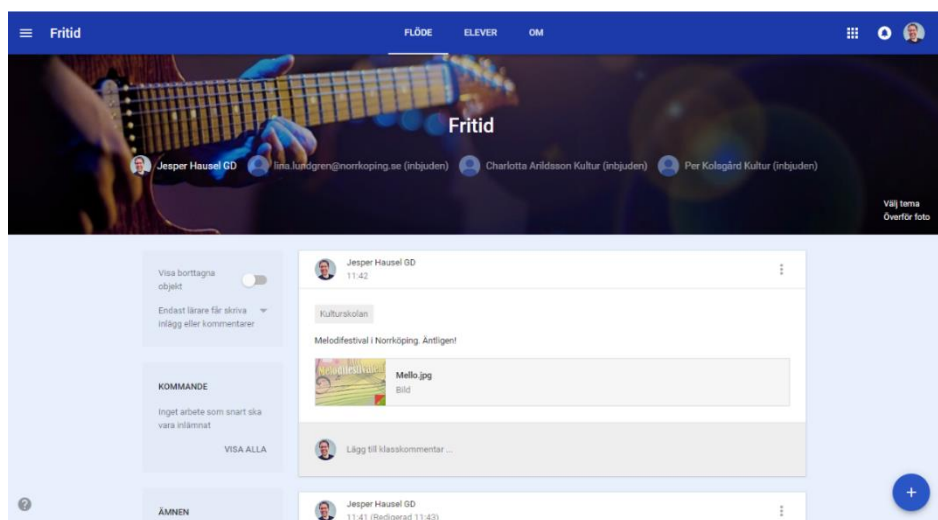
Vi vill skapa ett klassrum kallat Fritid i Google Classroom. Google Classroom är en läroplattform som alla högstadie- och gymnasieelever i Norrköping använder och har tillgång till. Elevens vy i läroplattformen ser ut ungefär så här:

Prototyp, bild 1



I vyn ovan ser man också hur ett fritidsklassrum kan se ut. Om vi skapar ett klassrum i Google Classroom så kan vi lägga upp information om vad som händer på Kulturskolan, Stadsbiblioteket och mer generellt på de kommunala kultur- och fritidsenheterna på loven. Inuti klassrummet kan det se ut så här:

Prototyp, bild 2



Tanken är att en eller flera tjänstemän på kultur- och fritidskontoret äger och sköter fritidsklassrummet.

Lärdomar under projektet

- Skolan är en uppskattad/ tillförlitlig/ önskad källa för information om kommunens fritidsverksamhet (från intervjusvar)
- Sociala medier är inte en stabil informationskälla (från enkäter)
- Ungdomarna visste väldigt lite om Kulturskolan

Resultat och/eller fortsatt arbete

Bollen ligger just nu hos kultur- och fritidsdirektören.

Det vi har kvar att göra innan säsättning är följande:

1. Eventuell dragning för direktör på utbildningskontoret
2. Möte med tekniskt ansvariga på utbildningskontoret (om juridiska och tekniska frågor)
3. Skapande av klassrummet i Classroom tillsammans med kommunikatör/er från Kulturskolan och Stadsbiblioteket
4. Kontakt med två eller fler skolor om att få testköra idén under hösten 2018
5. Testkörning på skolor under augusti – november (fram till v. 44)
6. Utvärdering och finslipning
7. Säsättning på bred front

Framförallt enhetschefen för Stadsbiblioteket har lovordat metoden och vill att den ska användas i framtida projekt. Vi i arbetsgruppen hoppas på att kunna

jobba vidare med vår idé och möjligen ta oss an nya utmaningar framöver där vi kan använda Innovationsguiden som metod.

Framgångsfaktorer?

- I vårt arbete hade vi väldigt bra möten i arbetsgruppen. Vi hittade tidigt en tillåtande struktur för gruppen att arbeta i och vi såg till att mötena blev både produktiva och roliga. Vi hade våra möten i ett jättefint gammalt rum på Stadsbiblioteket vilket nog bidrog till känslan i gruppen.
- Som projektledare tog jag ett ganska hårt grepp om projektet till dess att jag kände att det var på banan – det kändes som en förutsättning för att få projektet att gå framåt.
- Deltagarna i arbetsgruppen har varit väldigt engagerade och måna om projektet – detta har underlättat arbetet enormt.

Vad hade ni eller kommunen kunnat göra annorlunda?

- Vi hade kunnat involvera användarna mer i arbetet.
- Vi hade kunnat involvera våra kollegor på kontoret mer för att få deras inspel.

Citat från användare

Det är nästan som att kommunen inte vill att vi ska veta vad som händer

Det bästa sättet att informera om vad som händer i Norrköping är genom informationsblad från läraren eller affisch i korridoren

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Ni har gjort ett jättebra underlag som kan ligga till grund för hur vi ska arbeta med utveckling/innovationer framöver! Kommentar från ledningsgruppen gällande vårt förslag på lösning.

Jättebra! Merjobbet som er lösning kan innebära för mig är marginellt, om det överhuvudtaget blir något merjobb. Kommentar från kommunikatör på Stadsbiblioteket efter att vi hade dragit prototypen för henne.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Boka upp möten i början av projektet så att ni vet att ni hinner träffas i arbetsgruppen
- ✓ Förtydliga vilken roll ledningsgruppen ska ha
- ✓ Ge löpande information om hur arbetet fortskrider till ledningsgruppen, annars är risken att de känner sig förbispungna

Sandvikens kommun

NAMN: Unga medskapare

UTMANING: Hur skapar vi angelägen kulturverksamhet för unga mellan 13-19 år på Kulturcentrum?



Kontaktuppgifter:

Kalle Bergdahl

karl.bergdahl@edu.sandviken.se

070-939 08 04

Verksamheter:

**Kulturskolan, Biblioteket,
Kulturenheten, Fritidsenheten**

Beskrivning av arbetet och processen

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen?

Vi började med att gå igenom och analysera tre stycken tidigare gjorda undersökningar i ämnet. Sedan genomförde vi undersökningar genom observation samt olika workshops med referensgruppen ungdomar.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

Vi har använt oss av en referensgrupp bestående av sex ungdomar. Dels har vi arbetat med dem genom olika workshops, dels genom deras kontinuerliga medverkan i den öppna verksamheten som Kulturskolan och Fritidsenheten bedriver varje onsdag på Kulturcentrum.

Vi har även en referensgrupp bestående av ca åtta medarbetare från samtliga enheter.

Vad var svårt? Lättare än förväntat?

Det svåraste har varit att gå ifrån den gamla vanan att utgå ifrån det vi själva tror är rätt eller fel, och istället utgå ifrån användaren.

När vi väl släppte in användarna (ungdomarna) i utvecklingsarbetet så upptäckte vi vad mycket lättare det går att uppnå bra resultat.

Testade ni flera lösningar? Fick ni gå tillbaka och "göra om"? Vad och varför?

Det vi har kommit fram till är i grund och botten en plan för hur det fortsatta arbetet bör se ut.

Grundtanken att fortsätta jobba utifrån ett medskaparperspektiv har vuxit fram under våren.

Vi har i dagsläget unga ambassadörer som är med och utformar den operativa verksamheten till viss del. De exakta formerna för det fortsatta arbetet är inte satta även om det finns en långtgående idé.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

De har varit föredömligt stöttande och uppmuntrande genom hela processen. De har även varit ett bra stöd när vi har presenterat arbetet för de övriga i styrgruppen, d.v.s. övriga enhetschefer samt förvaltningschef.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp? Vilken?

Vår idé om hur vi ska förverkliga arbetet med Mer för fler kallar vi för Unga Medskapare. Idén är att, under ett läsår, anställa 4-5 ungdomar i åldern 15-18 som 4-6 timmar/veckan, med hjälp av mentorer (projektgruppen) ska arbeta med utvecklingen av ungdomsverksamheten på Kulturcentrum. Innovationsguiden kommer ligga till grund för arbetet.



Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

- Vi känner att vi borde ha utmanat oss mer i undersökningsfasen, där vi blev lite för bekväma. I det fortsatta arbetet ska vi gå djupare in i undersökningsmetoderna.
- Arbetet har tagit betydligt mer tid än vad vi trott. Vi skulle ha prioriterat mer tid för projektet.
- Vi har lärt oss att effekten av att involvera användaren är en stark framgångsfaktor.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc.?

I det operativa arbetet ser vi en positiv utveckling i medskapandet när det gäller ungdomscoachernas arbete med unga ambassadörer. Det är detta engagemang vi vill ta tillvara och lyfta till en högre nivå.

Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

Vi har presenterat idén för styrgruppen och inväntar nu besked om hur vi ska gå vidare.

Citat från användare

Ni måste släppa kontrollen, det blir roligare när vi får vara med och bestämma.

