

Arbetsmaterial

Miniskrift

Mot mer agila former av samarbete och kommunikation



Skrift fyra i en serie om agil verksamhetsutveckling. Innehållet bygger på material som deltagarna i Partsrådets program *Förändring och utveckling – ett konstant tillstånd* tillsammans har arbetat fram.

Vikten av agila samarbets- och kommunikationsformer

För att en verksamhet bättre ska kunna hantera kontinuerliga förändringar behövs en annan form av kommunikations- och samarbetsform än den som existerar i en traditionell byråkrati.

I denna skrift – som tar sin utgångspunkt i Partsrådets utvecklingsprogram – kommer förutsättningarna för dessa former att diskuteras och förslag på stöd som kan användas för att skapa en förbättrad förändringsberedskap att presenteras.

Agil verksamhetsutveckling – ett sätt att hantera ständig förändring

Målet med Partsrådets program ”Förändring och utveckling – ett konstant tillstånd” är att undersöka vad svenska myndigheter behöver göra för att bättre kunna hantera ständig förändring. Vi kallar det agil verksamhetsutveckling; det vill säga utveckling av en verksamhet med en mycket hög förändringsberedskap.



Agila kommunikations- och samarbetsformer

Här följer, med utgångspunkt i de diskussioner som fördes under Partsrådets utvecklingsprogram, en sammanfattning av vad ett agilt arbete med kommunikation och samarbete kan innebära.

Fler myndighetsnätverk och en högre grad av myndighetssamverkan

Agila verksamheter kommer att ha en högre grad av myndighetssamverkan, med fler nätverksmyndigheter (med en gemensam front utåt, och ett antal olika myndigheter bakom).

Arbetet utgår från kundens behov

Arbetet med kommunikation och samarbete utgår i så hög grad som möjligt från kundens/brukarens behov.

Aktivt arbete med regelförenkling

Medarbetare i den agila organisationen arbetar aktivt med att förenkla och förbättra de regler som styr och begränsar verksamhetens samarbetsmöjligheter och kommunikationsarbete.

Gemensamma teman/tvärfunktionellt arbete

Myndigheter kommer i högre grad att arbeta tvärfunktionellt och utgå från gemensamma teman i sitt arbete. (Exempelvis via gemensamma webbportaler där information från en mängd olika myndigheter presenteras på en och samma plats utifrån ett kundperspektiv.)

Kunder görs delaktiga i verksamhetsutvecklingen

I den agila verksamheten är kunden/brukaren, där så är möjligt, delaktig i utvecklingen av verksamhetens tjänster.

Systematiskt samarbete

I en agil verksamhet finns system och rutiner som gör att alla medarbetare är uppdaterade kring vem som samarbetar med vem.

Vad behöver göras för att utveckla agila samarbets- och kommunikationsformer?

Under utvecklingsprogrammet diskuterade deltagare och inbjudna föreläsare olika sätt att via kommunikation och samarbete skapa förutsättningar för en verksamhet som kan hantera kontinuerlig förändring.

Här följer en sammanfattning av dessa diskussioner:

Förstå dem man är till för

Arbetet med kommunikation och samarbete behöver utgå från de målgrupper verksamheten är till för. Därför är det viktigt att ta reda på kundernas/brukarnas behov och i så hög grad som möjligt utgå från dessa i det dagliga arbetet såväl som i utvecklingen av verksamheten.

Tydliggör syftet med verksamheten internt

Att tydliggöra syften och mål med verksamheten för sina medarbetare är en av ledningens viktigaste kommunikativa uppgifter. (Då en tydlig vision och riktning gör det enklare för medarbetare att prioritera bland arbetsuppgifterna.)

Skapa förutsättningar för goda samarbeten

Se över vilka rumsliga och materiella förutsättningar för samarbete som existerar, och ta reda på hur dessa ytterligare kan förbättras.

Gör kunderna delaktiga i tjänstens utförande

Undersök om kunden/brukaren i högre grad kan vara delaktig i utförandet av den tjänst myndigheten erbjuder (som till exempel via självbetjäningstjänster på nätet).

Gör kunderna delaktiga i tjänsteutvecklingen

Skapa förutsättningar för kunddriven tjänsteutveckling, där service och design byggs på att kunden medverkar med förbättringsförslag.

Vidarebefordra information om kundens behov till departementet

Förse departementen med relevant information om kundernas behov inför regleringsbrevet. (För att på så sätt kunna påverka uppdraget så att det i högre grad gynnar den verksamheten är till för.)

Undersök vilka myndighetsnätverk som finns och vilka som behövs

Analysera vilka nätverk som redan finns och vilka verksamheten behöver för att kunna utföra sin uppgift på ett bra sätt. (För att se vilka nätverk som behöver initieras och vilka som kan läggas ned.)

Se över och förenkla regler

Identifiera och undersök de regler som kan förhindra ett bra samarbete, och fundera på hur man vid behov kan ta sig runt dessa.

Utgå från kunden i myndighetsgemensamma samarbeten

Vid samarbete med andra myndigheter börja med att undersöka den gemensamma kundens behov och utgå sedan från dessa i det gemensamma arbetet.

Myndighetsgemensamma tjänster/Digital samverkan

Ta reda på vilka olika myndigheter som en specifik fråga berör, och skapa en myndighetsgemensam tjänst där kunden, på en och samma plats, kan hitta all information han/hon behöver. Exempelvis skulle detta kunna ske i form av ett digitalt forum, som ger ett enhetligt intryck utåt men sköts av flera olika myndigheter (som sitter på olika håll).

Samarbeta/kommunicera efter behov

Skapa möjligheter för medarbetare att ta egna initiativ och sätta ihop tillfälliga arbetsgrupper av de människor som berörs av en och samma fråga/grupp av frågor.

Skapa förutsättningar för information som är enkel att uppdatera, anpassa och förändra

Använd där så är lämpligt kommunikationsvägar som enkelt går att uppdatera (som till exempel intranät istället för foldrar). Samla, där så är lämpligt, information och dokumentation på sätt som möjliggör kontinuerlig uppdatering (som till exempel via Sharepoint).

Skapa sätt att systematiskt lyfta in kunskap i verksamheten

Skapa ett systematiskt sätt att ta vara på och föra ut synpunkter från medarbetare och kunder i verksamheten. (Exempelvis genom att samla inkommande synpunkter hos en koordinator som grupperare dessa och delegerar dem till de grupper som berörs av frågan.)

Verktyg och stöd som kan underlätta arbetet

Här följer förslag på verktyg och stöd som kan underlätta omställningen till ett mer agilt kommunikations- och samarbetsarbete.

Verktyg för kartläggning av kundernas behov

Ta fram ett myndighetsgemensamt verktyg som kan användas för att kartlägga kundernas behov.

Stöd som lyfter nyttan med ett myndighetssamarbete

Skapa ett stöd som kan användas för att identifiera drivande krafter och gemensamma nämnare i myndighetsgemensamma projekt. (För att skapa bättre förutsättningar inför samarbetet.)

Strukturerat stöd för samarbete och kommunikation

Ta fram ett strukturerat stöd för samarbete och kommunikation som kan användas inom ett antal olika viktiga områden. (Exempelvis i form av en strategi som hjälper medarbetare att se vilka olika aktörer de behöver ha kontakt med för att kunna göra ett bra jobb).

Uppmuntra och skapa förutsättningar för myndighetsgemensamma informationsprojekt

Skapa möjligheter för myndigheter som samverkar inom en fråga att verka som en enda myndighet inför kunden (exempelvis via en myndighetsgemensam portal).

Stöd för att ta vara på viktiga synpunkter/Digital frågelåda

Skapa/hitta ett system som kan användas för att fånga upp medarbetares och kunders idéer om hur verksamheten kan förbättras. Detta skulle exempelvis kunna göras med hjälp av en ”digital frågelåda” där information/synpunkter från kunder/medarbetare kan samlas och grupperas på ett sätt som gör det enkelt för verksamheten att ta hand om dem.

Hur kan de lokala parterna stödja arbetet?

De lokala parterna kan stödja arbetet på ett antal olika sätt. Här följer en sammanfattning av de förslag som togs upp under Partsrådets utvecklingsprogram.

Skapa en positiv grund för myndighetssamarbeten

Parterna kan hjälpa till att lägga grunden till positiva myndighetsgemensamma samarbeten genom att, i ett tidigt skede, föra in sin kunskap om gemensamma frågeställningar och sina redan etablerade kontaktytor i processen.

Bidra med viktig kunskap om verksamhetens ”kund”

Parterna kan ta tillvara på/sammanställa den samlade kompetens om verksamhetens kunder/brukare som finns hos parter och medarbetare – och sprida denna vidare till relevanta delar av organisationen.

Bidra till dialog istället för monolog

Parterna kan skapa förutsättningar för ett förbättrat arbete med kommunikation och samarbete genom att föra en dialog om och driva på de viktigaste frågorna inom området.

Nätverksarbete över gränserna

Genom att de lokala parterna initierar samarbeten/bygger nätverk med kollegor i samma roll på andra myndigheter kan förutsättningar för ett bättre samarbete myndigheter emellan skapas.

