



Tillit genom brukar- och invånarmedverkan

Traditionellt utvecklingsarbete



Vill alla göra användbara system?

Intervju med en IT-chef:

- *Bygger ni användbara system?*
- *Nej.*
- *Varför inte det?*
- *Beställaren beställer inte det.*
- *Skulle ni inte kunna tänka er att bygga användbara system, även om beställaren inte beställt det?*
- *Nej, för om vi ska göra det måste vi blanda in användaren, och det kommer att ge oss allehanda organisatoriska problem och det intresserar inte mig. Som IT-chef är min roll att leverera det beställaren beställer, varken mer eller mindre, på kortast möjliga tid med utnyttjande av så lite resurser som möjligt. Det är då jag har gjort ett bra jobb!*

”Det offentliga idag är idag inte i första hand organiserat för att möta behov i människors liv och i företags verksamheter, utan snarare utifrån historiskt betingade regelverk anpassade efter det offentligas behov.”

Att tänka nytt för att göra nytta – om perspektiven i offentlig verksamhet, SOU 2013:40

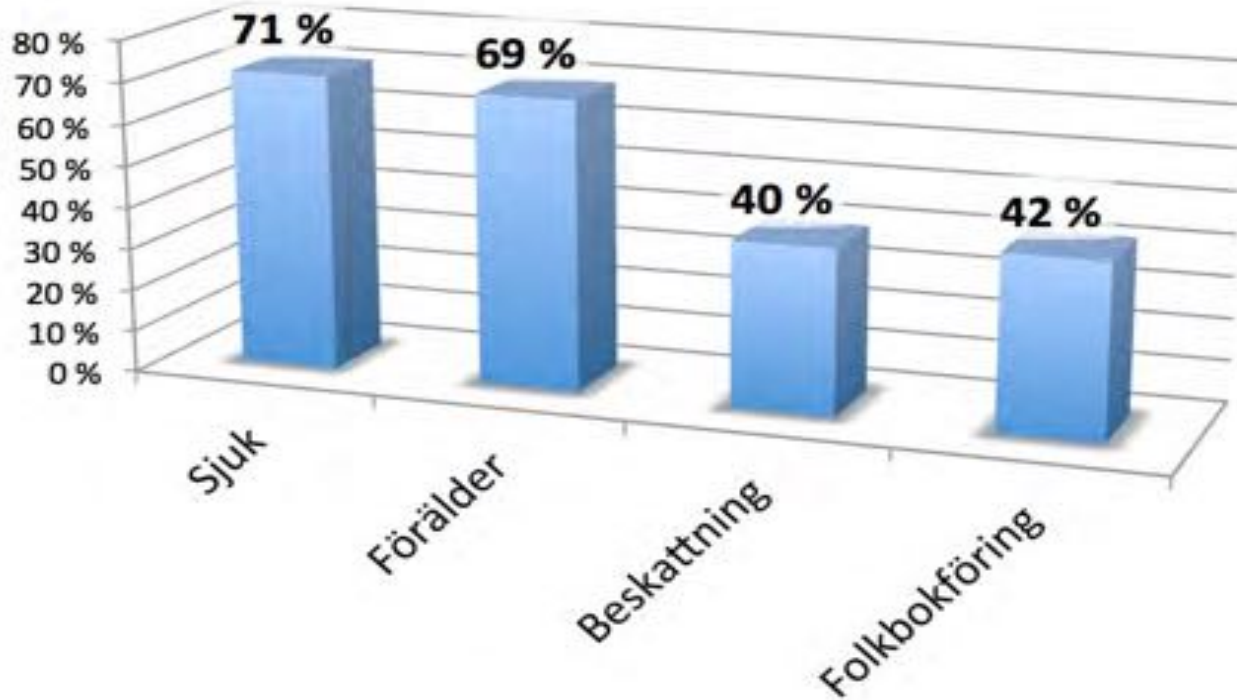
Varulogik i offentlig sektor

- **Fokus på intern effektivitet och intern processoptimering**

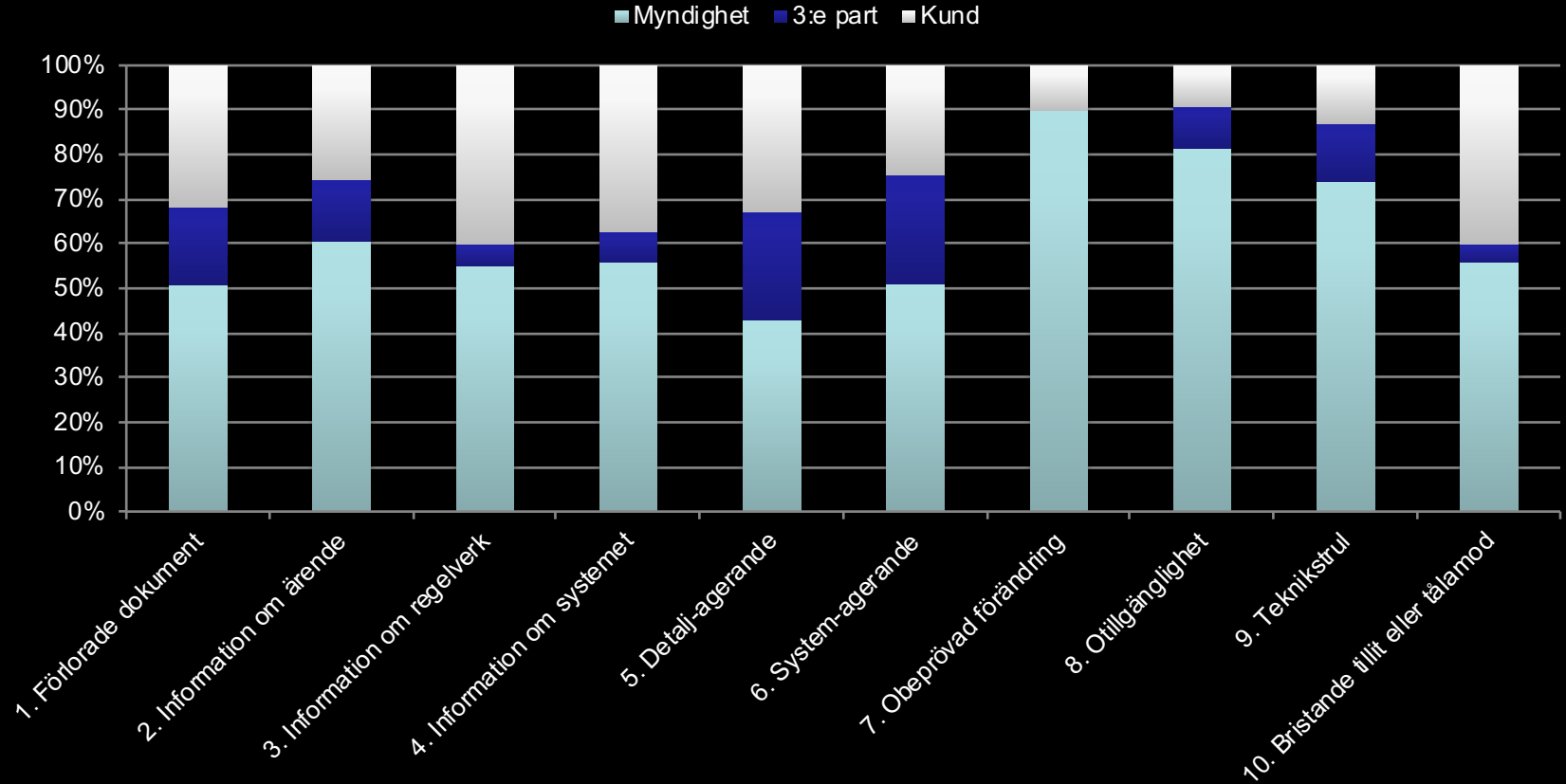
- **Leder ofta till onödig efterfrågan**

(efterfrågan som orsakats av *att man tidigare i processen ej förmått hjälpa kunden, dvs värdesamskapa*)

Hur stor är andelen onödig efterfrågan?



Vem utför felet?