Det är kul när ungdomscoacherna är ute på skolorna och berättar vad som händer.

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Det är ovant att utgå helt ifrån användaren. Det sitter i ryggmärgen att komma på egna idéer.

Vi behöver bättre anpassade lokaler där vi kan möta ungdomarna på deras premisser, inte i våra konferensrum.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Avsätt rejält med tid och sätt en tydlig struktur på organisationen. Projektledaren behöver vara medveten om att det krävs mycket tid att sätta sig in i arbetet, mer än riktlinjerna från SKL.
- ✓ Se till att samtliga inblandade är väl insatta i projektet innan ni sätter igång.
- ✓ Undvik en för bred utmaningsformulering som blir svår att hinna med under utbildningstiden. Ju smalare desto enklare att komma fram till resultat. Hellre dela upp utvecklingsarbetet i flera delprojekt snarare än att allt ska rymmas under samma utmaning.

Sollentuna kommun

NAMN: Mer för fler till Sollentunas unga

UTMANING: Vi vill flytta ut biblioteket

Vi vill nå de barn som idag inte kommer till biblioteket

Vi vill vara där Sollentunaborna är när de är lediga och bidra till en meningsfull fritid

Kulturskolan ville undersöka om det fanns vita geografiska fläckar i Sollentuna där de inte har så många deltagare ifrån.

Kontaktuppgifter:

Biblioteket: Anna Edquist

anna.edquist@sollentuna.se

Kulturskolan: Karolin Nyman

kanym_s@edu.sollentuna.se

Verksamheter:

Biblioteket och Kulturskolan

Beskrivning av arbetet och processen

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen?

Såväl biblioteket som kulturskolan utgick från en tanke om att det finns områden och i förlängningen individer i Sollentuna, som deras verksamheter inte når ut till. Planen var att göra kartor utifrån befintlig statistik från biblioteket om utlån och deltagare i kulturskolan. Vi skulle få hjälp av en annan enhet i kommunen med detta men de omorganiserades under tiden vilket gjorde att denna plan inte kunde fullföljas. Biblioteket började istället göra en karta och kulturskolan gjorde en egen enklare karta.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

Användarna har inte involverats i projekten än så länge.

Vad var svårt? Lättare än förväntat?

Både och. Vi fick vänta länge på att komma igång då kartorna skulle vara ett stöd i vårt arbete. När det inte funkade var det enklare att komma igång med Plan B och bara göra.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

Ledningsfunktionerna följde, uppmuntrade och möjliggjorde lösningarna.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp? Vilken?

- Biblioteket: Tidigt föddes idén om en lådcykel med elmotor för att kunna bli mer mobila. Vi har samverkat med andra verksamheter inom förvaltningen och köpt en eventcykel tillsammans med kulturskolan, vuxenkulturen och idrotten. Med hjälp av cykeln provar vi oss fram var vi ska vara och skriver dagbok över den respons vi fått och antal lån.
- Kulturskolan: Gjorde en karta som underlag för fortsatt arbete.

Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

Biblioteket:

- Motgångar kommer men ge inte upp och var flexibel
- Finns något vi kan göra lite annorlunda än vi tänkt?
- Vi är varmt välkomna vart vi än kommit

Kulturskolan:

-Vi på Kulturskolan märkte att vi hade större spridning i kommunen än vad vi hade trott. Det finns dock ett värde i att kartlägga vår verksamhet oavsett vart projektet tar oss framöver.

-Vi har lärt oss att om man är beroende av en extern part så innebär det en viss fördröjning.

-Projektet har gett oss en plattform för att träffas ytterligare.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc? Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

Biblioteket har redan påbörjat sitt arbete med cykeln, vilket har fått positivt gensvar.

Biblioteket har också byggt speciella ”bokholkar” som fylls med böcker och placeras ut på otraditionella platser, till exempel på Kulturskolan eller i en idrottshall. Det är fritt för den som vill låna en bok, utan bibliotekskort, och lämna tillbaka den i holken eller på närmaste bibliotek.

Kulturskolan kommer att:

- Konkreta resultat syns i hur vi jobbar med att rikta reklam mot de områden där Kulturskolan når minst barn och unga, samt planer på att utöka Kulturskolan med att placera viss undervisning i filialer. (Det arbetet fortsätter år 2019).
- Vi ser framför oss att kontakten med skolorna ska underlätta för Kulturskolan framöver.
- Kulturskolan erbjuder gratis lovverksamhet för barn och unga mellan 7-15 år.
- Kulturskolans Pop-up verksamhet har testats och återkommer i framtiden.

Citat från användare

Biblioteket: *Är biblioteket här!? Jag läste nyss om det på facebook (en timme efter att vi lagt ut det) Åh! Vad kul med biblioteket här, vilken bra idé!*

Kulturskolan har ännu inte involverat användare i projektet.

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Biblioteket: *Här får jag jobba med bibliotekets grunduppgift, böcker och inte med utskriftsfrågor.*

Kulturskolan: *Vi kan inte nå fler innan vi blir fler, men vi kan arbeta med att förbättra vår tillgänglighet med de medel vi har.*

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Testa i liten skala och utvärdera. Gör vi rätt? Är det rätt målgrupp? Hur mycket kan vi satsa på detta i tid och pengar?
- ✓ Våga testa och göra fel.
- ✓ Att ha en person som leder projektet är bra. I väntan på informationen om postnummer till kartan Kulturskolan gjorde kunde vi ha arbetat med andra spår, det förhalade vår process lite.

Sundsvalls kommun

- NAMN:** Kommunikation och Upplevelser - imageförändring
- UTMANING:** Hur skapar vi upplevelser för våra besökare ur denna målgrupp?
Hur förbättrar vi kommunikationen till denna grupp?
Vår initiala utmaning:
Hur kan vi öka inkludering och medskapande i kulturlivet?
Hur kan vi skapa det som efterfrågas? Hur når vi dem vi vill nå?



Kontaktuppgifter:

Ida Norberg

ida.norberg@sundsvall.se

Verksamheter:

Sundsvalls stadsbibliotek,
Sundsvalls museum och
Ungdomsavdelningen

Beskrivning av arbetsprocessen:

<https://prezi.com/p/14fp-bq-xfg6/mer-for-fler-process/>

Beskrivning av arbetet och processen

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen?

Vi valde att fokusera på målgruppen 16-25 år. Denna målgrupp är svår att nå och trots att det görs program som passar denna målgrupp når vi dem inte. Vi började med att formulera ett antal frågor som ringade in problematiken med att denna målgrupp missar våra program.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

Vi använde oss av flera metoder under insamlingsfasen. Enkäter skickades ut via kontakter med sarskolan exempelvis. Snabbenkäter genomfördes också spontant på stan. Vi träffade ett antal referensgrupper i både åldern 16-19 och 23-25. Vi testade service safari. Vi involverade även personalen i idéfasen, genom att genomföra en workshop utifrån idékort och Tvärtom-metoden.

Workshopen styrdes utifrån relativt strama ramar utifrån de insikter vi fått från insamlingsmaterialet.

Vad var svårt? Lättare än förväntat?

Det var svårt att få kontakt med vissa grupper inom gruppen. Till exempel ungdomar med annat modersmål än svenska, och åldersgruppen från 20 år och uppåt. Det finns inga naturliga mötesplatser, även om vi försökte nå dem via universitetet. Däremot krävdes inte många intervjuer innan vi kände en mättnad i materialet. Att göra service safari på sin egen arbetsplats var svårare än förväntat. Att kliva ur sig själv och sin egen förförståelse var inte helt lätt, och eftersom de vi pratade med är våra kolleger försvårade det än mer att få fram en naturlig kommunikation. Vi upptäckte dock rätt mycket i miljön som behöver förändras.

Testade ni flera lösningar? Fick ni gå tillbaka och "göra om"? Vad och varför?

Vi fick fram många idéer i idégenereringsfasen. Personalen, alla våra informanter och vi själva tillsammans skapade en mängd idéer som nu finns sparade i en idébank. Vi valde att ta fram prototyper på flera av idéerna efter röstningsförfarande av personalen. De modellerna tillsammans med de vi tagit fram utifrån ungdomarnas röster ska tas vidare tillbaka till referensgrupperna för feedback.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

Ledningen har hållit sig i bakgrunden enligt instruktioner. De har tyckt till kring den allra första prototypen (en bokomat), och också uttalat sig om metoden som en modell att implementera i organisationen.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp? Vilken?

Vi har i dagsläget 9 prototyper: Kulturbussen, App för Kulturmagasinet, Kultur i Birsta (Ikea), Kulturguide, Kulturbåt, Kulturmagasinsmaskot, Reklam på cyklar, bokomat i t.ex. gamla telefonkiosker, ombyggnation av Kulturmagasinet entré till upplevelsecenter. Det lutar åt att Kulturbussen blir det slutgiltiga resultatet. Men vi har fortfarande kvar återkoppling från referensgruppen, samt att vi vill låta personalen tycka till om modellerna.



Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

Insikterna handlar om att vi är dåliga på att kommunicera med den valda målgruppen och att den valda målgruppen vill ha upplevelser. En ny upptäckt är just att upplevelser efterfrågas, och att det vi redan har och gör idag inte är tillräckligt för att de ska kännas som upplevelser. Vi kom också underfund med att Kulturmagasinet image är förknippad med ”tråkigt”, ”dött” och ”ointressant”. Vi behöver fundera över hur vår image kan förbättras och hur vi kan skapa ett intresse för verksamheten samt skapa enkla upplevelser som ger mervärde åt våra besökare.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc? Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

Innovationsguiden är en utmärkt metod att använda för att ta reda på vilka tjänster som behövs och vilka behov som finns. Redan nu finns en tanke att implementera metoden som en arbetsprocess. Det är i sig ett arbete att införa en metodik som övriga medarbetare är ovana vid. En del av de idéer som framkommit har hamnat direkt på ledningens bord som ”Fixar-Frasse”- åtgärder. Att arbeta med denna metod innebär att få syn på faktorer som behöver förändras och kan förändras ganska omgående utan större arbetsinsats.

Framgångsfaktorer?

För vår grupps del i Sundsvall har metoden och arbetsprocessen flutit på bra. Vi gick snabbt ut och pratade med våra användare, och det ledde också till en ganska snabb mättnad då svaren var likartade från alla. Regelbunden tydlig information, möjlighet att berätta om arbetet på gemensamma arbetsmöten och direkt involvering genom workshops har troligen påverkat personalen på ett positivt sätt. Det är också viktigt att ledningen är involverad från start, och att utrymme ges för att informera/berätta om processen i olika forum där personal träffas gemensamt.

Citat från användare

Kulturmagasinet är jätteviktigt, man borde uppskatta det mer

Meningslöst att leta information, det är svårt att hitta vad som händer

Finns ingen anledning att gå dit (om biblioteket)

Stort, öppet, snyggt men tomt i mitten (Om Kulturmagasinet)

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Tänk om vi kunde få till en grupp från de olika verksamheterna i huset som träffas kontinuerligt, vad mycket vi alla skulle vinna på det!

Vår image är helt klart kass.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Tips är att snabbt leta upp användare och genomföra intervjuer – dvs. insamlingsprocessen bör starta upp snabbt.
- ✓ Ett annat tips är att också involvera övrig personal tidigt i processen genom transparens.

Tierps kommun

NAMN: Meröppet på biblioteksfilialerna

UTMANING: Hur kan vi förbättra möjligheterna för invånare i kransorterna att ta del av och utöva kultur?



Meröppet på Karlholms bibliotek

Nu kan du använda biblioteket även när personal inte finns på plats. Låna böcker, läs tidningar och tidskrifter, använd bibliotekets datorer och trådlösa nätverk. Jobba en stund, studera på distans, eller varför inte använda biblioteket som en lokal mötesplats? Det enda som krävs är att du är över 18 år och har ett länkort.

Vad är meröppet?

Meröppet innebär att biblioteket är tillgängligt för besökare vissa tider, även när det inte finns personal på plats. Det betyder att du har fler möjligheter att hitta tider som passar just dig.

Vem kan använda meröppna bibliotek?

Du måste vara minst 18 år och registrera dig som meröppet-användare. Det gör du på ditt bibliotek under bemannad öppettid. Glöm inte legitimation!

Kan jag gå in på biblioteket när som helst?

Biblioteket har speciella öppettider även för meröppet.
Måndag – söndag kl 7.30-21

Ditt lokala kulturhus

Meröppet-verksamhet betyder nya möjligheter för den lokala kulturutvecklingen. Vill din förening träffas på bibliotek? Kanske behöver du plats för en studiecirkel?

Under obemannad öppettider kommer även kulturskolan med sina lektioner till bibliotek. Passa på att prova på och spela instrument! Karlholms bibliotek kan vara ditt lokala kulturhus.

Och visst kan du som vanligt låna och återlämna i automaten. Du kan hämta reservationer. Du kan använda datorer och bibliotekets trådlösa internet. Du kan läsa tidningar och studera.



Kultur och fritid
Grevegatan 19:21, Tierp
0293-21 80 00
kultur.fred@tierp.se

Kontaktuppgifter:

Martyna Olszowska

martyna.olszowska@tierp.se

070-086 88 06

Verksamheter:

Bibliotek och kulturskola

Beskrivning av arbetet och processen

Tierps kommun (drygt 20 000 invånare) är beläget mellan Uppsala och Gävle med Tierp som centralort. Folkmängden har ökat senaste åren och därmed har även krav på biblioteksservice ökat. Kommunen har ett huvudbibliotek i Tierp, en bokbuss samt 4 filialer som är integrerade folk- och skolbibliotek och är belägna i de största av kommunens kransorter med en rik kulturhistoria, en stark lokal identitet och föreningsliv: Örbyhus, Söderfors, Karlholm och Skärplinge.

Vår utgångspunkt för Mer för fler var att hitta ett sätt att nå fler genom samarbete mellan bibliotek och kulturskola och särskilt i kransorterna. I början av processen bestämde vi oss för att fokusera på en ort (Karlholm) som kommer att bli ett exempel och genom detta tänkte vi skapa en modell som vi kan implementera även i de andra orterna.

Vår undersökning baserades på intervjuer. Vi besökte biblioteket i Karlholm och skolan där vi pratade med elever. De flesta intervjuerna fick vi genom att delta i julmarknaden i Karlholm. Vi förberedde en mall som var ett stöd vid våra intervjuer.

Även om vi inte hade problem med att nå människor och prata med dem, insåg vi att det var ganska svårt med öppna frågor och att få information som kunde hjälpa oss i projektet. I samtalet försökte vi ändå förklara vad kulturskolan är, vilka möjligheter som finns på biblioteket och vi uppmuntrade till att se på kultur i ett bredare perspektiv.

Vissa idéer har vi parkerat och använt i det kommande kulturprogrammet. Vi gjorde även interna användarresor (en person i vår grupp försökte anmäla barnet till kulturskolan och den andra försökte hitta biblioteket och skapa lånekort). Vi involverade också våra kollegor i verksamheterna genom Brainwriting på APT.



Beskrivning av lösningen eller prototypen

Vi insåg att tillgängligheten och öppettider var ett återkommande problem i nästan alla intervjuer. Filialerna är inte öppna varje dag och stänger kl 19 på kvällarna. Samtidigt jobbpendlar många i kommunen till andra orter och kommer hem senare på kvällen. Många visste inte heller om kulturskolan och vad den kan erbjuda.

Vi har bara testat en idé – Meröppet, att erbjuda biblioteket även om bibliotekspersonal inte finns på plats. Genom detta ville vi koppla ihop bibliotek med kulturskola så att bibliotekslokalerna blir lokala kulturhus. Vår tanke var att hellre använda lokaler som redan finns i kommunen än att skapa nya platser (som till exempel en kulturbuss). Vi förberedde en infobroschyr om Meröppet som vi visade alla besökare på Karlholms bibliotek samt i den lokala Facebookgruppen där vi fick mycket positiv respons. På Facebook nådde vi faktiskt dem som vi inte kunde nå via biblioteket och de var mest intresserade av Meröppet (på grund av öppettiderna kunde de inte besöka biblioteket).

Resultat och/eller fortsatt arbete

I våras ansökte vi hos Kulturrådet om stöd till Meröppet från satsningen Stärkta bibliotek. Vi fick pengar så under hösten 2018 börjar ett arbete för att introducera Meröppet på alla fyra biblioteksfilialerna i kommunen.

Projektet fick också intressanta resultat internt genom att vi fick insyn i våra olika arbets sätt på bibliotek, administration och kulturskola. Det var också nyttigt att byta perspektiv och gå ut och prata med användare. Användarperspektivet känns ännu viktigare nu utifrån vårt arbete med det nya kulturhuset som byggs i kommunen.

Lärdomar under projektet

Även om vi intervjuade drygt 50 personer skulle vi vilja prata med ännu fler. Vi upplevde att på julmarknaden nådde vi inte alla som vi tänkte i början. Det känns som att sociala medier och de lokala grupper som finns är en bra väg till kontakt.

Ledningsgruppen spelade en viktig roll i att skapa en grupp där alla kunde samarbeta med alla och komplettera varandra.

Vi använde alla möjliga online-verktyg för att underlätta arbetet, särskilt när gruppen består av personer från olika verksamheter och det kan bli svårt att hitta datum och tid som passar alla.

Citat från användare

Jag såg ditt inlägg på Facebook om Meröppet på biblioteket i Karlholm och tycker att det är en fantastiskt bra idé! Tyvärr passar de öppettider som är just nu mig och min familj ganska dåligt, det är också alldeles för sällan det är öppet. På det här sättet skulle vi kunna använda biblioteket i mycket högre utsträckning än idag.

Bra idé, hoppas att det ska leda till flera aktiviteter på biblioteket.

Superbra när man jobbar länge om dagarna som det är idag kan man bara hinna dit en dag i veckan.

En liten investering, men som absolut skapar mervärden på orten. Dessutom signalerar initiativet att Tierps kommun inte bara fokuserar på Tierp, utan även ser andra orter i kommunen!

Torsby kommun

- NAMN:** Gemensam mötesplats/ allaktivitetsyta
- UTMANING:** Hur får vi fler barn och ungdomar att upptäcka våra verksamheter på sin fritid?

Kontaktuppgifter:

Anki Olsson

anki.olsson@torsby.se

Verksamheter:

**Biblioteket, Kulturskolan
och fritidsgårdarna**

Beskrivning av arbetet och processen

Vi bestämde oss för att fokusera på målgruppen 10-15 år. Vi använde oss av intervjuer, både enskilda och i grupp. Det var svårt med intervjuer i grupp eftersom det inte blev någon variation i svaren, det var bättre med enskilda samtal. Vi testade först en annan lösning med ett slags ”prova-på checkar” och var långt gångna med den idén innan vi faktiskt kom på att det var vi och inte ungdomarna som hade kommit med det förslaget, så då fick vi backa och göra om. När vi senare kom fram till att det var en mötesplats som var det ungdomarna ville ha, fick några i uppdrag att göra ritningar över hur en sådan skulle kunna se ut. Ritningarna gick sen vidare till några andra som utifrån dessa byggde en prototyp i 3D. Prototypen testades både på ungdomar och personal inom våra verksamheter och gjordes sen om ännu en gång.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Den slutgiltiga lösningen blev att ungdomarna vill ha en gemensam mötesplats, en allaktivitetsyta där våra verksamheter kan samsas och ha aktiviteter för de som är där.

Lärdomar under projektet

Att inte spränga in våra idéer i användarnas.

Det behöver inte alltid vara så uppstyrda aktiviteter.

Ungdomarna har behov av våra verksamheter, men vi har inte resurserna att tillgodose deras idéer.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Vi som deltog i projektet tänker nog annorlunda när vi planerar aktiviteter, vi involverar användarna mer nu. Vi ska berätta för övrig personal hur vi har jobbat och hur vi tillsammans kan fortsätta detta tänk. Drömmen är ju att vi ska få möjlighet att tillgodose behovet av en mötesplats som många kan ta del av utan att behöva binda upp sig terminsvis på en aktivitet. Vi vill också att fler aktörer inom kommunen kan bli delaktiga, som skolan, bio, föreningar osv.

Citat från användare

Jag vill bara hänga med mina kompisar

Jag känner mig stressad, för jag gör redan så mycket men vill ändå göra mer

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Det tar mycket mera tid än vad man tror, dels att få ihop arbetsgruppen, men också arbetet med intervjuer, sammanställning och lösningar.

Trollhättans kommun

NAMN: Att bli bättre på att kommunicera vår verksamhet med och för vår målgrupp genom att prata med de vi inte når på platser där vi inte brukar vara.

UTMANING: ”Hur kan vi stötta och hjälpa familjer med att deras barn får utveckla sina uttryck och språk och får möjlighet till en innehållsrik och trygg barndom?”



Kontaktuppgifter:

Birgitta Berntsson Ärje

birgitta.berntsson-arje@trollhattan.se

Verksamheter:

N3 och biblioteket

Beskrivning av arbetet och processen

Redan från början talade vi om målgruppen småbarnsfamiljer och att kunna erbjuda dem bra kulturupplevelser i tidig ålder där familjen inkluderas. Våra ledord att ha med i arbetet blir: familjen, social hållbarhet, demokrati, delaktighet, inkludering och El Sistema. Vi lovar att gå in i projektet med ett lärande förhållningssätt.

N3 och biblioteket samarbetar redan i olika aktiviteter men vi vet inte riktigt om vi når ut till alla som vi vill.

Detta vill vi att våra invånare upplever. ” Vilket bra kulturutbud det finns för vår familj! ”

Detta vill vi att våra medarbetare uttrycker om sitt arbete om två år: ”Jag är stolt över att vara med och göra skillnad!”

För att informera om vårt projekt trycker vi upp ett infoblad som vi sätter upp på våra arbetsplatser och som vi kan ta med för att berätta om vad vi gör.

Vi får in en artikel i personaltidningen STADSPORTEN, informerar våra kollegor på arbetsplatsträffar och våra chefer får uppdaterad information så de kan ta det vidare i sina led.

Vi ser över var vi skulle kunna träffa målgruppen och då speciellt de vi kanske inte når.

Vi tar kontakt, bokar tider och besöker dem med våra frågeformulär.

Ibland blir det lite mer av en informationsträff, men det ges även möjlighet till samtal och frågor. När vi samlat in erfarenheterna av våra möten och samtal så verkar det inte vara så mycket som saknas av VAD vi gör eller HUR vi gör utan de:

- vet inte om det
- vet inte om det är för dem
- väljer annat
- vill att det ska vara för hela familjen
- önskar ibland en annan form

Beskrivning av lösningen eller prototypen

Vårt fokus ligger på att bli tydligare i vår kommunikation, inte bara informera och erbjuda utan även fråga och lyssna.

På andra träffen på SKL fick vi fram idén om en Barnkulturkasse så den gick vi vidare med och genomförde våra tester med.

Vi hade flera träffar i olika forum som vi etablerat kontakt med tidigare i processen där vi hade med oss Barnkulturkassen.

Det vi lär oss är att kassens innehåll är bra att prata om men själva konceptet är inte helt genomtänkt. Många upplevde att det är en kasse som barnen ska få och så blev det mycket bra samtal utifrån det istället. Vi fick nya idéer med kassen och bra feedback på hur vi ska nå ut med information.

Lärdomar under projektet

Vi MÅSTE inkludera våra brukare ännu mer.

Vi MÅSTE prata med de vi inte når – på ställen där vi inte brukar vara.

Samarbeta vidare och få med oss andra delar av vår förvaltning i detta.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Nästa steg är att berätta om vårt arbete för vår förvaltnings ledningsgrupp och förhoppningsvis även vår kultur- och fritidsnämnd.

Vi har tilltalats av formen att arbeta med INNOVATIONSGUIDEN och vill sprida det till våra kollegor. Vi ser möjligheter till både små och större förbättringsområden där vi kan använda det.

Citat från användare

Vi vågar inte ta oss från vårt område, vi bor här illegalt. Men våra barn vill sjunga, spela och dansa!

Våra barn är tre och fem år och vill spela teater och musik, men det finns väl inget för de åldrarna?

Fika är det viktigaste. Gratis, eller väldigt billigt.

Det stod inte vilka åldrar familjeföreställningen riktade sig till, då vågade jag inte ta med mig min kräsna treåring.

Man ska inte behöva bläddra och hålla på.

Vi vill ha info på nätet. Där vill vi kunna välja språk.

Samlad info på ett blad man kan sätta upp på kylskåpet.

Kulturellt smågodis!

INTE FÖR MYCKET PAPPER!!

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Jag gillar att materialet varit så tydligt och att det funnits så många lösningsalternativ på en frågeställning att jobba vidare med.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Var lyhörda, nyfikna och våga prova.

Vad var svårt? Lättare än förväntat?

Tack vare projektgruppens sammansättning var det lätt att hitta målgruppen och undersökningsfasen flöt på smidigt. En svårighet var att hitta fullständig representation inom målgruppen vad gäller könsfördelning. Vi hade svårt att få tag i flickorna.

I undersökningsarbetet försökte vi få fram vilka önskemål som finns bland de unga nyanlända om vad man vill göra på fritiden. Många svarar det man redan vet och inte vad som kan vara möjligt. Framför allt hos flickorna tycktes vi se en begränsning i deras önskemål.

Vi fick fram ett bra underlag för fortsatt arbete med att hitta en lösning för vår utmaning.

När vi skulle påbörja nästa fas i projektet stötte vi på en del hinder.

Tid - Vi har svårt att få till gemensamma möten och tid för projektet blir en bristvara.

Projektgruppen - Vi inser att projektgruppens storlek inte bara är en fördel utan även en begränsning då det är svårt att få till en del flöden genom våra olika enheter. Samtidigt får vi några avhopp.

Ledningen - Vår ledningsfunktion har av olika anledningar svårt att prioritera en stöttning av projektet.

Yttre faktorer - En av knypunkterna (Etableringscentrums öppnande) i projektet öppnar senare än planerat.

Vår utmaning - Utmaningen är lite för bred för att vi ska känna att vi kan börja testa olika lösningar.

Vi bestämmer oss för att ta en paus. Trots begränsade förutsättningar arbetar vi vidare med ”metoden” på våra egna avdelningar och i mindre skala.

Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

- Det är inte svårt att ta reda på vad målgruppen vill och önskar samt att ordna aktiviteterna som efterfrågas. Det svåra är att få individen till aktiviteten. Hindren kan vara många som att man inte vågar, inte vet hur man tar sig dit, känner sig ensam, inte har råd, inte kan språket, inte har utrustning osv.
- Innovationsguiden - Mer för fler är en bra metod. Viktigt att skapa mycket tid för projektet så att man hinner testa, misslyckas och reflektera!
- Samarbete ger resultat! En av de roligaste insikterna vi tar med oss från det här projektet.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Resultatet vi kan se har främst att göra med samarbete inom vår organisation. Vi har under projektet samarbetat på nya sätt vilket innebär att vi idag har bättre koll på vad de olika enheterna inom vår förvaltning arbetar med samt att vi som jobbat i projektet har en tätare kontakt med varandra.

Vi har ett önskemål om att sprida metoden vidare inom organisationen och till våra kollegor. Fortsätta påminna varandra om att vi arbetar för användarna.

Ett fortsatt arbete är att driva vidare våra två projekt som vi startat upp med Mer för fler i tankarna. Det ena projektet är en filmklubb som startas upp på biblioteket där vi samarbetat med Språkintruktionsprogrammet på gymnasiet samt fritidsgårdarna.

Det andra projektet är ett samarbete mellan Fritid & Friluft, Samhällsbyggnadsförvaltningen samt Settlemanaförbundet. Projektet handlar om unga flickors fritid och social hållbarhet kring ett aktivitetsstråk.

Citat från användare

Gå till fritidsgården och prata med svenskar men jag vågar inte

Läsa

Skriva

Film

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Vi ger inte upp!



TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ ta mer hjälp av coachen med konkreta problem och hinder man stöter på, budget/ekonomi i projektet, skapa tid för att kunna arbeta i projektet, viktigt att ledningsfunktionen fungerar och att uppdraget är tydligt. Viktigt att utmaningen passar med verksamheternas mål och förutsättningar

Umeå kommun

- NAMN:** Digital delaktighet genom digital självkänsla
- UTMANING:** Hur kan vi på ett roligt och inspirerande vis stärka personers digitala självkänsla?



Kontaktuppgifter:

Jon Fällström

jon.fallstrom@umea.se

090-16 34 61

070-259 36 21

Verksamheter:

Folkbiblioteken

En av våra prototyper,
Teknikjakten, finns på:

<http://itbib.se/teknikjakten/>

Beskrivning av arbetet och processen

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen?

Att stärka den digitala delaktigheten är ett viktigt och stort uppdrag som innefattar många människor. I internetstiftelsens undersökning Svenskarna och internet 2018 framgick att ca 500 000 svenskar aldrig använder internet och att 600 000 personer endast gör det en eller ett par gånger i veckan. Eftersom allt fler tjänster och information digitaliseras riskerar detta att skapa en situation där nyttan av digitaliseringen inte är likvärdigt fördelad. Ett digitalt utanförskap riskerar också att bli till ett demokratiskt och samhälleligt utanförskap. Detta eftersom det kan leda till att medborgare inte kan ta del av information och vara med och påverka med samma medel som andra. Digitalt utanförskap är ett samhällsproblem där biblioteken tillsammans med andra aktörer kan spela viktiga roller då det gäller att istället skapa digital delaktighet.

Samtidigt som undersökningar visar hur många som upplever ett digitalt utanförskap slås vi inom biblioteken av hur svårt det kan vara att nå ut till dessa personer. Våra kommunikationskanaler gentemot besökarna är allt mer digitala vilket kan vara en orsak. Vi hade dock en känsla av att det fanns andra faktorer vi missat. Att vi behövde veta mer om denna målgrupp för att bättre anpassa verksamheten efter deras behov. Tjänstedesign verkade då som en bra metod.

Grupper som brukar identifieras då det gäller digitalt utanförskap är generellt sett äldre, personer med annat modersmål än svenska samt personer med funktionsvariationer. Vi valde att använda en bred uppdragsformulering och inrikta oss mot alla som upplever sig som digitalt utanför.

Som stöd för arbetet användes de olika steg som finns beskrivna i innovationsguiden. Vi skapade planeringar för våren och hösten med delmål för att se till att projektet gick framåt.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

Vi involverade användarna genom intervjuer och workshops. Vi intervjuade ca 20 personer om digitalt utanförskap. Två personer skrev också dagbok under en veckas tid. De som blev intervjuade fick välja om de ville delta i vårt fortsatta arbete med att ta fram idéer, prototyper och att testa prototyperna. Vi ordnade 5 workshops där ca 50 användare deltog. De hjälpte oss dels att ta fram idéer och prototyper och dels med att testa ett antal av våra idéer. Efter varje test av metod genomfördes skriftlig och muntlig utvärdering.

Resultaten från intervjuer och dagböcker sammanställdes. Projektgruppen analyserade materialet och kom fram till viktiga insikter. Detta sammanställdes och presenterades för användare vid workshops. De fick utifrån detta själva fundera kring tänkbara tjänster med målet att öka den digitala delaktigheten. Ett 15-tal av våra kollegor deltog sedan vid en medarbetarworkshop. Där fick de skapa prototyper utifrån de idéer vi i arbetsgruppen och användarna tagit fram.

De användare som deltog i intervjuer och workshops var främst seniorer, men även personer med annat modersmål än svenska.

Under processens gång har medarbetare fått löpande information om vårt arbete.

Vad var svårt? Lättare än förväntat?

Initialt hade vi svårt att nå ut till användarna för att påbörja ringa in-steget av innovationsguiden. Att inte utgå från verksamheten och en tydligt formulerad frågeställning var ovant, speciellt i början av processen.

Det var lättare än förväntat att komma igång och testa prototyperna "live" tillsammans med användarna. Det var roligt att se att så många personer vill hjälpa biblioteken bli ännu bättre.

Testade ni flera lösningar?

Ja

Fick ni gå tillbaka och "göra om"? Vad och varför?

Ja, vi jobbade mycket med användardialog och utvärderingar (både muntligt och skriftligt) för att hela tiden se till att vi arbetade med "rätt" lösningar. Detta sätt att jobba med levande lösningar som kan uppdateras i flera steg är något vi

tar med oss även i det fortsatta arbetet. Vi har också funderat kring hur de lösningar vi skapat kan anpassas till målgrupper.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

Innan projektet och precis i början hade ledningsfunktionerna en jätteviktig och väl utförd roll i att tydliggöra projektets vikt och prioritet. Både gentemot oss i projektgruppen, sig själva samt för medarbetare. Detta gäller till exempel att avsätta tid, plocka in vikarier och i viss mån ekonomi. Under projektets gång har vi haft kontinuerlig avstämning med ledningsfunktionen för att se om vi är på rätt spår.



Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp? Vilken?

För att kunna arbeta med digital delaktighet genom att på ett roligt och inspirerande vis stärka personers digitala självkänsla behövs flera lösningar.

Vi har bland annat gjort prototyper så som:

- Teknikjakten (digitalt escape room, mysterium att lösa med hjälp av digitala verktyg)
- Digital övningskörning (testa olika digitala verktyg som kan vara användbara i vardagen).
- Materialbank (som kan användas inom olika delar av området).

Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

- Digitalt utanförskap är förknippat med mycket känslor, positiva och negativa.
- Det finns många hinder för den som vill bli digitalt delaktig. Det största hindret vi identifierar är låg digital självkänsla.
- Många tillfällen till att öva, försöka och försöka igen, med en person vid sin sida som kan hjälpa till om man kör fast, är ett sätt att komma över tröskeln och våga. Att träffa andra personer som upplever ett digitalt utanförskap är också en framgångsfaktor.

