



Datum
2021-05-11

Adress
Henrik Smithsgatan 13

Diarienummer
SN-2021-546

Yttrande

Till
Servicenämnden

Nämndinitiativ från Moderaterna och Centerpartiet om behov av effektiv förvaltnings- och idékultur

Sammanfattning

Förvaltningen har haft olika strukturer där medarbetare kunnat lämna förbättringsförslag och utvecklingsidéer. De har av olika anledningar slutat att fungera. Förvaltningen tar nu ett omtag i och med arbetet kring målbild 2025 *Tillsammans är vi en smart servicepartner till staden*. Inom ramen för målbildsarbetet ska förvaltningen arbeta med att skapa en idékultur och en process kring att fånga in medarbetares idéer. Syftet är att skapa en öppen och kreativ kultur där medarbetarna kommer med förbättringsförslag för att effektivisera, driva verksamheten och uppdragen framåt. Målet med att skapa en idékultur är att det ska bidra till att serviceförvaltningen når målbilden då det är en viktig komponent i samtliga av målbildsarbetets fem fokusområden.

Med denna redovisning anser serviceförvaltningen nämndinitiativet besvarat utan eget ställningstagande.

Yttrande

Att arbeta med ständiga förbättringar, utvecklingsförslag och idéer är ett ständigt pågående arbete inom förvaltningen. Det är en av grundpelarna i både medarbetarnas och chefernas uppdrag. Serviceförvaltningens medarbetare har tagit fram en medarbetarstrategi som bland annat tar upp detta. Medarbetarstrategin består av fem påståenden om hur vi som medarbetare ska vara mot varandra:

- Jag bryr mig!
- Jag är mig själv!
- Vi gör saker tillsammans!
- Jag är modig!
- Jag är närvarande!

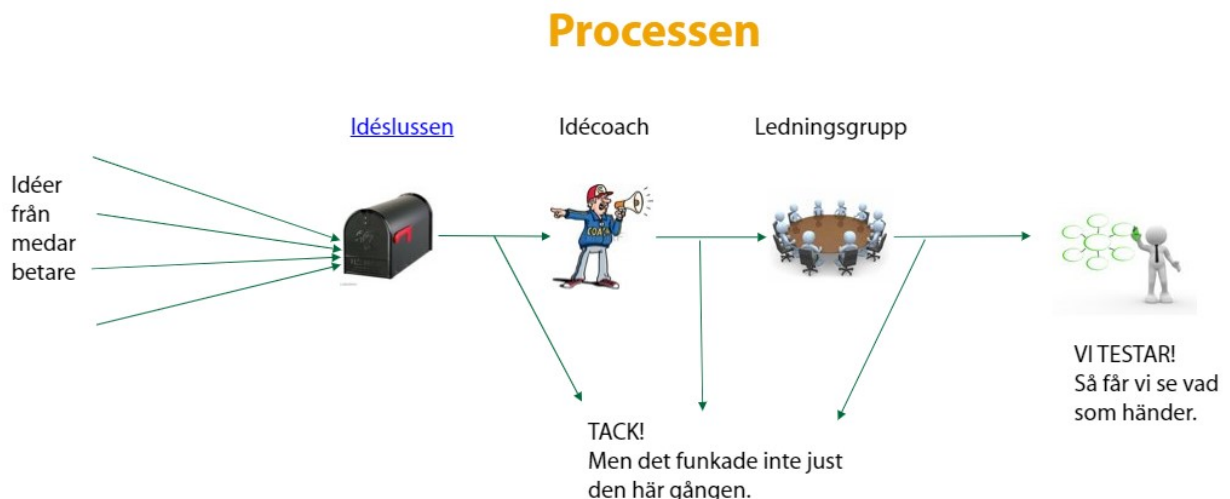
Påståendet *Jag bryr mig!* handlar om att man som medarbetare bryr sig om det vi gör och hur vi kan bli bättre. Att en liten förändring kan ha en stor effekt för Malmöbon. Även påståendet *Jag är modig!* tar upp aspekten av ständiga förbättringar då den handlar om att våga säga till, om något inte stämmer eller om man får en idé. På så sätt utvecklar vi oss själva och verksamheten.