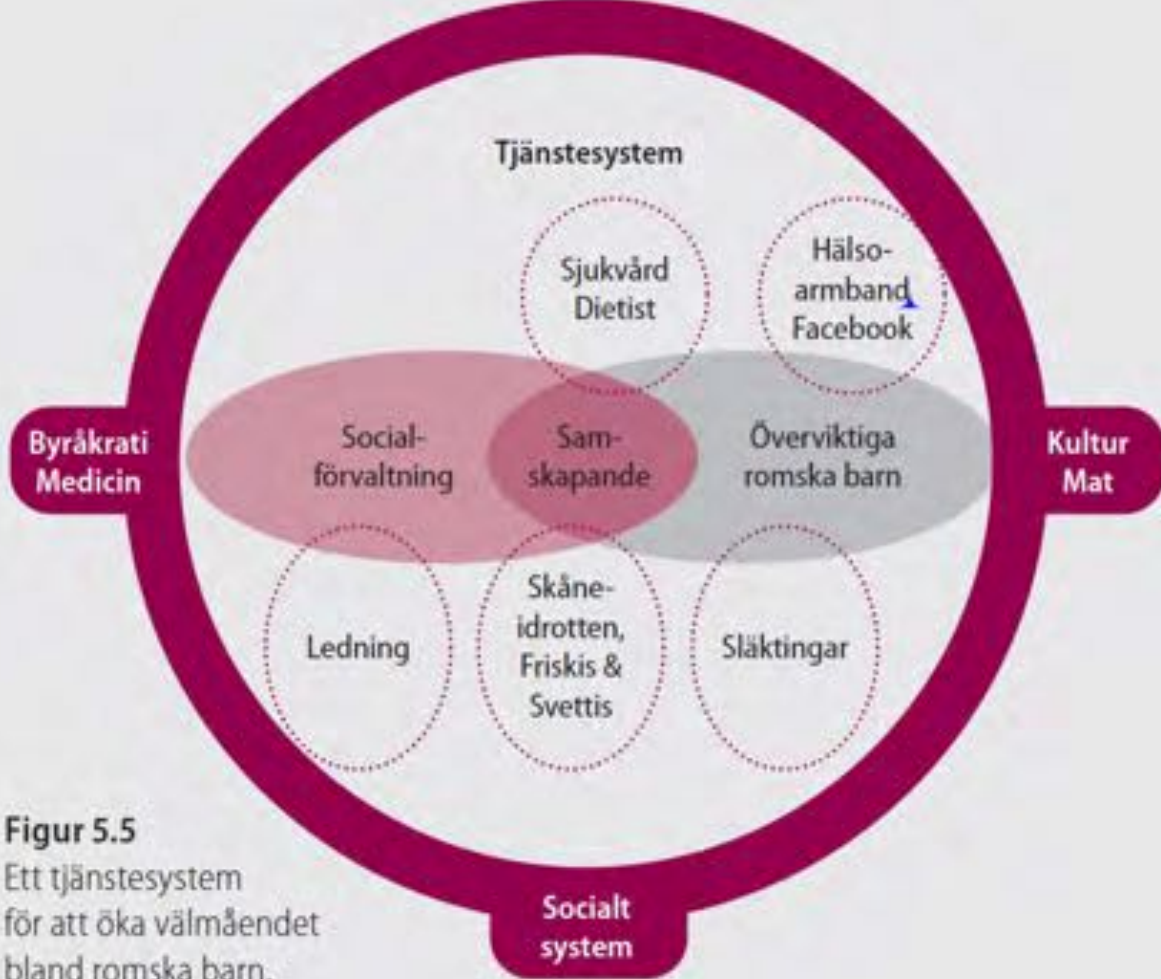


Utvecklingsarbete enligt tjänstelogik



Reform av offentlig sektor utifrån tjänstelogik

- **Hur skapar användaren värde?**
- **Vilka problem har invånaren?**
- **Hur kan vi hjälpa invånaren att skapa värde?**
- **Hur kan vi samarbeta med andra myndigheter med fokus att hjälpa invånaren?**
- **Hur kan vi hitta former för att samverka med medborgaren?**



Figur 5.5

Ett tjänstesystem för att öka välmåendet bland romska barn.



Vi är po drom

[vi är på väg]

Slutrapport om pilotprocessen för romsk inkludering i Helsingborg 2012-2015



Brukare

som digitala utvecklare



Alla kan inte hantera en dator eller smart telefon. När brukarna i Helsingborg föreslog åtgärder välkomnade kommunen idén. Nu ser datorkunniga brukare till att få bort det digitala utanförskapet.

TEXT: SVEN ROSELL FOTO: STEFAN LINDBLOM