De som anser sig befinna sig i ett digitalt utanförskap visar sig ligga på väldigt olika nivåer gällande det digitala. Många som använder sig av digitala tjänster känner ändå ett utanförskap då de inte använder tjänsterna särskilt ofta, eller inte följer med i utvecklingen när tjänsterna förändras. Andra befinner sig i ett "verkligt" utanförskap då de inte har tillgång till, eller vill, använda digitala tjänster, datorer, smartphones etc. Viktigt för oss som ska hjälpa människor in i en digital delaktighet är att lägga oss på rätt nivå för de grupper vi arbetar med och göra olika insatser inom de olika nivåerna. Den röda tråden är då att arbeta med självkänslan.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc? Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

Arbetet med Mer för fler har gett oss en ökad förståelse för hur digitalt utanförskap så tydligt är kopplat till känslor. Detta tillsammans med andra identifierade hinder innebär att vi nu vet hur verksamhet vi skapar bättre kan anpassas till besökarnas behov och därmed skapa nytta. Resultaten har även inneburit att ny verksamhet skapats.

Uppstartad verksamhet:

- Utökad digitalhjälp
- IT-kvinnogrupp
- IT-språkcafé

Material och metoder:

- Digital övningskörning
- Teknikjakten
- Materialbank med fokus på symboler och språk

Vi ser nyttan i att använda tjänstedesign inom fler utvecklingsområden och för att nå fler målgrupper. Det arbetat har redan påbörjats. När det gäller medarbetare hoppas vi kunna sprida arbetsmetoden och även involvera fler medarbetare i arbetet med digital delaktighet. Vi hoppas även kunna öka den digitala självkänslan och självförtroendet inte bara hos besökare utan även hos medarbetare.

Framgångsfaktorer? Vad hade ni eller kommunen kunnat göra annorlunda?

Det är viktigt att ha ledningens stöd så att det är möjligt att frigöra tid för ert projekt. Utan tid är det svårt att åstadkomma skillnad. Det är viktigt att kollegor är informerade och involverade under hela processen. På så sätt blir det enklare att senare sprida metoden och lösningarna när de ska användas skarpt eller på andra delar av verksamheten.

En annan framgångsfaktor för oss var en bra sammansatt projektgrupp som representerade olika enheter inom verksamheten. En väl strukturerad projektledare och en realistisk tidsplan för metodens olika steg gjorde också att arbetet drevs framåt hela tiden. Det har varit skönt att bocka av moment för moment med delmål. Det gjorde det också enkelt att behålla fokus på projektet även under sommaren.

Vi hade kunnat spara tid i början genom att tänka igenom vilka befintliga nätverk vi hade och direkt gå ut med information via dem. Vi hade mycket av målgruppen för projektet inom räckhåll, men såg det inte initialt eftersom vi använde de marknadsföringsmetoder vi är vana vid.

Det hade kanske varit bra med information om projektet internt inom andra delar av kommunen. Både för att få tips av andra som kanske arbetat på liknande sätt tidigare och för att generera nya samarbeten.

Citat från användare

Ibland kan man känna att man kan förstöra allt genom att trycka på en knapp, då rasar hela internet ner, att det blir fängelse osv. Vi äldre är ängsligare...

Fruktansvärt pinsamt. För det är en prestigeförlust. Särskilt, man blir äldre. Man har ju en gång i tiden varit den som vet och kan och så är man där längst ner som inte vet och kan så det är jobbigt.

Jag är nyfiken av mig. Jag har märkt det mer och mer, jag pratade med min man, och han är ingen sådan. Nej, det går inte. Men jag går in och tittar på datorn. Det är ju ett fantastiskt hjälpmedel.

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Att det tänts glimtar i ögon när vi sagt att de inte är ensamma, när vi berättat att vi hört andra säga samma sak.

Att en person som inte ens tordes lämna hemmet av rädsla för att använda buss- och parkeringsappar plötsligt kommit ner till stan flera gånger för våra träffar och tester.

Arbetet med tjänstedesign har gjort det lättare att tänka på verksamheten ur användarnas perspektiv, att tidigt våga involvera användare i många delar av utvecklingsprocessen och att inte vara rädd att be om hjälp.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Följ metoden! Där finns mycket att lära. Vi valde att följa metoden strikt och inte gena i kurvorna. På så sätt lärde vi oss metoden grundligt och den knuffade oss ur komfortzonen snabbare. Det kan kännas ovant och läskigt att arbeta på nya sätt, men det lönar sig att lita på metoden.

Värmdö kommun

NAMN:

UTMANING: Hur kan vi anpassa vår verksamhet efter besökarnas behov så att den blir ett naturligt val för unga 13-20 år?



Kontaktuppgifter:

Maja Stenram

maja.stenram@varmdo.se

Karin Fernström

karin.fernstrom@varmdo.se

Verksamheter:

**Värmdö kulturskola och
Värmdö bibliotek**

Beskrivning av arbetet och processen

Hur gick ni till väga för att angripa problemet/utmaningen?

Vi följde metoden och gjorde intervjuer samt mini-servicesafaris. De vi intervjuade var 20 unga från fritidsgårdar, lokala gymnasiet och kulturskolan. Både ”aktiva” (bokcirkel, musikelever) ”icke aktiva” (fritidsgårdar samt lokala gymnasiet).

Gällande servicesafaris besöktes Gustavsbergs bibliotek. Nya ögon på skyltning och tillgänglighet.

En praoundom, 15 år, sökte information om oss via sina digitala sökvägar.

Ungkulturhuset Gurraberg och Värmdö kulturskola besöktes av arbetsgruppen. Allt gav insikter om bemötande och tillgänglighet och resultaten landade i en Fixarfrasselista.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

I mellantid stämde vi av våra intervjuresultat med lite äldre ungdomar som fick komma med reflektioner och kommentarer som var värdefulla. När vi var i prototypfasen så testades den av en s.k. Testpatrull bestående av 10 st bokcirkeldeltagare 13-16 år samt en 19-årig medarbetare på ungkulturhuset Gurraberg med erfarenhet av kreativa skolturnéer för åldersgruppen.

Uppdrag: De graderade och värderade våra idéer till agenda för skolturné.
Bidrog med tankar om vad som är viktigt, intressant och relevant att informera om. Vi fick även tips på hur det ska framföras.

Vår Ungdomsbibliotekarie var också på en regional träff i frågan och där det delgavs konkreta tips på lyckade projekt à la Snabb Slant samt tekniska funktioner för att skapa interaktivitet vid dragningar för målgruppen. Även det var värdefullt i projektet.

Vad var svårt?

Gällande projektstrukturen: Vi var tre enheter till en början (kulturskola, ungt kulturhus samt bibliotek) där våra olika organisationer och ”uppdrag” tyvärr krockade en aning. Ungkulturhuset blev av projektet.

Gällande vår utmaning: Det har varit svårt att prata med ungdomar som verkligen inte redan är aktiva eller ännu intresserade av våra verksamheter.

Lättare än förväntat?

Alla i gruppen har verkligen gått in för att delta aktivt och har också genomfört allt det vi planerat. Öppensinnat och positivt och högt i tak.

Testade ni flera lösningar?

Vi har inte testat vår prototyp-idé egentligen. Den är i sin linda ännu. Samtidigt sökte vi medel från Kulturrådet utifrån de idéer och insikter vi fått och lyckades få bra utdelning som medför att vi kan utveckla vårt utbud framöver. Dels i form av en Läs- och skaparbuss och dels i form av Öppen kulturskola samt skrivarkurser i kulturskolans regi på biblioteket.

Fick ni gå tillbaka och ”göra om”?

Vår idé om skolturné har reviderats nu under sommaren då våra sommarjobbade ungdomar på biblioteket har kommit med förslag till förbättringar gällande våra framtida gemensamma skolbesök.

Vad och varför?

Det gäller själva utformningen av skolbesöken för att undvika att vi förknippas med skolan. Det är ju ett av våra utmaningsområden i sig; att vi vill komma från det.

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

Noll roll. Vår chef deltog egentligen inte alls i projektet.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp? Vilken?

Namnet på vår idé

Vi ville få testat ett utkast till agenda och upplägg för idén:

En gemensam ”Skolturné” - ”Ungkulturturné”- ”Info & Inspirationsturné”.

Var och hur:

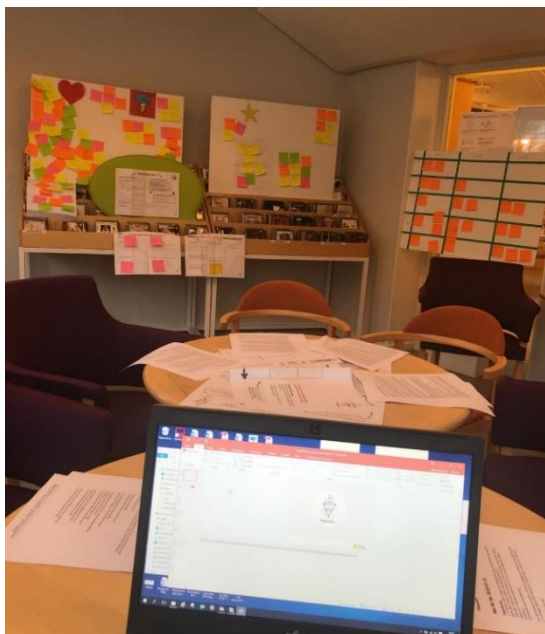
Märta och Engla träffade bokklubben i sagorummet på Gustavsbergs bibliotek. Deltagarna var inte förberedda alls på att de skulle tala om detta. Karin och Catrin träffade Smilla på ungdokumenthuset Gurraberg. Hon var mer förberedd på att vi skulle komma men inte på vad hon skulle svara och fundera kring.

Vi beskrev kort om Mer för flerprojektet och att vi tänker oss att vi, med start i höst, ska träffa olika ungdomar och unga vuxna, 13-20 år genom att åka på en gemensam turné (bibliotek och kulturskola). Vi sa att vi vill veta vad de anser vara värt att berätta om och varför. Vi vill också veta hur och på vilket sätt vi ska berätta om det och få råd kring hur vi inte ska göra?

På båda träffarna dukade vi fram alla våra post-it-lappar med våra egna tankar och förslag från förra ”workshops-mötet”. På dessa står vad vi anser kan vara viktigt att ta upp som punkter på en gemensam turné som riktar sig till denna åldersgrupp. Vi visade också upp prao-eleven Englas egna framtagna associationsbilder som hon kopplat till våra post-it-lappar.

I början var det lite trögt på bokklubben då alla var oförberedda och det var lite svårt att förstå. Men efter ett tag, efter vi gått igenom post-it-lapparna så kom de med flera tankar utifrån bilderna som då visades.

På Gurraberg så graderade Smilla lapparna utifrån vad hon anser vara viktigt att få med på en turné och vi förde ett samtal kring dessa under tiden. Därefter såg hon på bilderna och gav viss feedback kring dem.



Sammanfattning – Resultaten

Två övergripande gemensamma tankar:

1. Upplägget måste utgå från flera sinnen.

Både foton och rörliga bilder, med stämningsmusik och med att någon läser högt.

2. Det bör inte vara en för lång informationsstund utan den ska innehålla interaktivitet.

Det här fungerade/ Det här är viktigt

Att det är gratis är viktigt.

Biblioteket är gratis. Gratis WiFi, gratis öppen kulturskola, gratis film via Cineasterna (kanske för smalt och gäller kanske bara från 18 år?) och gratis Biblio.

Nyheter är viktigt att berätta om, t.ex. öppen kulturskola och nya skrivarkurser med attityden att: ”Du kan börja nu. Det är inte för sent. Du behöver inte kunskaper innan.”

Att vi coachar Snabb Slant är viktigt att berätta om.

Det är en nyhet och ett bra erbjudande.

Särskilt viktigt att ge massor av goda, konkreta, exempel av varierande art. Finns en person som sökt och fått pengar tillgänglig kanske den kan tas med eller filmas och visa. Eller ta med Smilla?

Viktigt är också att få med att bibliotekets lyxigaste erbjudande är möjligheten till en lugn och trygg plats där du inte bedöms. Gärna med sköna miljöbilder.

Ha gärna en tävling eller ett erbjudande till de ni träffar. Instagram eller ”Vinn tre gånger öppen kulturskola/klippkort”.

Bra om vi visar på bild/film var vi finns, inte skriva upp eller bara säga var vi finns.

Det här kan förbättras

Prata INTE för mycket. Det får inte vara för långt. Testa och kolla innan med andra ungdomar, kollegor osv. hur det landar. Öva.

Om någon frågar kan det pratas mer om det ordinarie utbudet och verksamheten. Men bara om någon frågar.

Ge ett erbjudande - att det kan lottas ut något eller ha en tävling. Lägga på Instagram.

Erbjuda bloggare och youtubers som skriver böcker. Eller ha Snabb Slant-event som exempel istället?

Frågeställningar

Var hålla turnén någonstans? I aula eller i klassrum - eller på andra platser?

Alla högstadier eller en skola? Börja med gymnasierna? G2 och VTG?

Snabb Slant v/s Ung debatt-eventet i Uppsala tangerar varandra. Ett mycket lyckat ungpöjkt, initierat och genomfört av ungdomar. Drog mycket folk och medskapande!

De gjorde detta helt själva. Bra spridning med FB-event.

Att inte glömma att trycka på att Snabb Slant också kan generera ett CV-intyg från oss.

Angående nya skrivarkursen. EK sa att den kanske kan vara gratis. Kan den det?

Skipa detta

Info om CD-skivor och DVD-filmer.

Tidskrifter? Det kanske är mer för äldre med specialintressen. Lite smalt (som Cineasterna)?

Bemötande

Ha ett bemötande där vi genuint visar att vi lyssnar på just dig. Och genuint vill veta vad som fungerar för just dig. Jag ser (och förstår) just dig. Lyssna mer. Ställ öppna frågor. Möta upp personen. Synliggör, ge positiv respons och bekräfta.

”Du är viktig-lappen” (vår post-it-lapp) är viktig att vi bär med oss.

Lärdomar under projektet

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

OM GRUPPEN I MER FÖR FLER

”Arbetsgruppen har så många realistiska idéer och vill så mycket för målgruppen.”

”Det roligaste har varit att kulturskola och bibliotek närmat sig varandra och att det känns självklart att vi ska samarbeta på olika sätt för att knäcka vår utmaning.”

OM VÅRA MÖTESPLATSER

”Många söker och gillar lugnet på biblioteket och många uppskattar de nära relationerna som byggs inom kulturskolan.”

”Vi behöver bli bättre på att berätta att du både kan vara avkopplad och uppkopplad (att vi har gratis wifi) hos oss.”

OM RÅDANDE STRUKTURER

Statistiken stämmer har vi förstått under denna resa. Dvs. att det är ”högpresterande s.k. A-barn” som är våra elever på kulturskolan... och att andra ungdomar som inte är aktiva inom våra verksamheter tänker att: ”Det är för sent att börja” eller ”Det är inget för mig”. De stora klyftorna behöver vi arbeta med.

- Är det så att vi är med och förstärker denna rådande struktur?

Resultat och/eller fortsatt arbete

Kan ni redan nu se några konkreta resultat?

Kulturrådet har beviljat flera bidrag. Se ovan.

För användare, medarbetare, arbetssätt etc.?

Se nedan.

Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

- Utveckla organisationen
 - Gemensam kommunikationsplan
 - Gemensam aktivitetsplan
- Nya arbetssätt
 - Gemensam arbetsgrupp. Fokusgrupp för ungekultur - bibliotek och kulturskola
 - Info-turné med ett relevant innehåll till målgruppen – prototyp testad av ungdomar
 - Fortbilda oss till att bli Snabb Slant-coacher
- Nytt utbud
 - Snabb Slant-event, för unga, av unga
 - Läs- och skaparbuss
 - Öppen kursverksamhet
 - Skrivarkurser

Framgångsfaktorer?

- Att alla var med och bidrog mycket.
- Ha en stabil arbetsgrupp - följ strukturen.
- Bra projektledare som fungerar som ett nav.

Vad hade ni eller kommunen kunnat göra annorlunda?

Det hade varit intressant om ledningsfunktionen hade funnits med.

Citat från användare

I låg- och mellanstadiet hade vi en fast tid med skolan då vi lånade böcker.

Den enda gången jag har varit där är när vi går dit med skolan...typ läsa på lektionen.

Biblioteket är till för andra.

Vi vill kunna påverka, fixa & hjälpa till med events.

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Arbetsmetoden har varit lärorik och intressant, bra att tvingas in i en form, känns som att vi kan använda hela eller valda delar för andra utvecklingsprojekt.

Att få ta del av safarin och göra alla intervjuer var mycket intressant!

Det har tagit tid att lära sig längs vägen och verkligen förstå. Men det har samtidigt varit guld värt att ges den tiden till att följa strukturen hela vägen.

Bra med en metod för att få säkrat och verifierat det vi bara haft på känn.

Är det så att vi är med och förstärker denna rådande struktur?

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Gör upp en tidplan och mötesstruktur tidigt för hela projektet. Fasta tider, täta möten. Varannan vecka eller oftare.

Örebro kommun

NAMN: Kulturinfluencer

UTMANING: Hur kan kulturkvarteret skapa bästa möjliga fritid för och med ungdomar på landsbygd och i stadsdelar?

Kontaktuppgifter:

Tobias Kandenäs

tobias.kandenäs@orebro.se

076-551 56 25

Verksamheter:

**Örebro bibliotek och Örebro
kulturskola**

Beskrivning av arbetet och processen

Metoden vi använde var intervjuer av ungdomar i åldern 12-17 år i Garphyttan, en ort på landsbygden utanför Örebro, samt Brickebacken som är ett socialt utsatt område i Örebro. Vi fann ungdomarna mestadels på fritidsgårdar i respektive område samt ungdomar på en skola i Brickebacken. Vi pratade också med ledarna på fritidsgårdarna. Vi pratade om hur ungdomarnas fritid ser ut, vad de gör, saknar samt vad deras inställning och kunskap är kring bibliotek och kulturskola.

Generellt visade de ungdomar vi pratade med att kompisar och gruppen var viktigare än individen och att man var stolt över sitt område. Detta kom tillbaka när ungdomarna berättade att de upplevde att de inte saknade så mycket aktiviteter i sina områden.

Det svåra i vårt arbete var att hitta gemensamma tider för möten och för att undersöka vår målgrupp. Detta för att vi, än så länge, är olika organisationer. Tidsbristen gjorde att vi endast hann med att undersöka en lösning på vår frågeställning; en kulturinfluencer. Vi tog fram ett förslag på hur en sådan influencer skulle kunna jobba och nästa steg skulle vara att ta med denna lösning tillbaka till ungdomarna för att se om vi är på rätt spår.

Vi har haft två chefer med oss in i arbetet som har gett några av oss mer tidsutrymme att jobba med våra idéer. Dessa har också varit aktiva med idéer och tankar i processen.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Idén på lösning är en kulturinfluencer: en person som sprider och tar emot information kring vad som händer inom vår organisation för målgruppen 12-17 år. Influencern ska skapa en engagerande kanal för och med ungdomar. I vår prototyp har vi skapat ett instagramkonto och en blogg kopplat till en person. Nästa steg är att ta med denna prototyp till ungdomarna för att se om vi är på rätt spår. En annan idé är att göra idén mindre och skapa en liknande enhet för en mindre enhet såsom Seriebiblioteket.

Lärdomar under projektet.

Vilka var de tre viktigaste insikterna? Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

En behöver sätta undan tid för projektet så att det finns förutsättningar att träffas.

En prototyp eller produkt behöver bollas många gånger med brukaren innan den blir klar.

Modellen är också ett sätt att lära känna varandra i processen och bör vara ett självklart sätt att jobba när en designar nya tjänster. Modellen som arbetsmetod är ett självklart sätt för att upptäcka behov, använda våra olika kompetenser i relation till och i dialog med våra användare.

Resultat och/eller fortsatt arbete.

Kan ni redan nu se några konkreta resultat? För användare, medarbetare, arbetssätt etc.? Hur kommer ni att gå vidare? Med lösningen och med arbetssättet?

Nästa steg för oss är att få med verksamhetschefen på tåget genom att delta på innovationsguidens erfarenhetskonferens. Denna tillsammans med utbildningen vi nu avslutat bör ligga till grund för vårt fortsatta arbete kring utvecklandet av nya tjänster inom kulturkvarteret.

Citat från användare

Jag kommer om mina kompisar kommer. Det spelar inte så stor roll vad jag själv vill

Andra borde få information om bra saker om Brickebacken

Vad ska man ha böcker till, allt finns ju i telefonen

Vi gör oss hörda genom sociala medier som instagram och när vi pratar med varandra

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Det här är en bra metod, men i fel tid

Gruppidentiteten är så stark att ungdomarna ofta inte vet vad de själva vill

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Ta er tid!

Östersunds kommun

NAMN:

UTMANING: Hur kan vi bredda och utveckla oss för att möta ungdomarna där de är?



Kontaktuppgifter:

Peter Roos

peter.roos@ostersund.se

Verksamheter:

Bibliotek, kulturskolan och fritidsgårdarna

Beskrivning av arbetet och processen

Gruppen har träffats en gång i veckan och har avsatt ca 2 tim mötestid. Det har varit väldigt givande och speglar resultatet som vi kommit fram till.

Vi har använt oss av metoderna: Intervju, safari och observation. Ca 90 intervjuer har gjorts med ungdomar i åldern 11-16 år. Metoden safari har gjorts på en av våra egna verksamheter för att undersöka en ansökningsprocess. Observationer har gjorts vid samlingsställen där ungdomar "hänger". Vi tycker metoden har varit positiv i flera bemärkelser.

Dels som mall för samarbete mellan verksamheter som traditionellt kanske inte har jobbat tillsammans så mycket. Dels för våran del då vi nyligen hamnat i samma förvaltning så det har varit en positiv start att samarbeta med detta tillsammans.

Just att ha en mall med steg att följa som gör att man stannar till i utvecklingsprocessen har varit givande och gör i slutändan att resultatet blir mer relevant. Också att starta med öppna frågor som inte inbegriper verksamhet gör att man frigörs från sina egna förutfattade meningar.

Jättebra att vi har haft möjlighet att ha med en chef i gruppen. Bra stöd och intresse från de andra cheferna har gjort att vi har haft det ganska enkelt att jobba med projektet.

Det resultat vi kommit fram till är att det är svårt för ungdomar att veta vad de vill och vad som finns att tillgå. Även att vi måste söka upp dem där de är och inte förvänta oss att de kommer till oss.

Vi har jobbat vidare med de önskemål och de resultat som ligger inom våra verksamheter. Andra resultat som inte ligger inom våra verksamheter har vi skickat vidare.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Vi kommer att genomföra en dag med namnet ”Try Out Torvalla” som är en prova-på-dag där vi visar på olika saker vi kan erbjuda med utgångspunkt från intervjuarbetet.

Och då vi även kommer ta in synpunkter och idéer från ungdomarna för framtida app. Den kommer sjösättas v.44 och är det som ligger närmast i tiden för oss.

Vidare kommer vi att jobba vidare med en ungdomsapp för att samla info för ungdomarna om vad som händer i kommunen. En referensgrupp med ungdomar kommer då kopplas in för synpunkter och delaktighet.

Alla barn i kommunen får ett busskort och vi kommer undersöka hur det är möjligt att koppla olika kulturaktiviteter till det.

Lärdomar och insikter, framgångsfaktorer?

Att mötas regelbundet har varit ett framgångsrecept.

Man behöver tid att diskutera.

Bra stöd och förtroende från chefer. Vi har haft förmånen att bli utvalda och haft ett eget driv till att vara med och jobba med frågor som vi tycker är viktiga.

Citat från användare

Det vore drömmen med en sånglärare på gårn

Jag ska bygga en Audi med rosa fälgar och med ett grymt ljud

Citat från arbetsgruppen/medarbetare

Vem är kungen i djungeln? Internt skämt som lättat upp många möten.

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Ta det lugnt i processen, forcera inte resultaten. Man gör ändå en generalisering av informationen man får in för att ha en grund att jobba ifrån. Så ta det lugnt, gå en runda till och våga backa för att sedan gå framåt.

Österåkers kommun

NAMN:

UTMANING: Hur ska vi förbättra bibliotekets ungdomsverksamhet så att ungdomar i Österåkers kommun blir motiverade att delta i större utsträckning?

Kontaktuppgifter:

Silvia Badulescu

silvia.badulescu@osteraker.se

Verksamheter:

Biblioteket

Beskrivning av arbetet och processen.

Hur involverades användarna? Vilka och på vilket sätt?

Kontaktade ungdomslots och fritidsledare för att via dem få kontakt med ungdomarna. Ungdomarna involverades genom att besvara enkäten.

Vad var svårt?

Tidsbristen, omorganisation på arbetsplatsen, att det var schemalagt under sommaren.

Lättare än förväntat?

Att få till samarbetet med andra enheter

Testade ni flera lösningar? Fick ni gå tillbaka och "göra om"? Vad och varför?

Vi har inte kommit så långt

Vilken roll spelade ledningsfunktioner?

Hade inte möjlighet att delta.

Beskrivning av lösningen eller prototypen:

Vi är inte där ännu.

**Vilken blev den slutliga lösningen/lösningarna? Gjordes en prototyp?
Vilken?**

Under arbete.

Lärdomar under projektet.

Vilka var de tre viktigaste insikterna?

Bra att nå utanför vår enhet. Att bygga relationer. God samtalston inom arbetsgruppen.

Upptäckte ni något nytt under arbetets gång?

Att ungdomarna var mer svarsvilliga än vad vi hade förväntat oss.

Resultat och/eller fortsatt arbete

Vi är inte där ännu.

Citat från användare

Vad är ett bibliotek för dig?

Ett mysigt ställe där man kan hänga på rasterna

Där man kan låna böcker, man kan sitta i lugn och ro och i tystnad.

Vad skulle du vilja ha för aktiviteter på biblioteket?

Kanske lite bollekar, sällskapsspel osv.

Tv-spelshörna

TIPS TILL ANDRA

Vad har ni för råd till andra som ska gå in i ett förändringsarbete?

- ✓ Börja i god tid
- ✓ Samarbeta

