

Motion till kommunfullmäktige
Datum 20251110

Inför arbetsmetoden tjänstedesign i Håbo kommuns utvecklingsarbete

I Håbo kommun sker utveckling av tjänster och service för kommuninvånarna kontinuerligt men det behövs en tydlig metod för hur detta kan ske systematiskt, inom samtliga områden i kommunens verksamhet. Därför föreslår HåboDemokraterna ett införande av metoden Tjänstedesign.

Tjänstedesign rekommenderas av SKR (Sveriges kommuner och regioner) och handlar om att skapa bättre tjänster genom att utgå från människors behov och inte från organisationens rutiner eller struktur. SKR håller även regelbundna utbildningar i metoden.

Genom att ta reda på hur invånare, företag eller anställda upplever en tjänst, och sedan designa om den så fungerar den bättre för alla.

Enkelt uttryckt: Tjänstedesign = ”att designa med människor, inte för människor.” I arbetssättet pratar man med användarna (t.ex. invånare, personal) för att förstå deras behov och problem. Exempel: Vad är krångligt när man söker bygglov?

Genom analys identifieras de mest betydande hinder och behov. Utifrån denna bedömning kan nya idéer och lösningsförslag tas fram, gärna i dialog med berörda invånare och användare. Förslagen prövas därefter i mindre skala för att utvärdera deras ändamålsenlighet. De lösningar som visar sig mest verkningsfulla implementeras, vidareutvecklas och följs upp systematiskt.

Exempel på kommuner som arbetat med tjänstedesign:

Karlstad kommun

Har använt tjänstedesign för att förbättra kontakter mellan kommunen och medborgare, till exempel i bygglovsprocessen. Resultat: snabbare handläggning och nöjdare invånare.

Göteborgs Stad

Har jobbat med tjänstedesign inom äldreomsorgen för att skapa tryggare och mer individanpassade hemtjänstlösningar.

Växjö kommun

Använde tjänstedesign för att utveckla hur man tar emot nyanlända – med fokus på att människor snabbt ska känna sig inkluderade och få rätt stöd.

Nacka kommun

Har arbetat med tjänstedesign för att förenkla digitala tjänster, till exempel hur man söker förskoleplats eller lämnar synpunkter.

Förslag till beslut

Mot bakgrund av ovanstående föreslår HåboDemokraterna:

Att kommunfullmäktige beslutar att införa metoden tjänstedesign för att utveckla kommunens tjänster utifrån invånarnas behov och önskemål

För HåboDemokraterna

Frida Herman