



Tjänstelogik för offentlig förvaltning

Johan Quist 070-5618464

Intention

- Passet introducerar tjänstelogik som ett alternativt synsätt för verksamheter i offentlig sektor
- Vidare framhålls att våra mentala bilder av vad som är "produktion" ofta hämtas från fabriken, vilket leder fel i många offentliga verksamheter









Vingslag från fabriken

Öppna och slutna produktionssystem

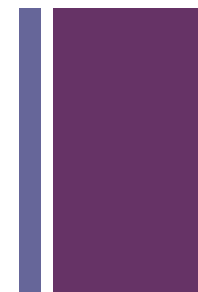
Begreppsparet producent-konsument

Sammanhållet eller fragmentiserat



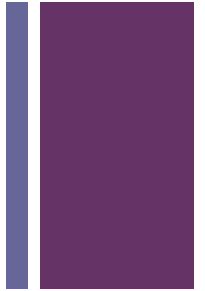


+ Exempel på offentlig tjänsteproduktion



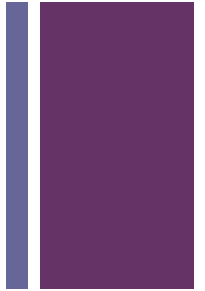
- Alt 1. Begäran om föräldraförsäkring
 - Värde: Att få monetär ersättning för att kunna tillbringa tid med den nya familjemedlemmen
 - Kundens roll: Aktiverar händelsekedjan, matar in uppgifter, tar emot beslut och pengar

+ Exempel på offentlig tjänsteproduktion



- Alt 2. Besök på en vårdcentral
 - Värde: Att få klarhet och instruktioner för att bota/lindra
 - Kundens roll: Aktiverar händelsekedjan, kontinuerlig interaktion under besöket, relativt passiv

+ Exempel på offentlig tjänsteproduktion



■ Alt 3. Högskolestudier

- Värde: Att skapa goda förutsättningar för en yrkeskarriär
- Kundens roll: Aktiverar händelsekedjan, kontinuerlig interaktion, krav på aktivitet och eget ansvar

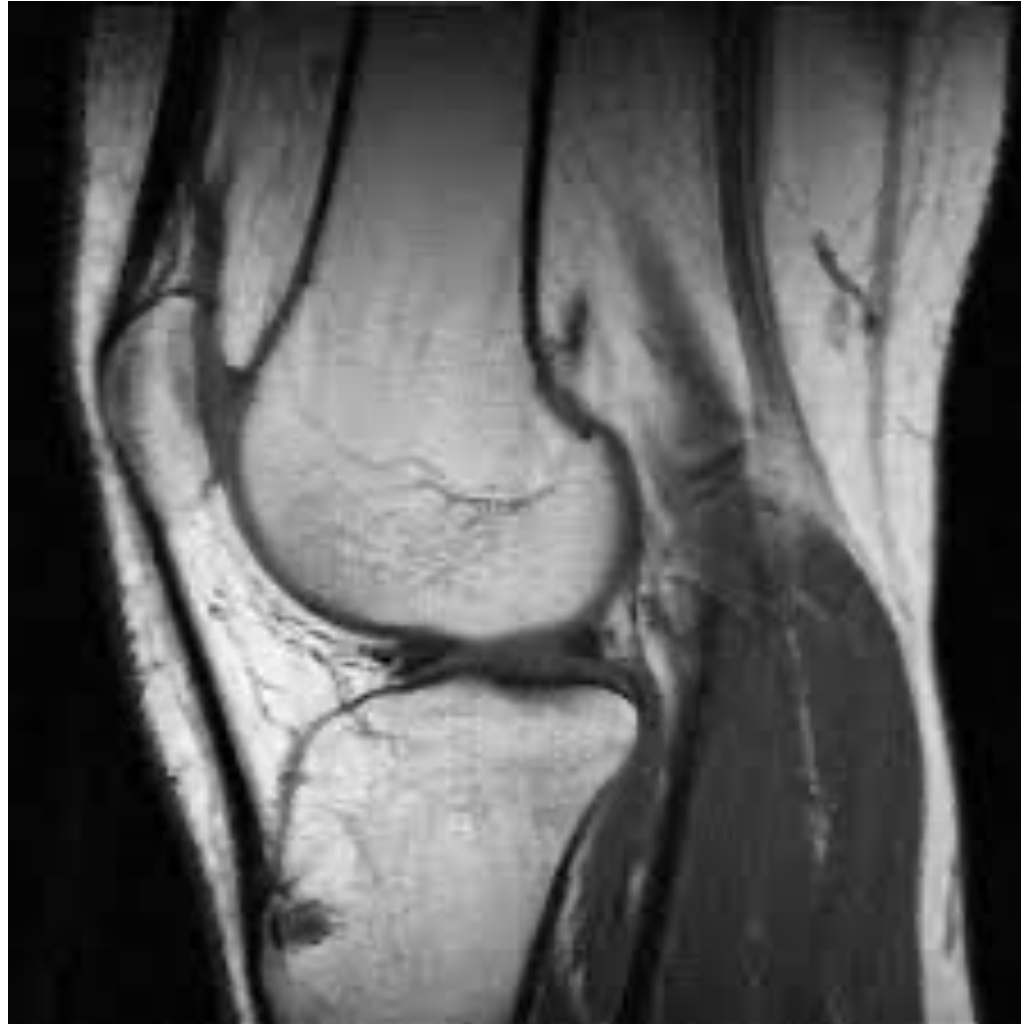


+ Adam Smith, Wealth of nations (1776)



One man draws out the wire, another straightens it, a third cuts it (...); it is even a trade by itself to put them into the paper; and the important business of making a pin is, in this manner, divided into about eighteen distinct operations.





FRