

Om rapporten

Den här rapporten beskriver ett projekt med syfte att stötta och stärka länets aktörer i användandet av tjänstedesign som metod. Tjänstedesign används i denna rapport i betydelsen design av tjänster i samverkan med användaren. Det vill säga att användarens behov är det som styr hur tjänsten utvecklas och att det är i mötet med användaren som värdet av tjänsten uppstår.

Hela rapporten finns på:
www.fou.sormland.se/materialpublicerat/rapporter/

Författare

Anita Segring och Lisa Malmberg

Datum och ort

2021 Eskilstuna



FoU i Sörmland
Drottninggatan 16 B
632 20 Eskilstuna
www.fou.sormland.se

210420

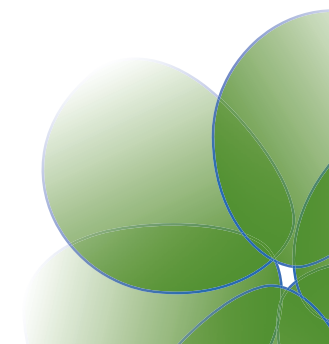
KORTVERSION AV PROJEKTRAPPORT 2021:3



Att stötta och stärka användningen av användardrivna utvecklingsprocesser i Sörmland

En rapport om ett utvecklingsprojekt
Utvärderingsrapport 2021

Anita Segring
Lisa Malmberg





Bakgrund och syfte

I Sörmland är tjänstedesign och användardriven utveckling förhållandevis väl spritt inom kommunerna och regionen. Trots flera framgångsrika projekt och en vilja att använda arbetssättet har flera verksamheter dock haft svårt att få det att bli en naturlig del i utvecklingsarbetet. Därför startades noden för tjänstedesign.

Noden för tjänstedesign

Syftet med noden var att stärka, vidareutveckla och inspirera länets aktörer till ökat användande av tjänstedesign genom gemensamma insatser, kunskapsutbyte och fördjupningar.

Syftet var också att tydliggöra och stärka vikten av användarnas delaktighet och att stärka aktörernas design- och innovationskompetens.

Rapporten

Den här rapporten beskriver projektet.



Målsättning och resultat

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

Projektfokus

Nivån av kunskap och erfarenhet av designdrivet arbete varierade mellan projektparterna (forskning, kunskapsstödjande verksamhet och kommuner). Projektet fokuserade därför på hur nätverket skulle kunna vara ett stöd både kunskapsmässigt på individnivå och genom att stötta i utvecklingen av kunskap och förståelse på ledningsnivå.

Stödinsatser

Tre stödinsatser utvecklades och testades; nodträffar, digital plattform och framtagande av förslag. Under projektiden genomfördes sex nodträffar för erfarenhetsutbyte och kunskapsfördjupning. Forskarparterna bidrog med kunskapsfördjupning vid två träffar.

Resultat

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

Tjänstedesign är både ett förhållningssätt och en metod med olika verktyg. Metoden kan vara enklare att implementera och bidrar även till en inblick i förhållningssättet.

FRAMTIDSSPANING

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

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

