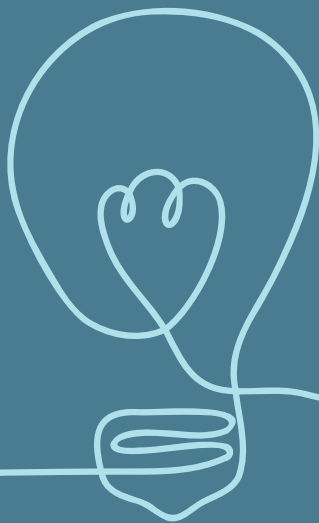


Tjänstedesign

FÖR DIG SOM VILL SKAPA TJÄNSTER SOM FUNGERAR I MÄNNISKORS VARDAG



DANDERYDS
KOMMUN

Danderyd 2025

Projektledare:

Anastasia Edwardson

Produktion:

Helena Eriksson, kommunikatör

Karolina Höjer, grafisk producent

Version: 1.0

Innehåll

Vad är tjänstedesign och varför är den viktig? X

Medborgardialog, brukardialog och tjänstedesign – Vad är skillnaden? X

Hur fungerar tjänstedesign i praktiken? X

Steg 1. Förstå – Vad är det verkliga behovet? X

Steg 2. Utforska – Hur kan vi lösa det? X

Steg 3. Skapa och testa – Vad fungerar i praktiken? X

Steg 4: Genomföra och lära – Hur får vi det att fungera i vardagen? X

Verktyg – så arbetar vi i varje steg X

Steg 1. Förstå – få syn på invånarnas verklighet X

Steg 2. Utforska – skapa idéer tillsammans X

Steg 3. Skapa och testa – prova innan vi bygger X

Steg 4. Genomföra och lära – få det att fungera i vardagen X

Praktisk vägledning – så kommer vi igång X

Tips för att komma igång X

Checklista för tjänstedesign X

Avslutande ord X

Egna anteckningar X

Inledning

Att arbeta i Danderyds kommun betyder att vi finns där för invånarna i livets alla skeden - från barndomens första steg till ålderns omsorg och trygghet. Våra tjänster formar människors vardag och påverkar deras tillit, trygghet och livskvalitet. Därför är det avgörande att de utformas med förståelse, delaktighet och omtanke.

Tjänstedesign är ett arbetssätt som hjälper oss att uppnå just detta. Genom att utgå från invånarnas behov, involvera dem som berörs, testa idéer innan de införs och lära längs vägen, kan vi skapa lösningar som är både hållbara och meningsfulla. Det är ett förhållningssätt som stärker vår förmåga att utveckla kommunens tjänster tillsammans – med invånarna i centrum.

Den här handboken är framtagen för dig som vill arbeta med tjänstedesign, oavsett om du är projektledare, handläggare, chef eller verksamhetsutvecklare. Du behöver inga färdigheter, handboken guidar dig steg för steg. Här får du en tydlig introduktion till vad tjänstedesign är, när det är särskilt användbart och hur du kan använda det i praktiken för att skapa verklig nytta för invånarna i Danderyd.

Vad är tjänstedesign och varför är den viktig?

Kommunens uppdrag är att **leverera tjänster som berör människor i livets alla skeden**, från förskola/skola, omsorg och kultur till samhällsbyggnad och myndighetskontakt.

Varje möte med kommunen påverkar invånarnas upplevelse av trygghet, tillit och kvalitet. När en tjänst inte upplevs som begriplig, tillgänglig eller hjälpsam riskerar det att skapa frustration och minska förtroendet för verksamheten.

Tjänstedesign är ett arbetssätt som systematiskt hjälper oss att utveckla tjänster utifrån invånarnas behov och perspektiv. Det handlar om att analysera verkliga användarresor, involvera berörda aktörer och testa lösningar i praktiken innan de implementeras i full skala. Genom detta kan vi gå bortom organisatoriska strukturer och rutiner och i stället utforma tjänster som är relevanta, användarvänliga och hållbara.

Tjänstedesign bygger på att ställa rätt frågor:

- Vilka behov har invånarna i olika situationer?
- Hur upplevs tjänsten i dag?
- Var uppstår hinder eller förbättringsmöjligheter?

Svaren blir grunden för att skapa lösningar som möter faktiska behov och ger mervärde för både invånare och verksamhet.

Den största vinsten är att tjänstedesign stärker förtroendet mellan kommunen och invånarna. När invånare får möjlighet att vara delaktiga och ser att deras erfarenheter leder till konkreta förbättringar skapas tillit, engagemang och en känsla av gemensamt ansvar. På så sätt blir tjänstedesign inte bara en metod för utveckling utan ett sätt att bygga en mer lyhörd, inkluderande och framtidsorienterad kommun.

Tjänstedesign handlar om att förstå hur invånare upplever en tjänst, från första kontakt till sista steg, och att förbättra den tillsammans med dem. Vi lyssnar, lär och utvecklar för att skapa tjänster som verkligen fungerar i människors vardag.

Medborgardialog, brukardialog och tjänstedesign – Vad är skillnaden?

I kommunens arbete med utveckling och delaktighet används flera olika begrepp: medborgardialog, brukardialog och tjänstedesign. Alla handlar om att lyssna in människor, men de har olika syften, verktyg och användningsområden. För att välja rätt arbetssätt behöver vi först förstå vad som skiljer dem åt och när tjänstedesign ger störst nytta.

MEDBORGARDIALOG

Används främst inför större förändringar. Det handlar om att bjuda in invånare till dialog och samla in perspektiv inför nya policies eller politiska beslut. Ofta sker detta genom enkäter, öppna möten eller digitala plattformar för att nå ett brett urval av invånare. Syftet är att ge beslutsfattare ett bredare underlag för vägval, snarare än att utveckla en specifik tjänst.

BRUKARDIALOG

Ligger närmare verksamheten och riktar sig till dem som använder en viss tjänst, exempelvis elever, vårdtagare eller anhöriga. Här samlas erfarenheter och förbättringsförslag in från de som är direkt berörda. Brukardialog är ofta återkommande och används för att följa upp kvalitet, bemötande och delaktighet i vardagen.

TJÄNSTEDESIGN

Skiljer sig genom att vara ett praktiskt, kreativt och systematiskt arbetssätt för att utveckla själva tjänsten från grunden och tillsammans med användarna. Det handlar inte enbart om att fråga efter insikter, utan om att förstå behov, kartlägga upplevelser, samskapa lösningar och testa dem i verkligheten. Tjänstedesign är särskilt värdefullt när vi ska förbättra eller skapa något nytt och när vi vill säkerställa att lösningarna fungerar i invånarnas vardag.

Medborgardialog och brukardialog är metoder för att bjuda in till dialog och samla in perspektiv, medan tjänstedesign omsätter dessa perspektiv i handling. När målet är att utveckla tjänster för invånare är tjänstedesign därför en särskilt framgångsrik väg eftersom den leder till lösningar som är förankrade i verkliga behov och framtagna tillsammans med dem som berörs.

Medborgardialog - fångar invånarnas perspektiv för strategiska beslut.

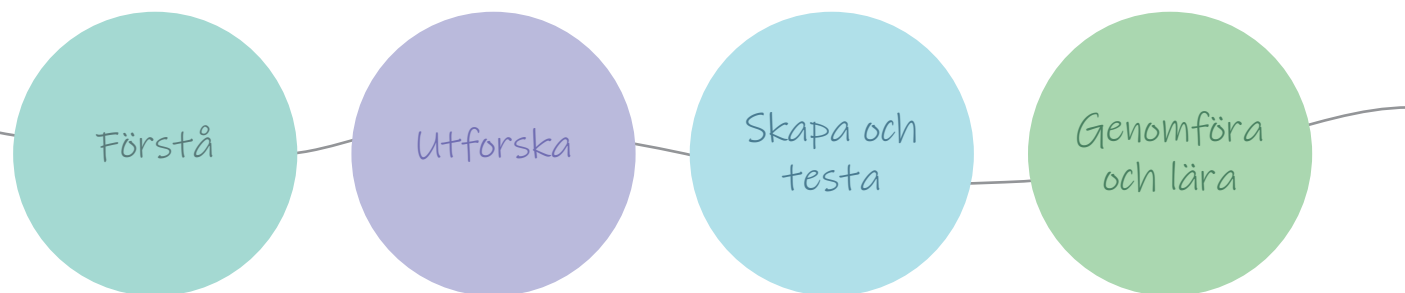
Brukardialog - identifierar erfarenheter och förbättringsmöjligheter.

Tjänstedesign - skapar lösningar tillsammans med dem som ska använda dem.

Hur fungerar tjänstedesign i praktiken?

Tjänstedesign är ett strukturerat arbetssätt som hjälper kommunen att utveckla tjänster utifrån invånarnas verkliga behov. För att arbeta på ett lärande och systematiskt sätt följer vi en process i fyra steg. Processen är flexibel, ibland behöver vi gå tillbaka och justera, men den ger en tydlig väg från insikter till färdiga lösningar.

I varje steg samarbetar vi nära både invånare och medarbetare. Vi testar tidigt, tar till oss lärdomar längs vägen och säkerställer att tjänsterna blir relevanta, användarvänliga och ändamålsenliga.



För att kunna förbättra måste vi först förstå invånarens perspektiv!

Steg 1

Förstå – Vad är det verkliga behovet?

Innan vi kan förbättra en tjänst måste vi först förstå hur den upplevs i praktiken. Här sätter vi invånaren i centrum och identifierar vad som fungerar, vilka hinder som finns och vad som saknas.

Arbetsmetoder

- Intervjua invånare och medarbetare.
- Observera hur tjänsten används i praktiken.
- Skapa en användarresa – en visuell karta över invånarens upplevelse steg för steg.

Exempel

Vi vill förbättra processen för att ansöka om förskoleplats. I stället för att börja med att ändra blanketten, intervjuar vi föräldrarna genom att ställa dessa frågor: Hur fick de information? Vad upplevde de som otydligt? Vad kändes tryggt? Genom att följa deras resa kan vi identifiera vilka förändringar som verkligen behövs.

Steg 2

Utforska – Hur kan vi lösa det?

När behoven är kartlagda går vi vidare till att utforska möjliga lösningar. I detta steg samlar vi idéer från olika perspektiv och samarbetar med dem som berörs, för att identifiera lösningar som svarar på de behov som framkommit.

Arbetsmetoder

- Genomföra workshops med invånare, brukare och medarbetare.
- Använda kreativa metoder, exempelvis brainstorming, för att generera idéer.
- Formulera "Hur kan vi...?"-frågor som öppnar för nya perspektiv och möjligheter.

Exempel

Vi vill förbättra informationen om praktikplatser för gymnasieelever. I en workshop med ungdomar och skolpersonal formulerar vi frågan: Hur kan vi göra informationen mer begriplig och inspirerande? Genom ett gemensamt arbete utvecklas idéer som grundar sig i faktiska behov och erfarenheter.

Steg 3

Skapa och testa – Vad fungerar i praktiken?

När idéerna är framtagna är nästa steg att omsätta dem till konkreta lösningar. Innan vi utvecklar något fullt ut testar vi i liten skala. Det ger möjlighet att se vad som fungerar, identifiera hinder och göra nödvändiga justeringar.

Arbetsmetoder

- Skapa enkla prototyper, till exempel skisser, klickbara PowerPoint-bilder eller rollspel.
- Låta några invånare eller användare prova prototyperna och ge feedback.
- Förbättra lösningen utifrån de insikter som framkommer under testningen.

Exempel

Vi har tagit fram en ny idé för en e-tjänst för bygglov. Istället för att direkt börja bygga den digitala tjänsten skapar vi först en klickbar prototyp. Invånarna eller användarna får därefter testa prototypen, och deras återkoppling visar vilka delar som fungerar och vilka som behöver förbättras.

Steg 4

Genomföra och lära – Hur får vi det att fungera i vardagen?

När lösningen är testad och förbättrad är nästa steg att införa den. Även här arbetar vi stegvis. Vi börjar i liten skala, samlar in feedback och justerar innan lösningen införs brett i kommunen.

Arbetsmetoder

- Genomföra lösningen som ett pilotprojekt, till exempel i en kommunal enhet eller i en specifik verksamhet.
- Samla in återkoppling från invånare och medarbetare under pilotfasen.
- Justera lösningen utifrån lärdomar och skala upp när det fungerar väl.

Exempel

Vi har utvecklat ett nytt sätt att boka tider inom hemtjänsten. Först startar vi med ett pilotprojekt i en kommunal enhet och testar. Efter utvärdering justerar vi systemet och inför det brett i kommunen. Genom att införa lösningar stegvis kan vi säkerställa att de fungerar i praktiken och skapar verkligt värde.