Strukturen för att samla in och arbeta vidare med förbättringsförslag har sett olika ut. Det finns ett gemensamt utvecklingsråd för hela förvaltningen. Till utvecklingsrådet kan medarbetare komma med förbättringsförslag och utvecklingsidéer. Utöver detta har även

avdelningarna haft separata processer och system för att fånga upp medarbetarnas idéer som till exempel förslagslådor på arbetsplatsen. Utvecklingsrådet har svårt för att få in förslag från medarbetare. Anledning till detta kan bero på att processen kring att lämna in ett förbättringsförslag upplevs för omfattande och krångligt för medarbetaren.

För att ta ett nytt grepp om förslagsverksamheten startade förvaltningen 2018 en utvecklingsgrupp för idékultur. Syftet med arbetet var att skapa en fungerande idéverksamhet. Arbetet skulle också kopplas samman med det kulturarbete som redan drevs på förvaltningen inom ramen för medarbetarstrategin och ledarstrategin. Gruppens arbete har varit på paus under en längre tid då gruppmedlemmar har kommit och gått på grund av andra uppdrag och längre ledigheter.

Gruppens arbete resulterade i ett förslag på process för idéverksamheten. Processen börjar med att medarbetaren lämnar sina förslag till en idésluss. Idéslussen behöver vara både digital och samtidigt vara tillgänglig för medarbetare som inte använder datorer och smartphones i sitt dagliga arbete. Idécoachen är den som tar emot idéerna, undersöker och analyserar och lämnar rekommendationer till förvaltningsledningsgruppen inför beslut. Arbetsgruppen identifierade återkoppling som ett viktigt moment. Tanken var att idécoachen i ett tidigt skede återkopplar till medarbetaren om idéen gick vidare för beslut eller inte. Medarbetaren får även återkoppling efter att förslaget har varit uppe i förvaltningsledningsgruppen.



I och med att förvaltningen tog fram sin målbild ”Tillsammans är vi en smart servicepartner till staden” har det blivit aktuellt att ta ett omtag kring idékultur och att skapa en systematik kring att fånga in medarbetares förbättringsförslag. Syftet med arbetet är att skapa en öppen och kreativ kultur där medarbetarna kommer med förbättringsförslag för att effektivisera, driva verksamheten och uppdragen framåt. Målet med arbetet idékultur är att det ska bidra till att serviceförvaltningen når målbilden. Idékultur är en viktig komponent i samtliga fem fokusområden:

- Vi gör saker tillsammans

I en förvaltning där vi samarbetar över avdelningsgränserna kan en idé hos en medarbetare så ett frö hos en kollega på en annan enhet som i sin tur spinner vidare och omvandlar idéen för att i nästa steg hamna hos ytterligare en kollega som förädlar idéen vidare. I slutändan vet

vi inte vem som kom på idén från början men resultatet späder på Vi-känslan som är viktig för att nå målbilden.

- Serviceförvaltningens kultur

Sättet vi är mot varandra påverkar om vi vill vara med och bidra till helheten. Förvaltningen behöver ha en kultur som stimulerar och möjliggör kreativt tänkande, dialog, öppenhet och delning av idéer.

- Medarbetarskap och ledarskap

Chefen spelar en viktig roll för att skapa en miljö där nya tankesätt är välkomnade. Vi utgår ifrån att alla medarbetare vill bidra till verksamhetsutveckling genom att bidra med sina idéer. För att lyckas med det krävs ett öppet kommunikationsklimat samt en lyssnade ledning.

- Smarta arbetssätt

För att utveckla och implementera smarta arbetssätt är förvaltningen beroende av att få in idéer och förslag från alla medarbetare.

- Stärka partnerskapet

När förvaltningen samlar in och genomför idéer kan de positiva effekterna hjälpa till att stärka partnerskapet med våra externa kunder och beställare.

Förvaltningen ser positivt på att nämnden efterfrågar en expertföreläsning i vad som utmärker framgångsrika förvaltningskulturer och kommer att ordna med den under året.

Serviceledare

.....
Louise Strand
.....