Genom att testa tidigt kan vi säkerställa att lösningen fungerar i praktiken innan den lanseras fullt ut.



Praktisk vägledning – så kommer vi igång

Att börja arbeta med tjänstedesign kräver varken avancerade verktyg eller stora resurser. Det som behövs är nyfikenhet, mod och viljan att lyssna. Det handlar om att våga ställa frågan: Vad behöver vi göra just nu för att förstå, förbättra eller utveckla en tjänst tillsammans med invånarna?

För att komma igång är det viktigt att utgå från det aktuella behovet. Tjänstedesign är inte en process som alltid ser likadan ut utan det är ett flexibelt arbetssätt som anpassas efter situation och kontext. Nedan visas hur olika behov kan kopplas till konkreta verktyg och metoder.



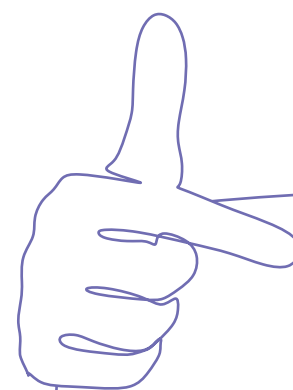
Tips för att komma igång

Börja i liten skala: Testa gärna på en enhet, i en kommundel eller med en mindre målgrupp. Små steg ger stora lärdomar.

Använd enkel rekvisita: Post-it-lappar, papper, pennor och whiteboard räcker långt. Det viktigaste är att skapa utrymme för dialog och idéer.

Var transparent: Berätta för invånare varför de deltar, vad ni vill lära er och hur deras synpunkter kommer att användas. Det skapar förtroende och delaktighet.

Se tjänstedesign som en resa: Det behöver inte bli perfekt från början. Det viktiga är att börja och att lära längs vägen.



Checklista för tjänstedesign

- 1 **Förstå – Vad är det verkliga behovet?**
 - ✓ Har vi formulerat vad vi vill förstå – och varför?
 - ✓ Har vi pratat med invånare som berörs av tjänsten?
 - ✓ Har vi observerat hur tjänsten används i praktiken?
 - ✓ Har vi skapat en användarresa som visar invånarens upplevelse?
 - ✓ Har vi identifierat mönster, behov och problem utifrån insikterna?
- 2 **Utforska – Hur kan vi lösa det?**
 - ✓ Har vi samlat teamet för att utforska insikterna tillsammans?
 - ✓ Har vi formulerat 'Hur kan vi...?'-frågor som öppnar upp möjligheter?
 - ✓ Har vi genomfört en workshop med invånare och medarbetare?
 - ✓ Har vi dokumenterat idéer och lösningsförslag?
 - ✓ Har vi valt ut idéer att gå vidare med?
- 3 **Skapa & testa – Vad fungerar i praktiken?**
 - ✓ Har vi skapat en enkel prototyp av lösningen?
 - ✓ Har vi testat prototypen med invånare?
 - ✓ Har vi samlat in feedback från testerna?
 - ✓ Har vi förbättrat lösningen utifrån återkopplingen?
 - ✓ Har vi dokumenterat vad vi lärde oss?
- 4 **Genomföra & lära – Hur får vi det att fungera i vardagen?**
 - ✓ Har vi planerat ett pilotprojekt i liten skala?
 - ✓ Har vi informerat invånare och medarbetare om testet?
 - ✓ Har vi samlat in feedback under pilotens gång?
 - ✓ Har vi justerat lösningen utifrån pilotens resultat?
 - ✓ Har vi beslutat om hur lösningen ska införas brett?

Avslutande ord

Tjänstedesign är ett arbetssätt som hjälper oss att skapa tjänster som verkligen gör skillnad, inte bara på papper, utan i människors vardag. Genom att lyssna, involvera och testa tillsammans med invånare kan vi utveckla lösningar som är relevanta, användarvänliga och hållbara över tid.

Du behöver inte ha alla svar från början. Det viktiga är att börja ställa frågor, vara nyfiken och våga testa. Med små steg, öppet samarbete och stort engagemang kan vi tillsammans bygga en kommun som är mer lyhörd, tillitsfull och inkluderande.

Lycka till, resan mot bättre
tjänster börjar här!



Egna anteckningar:

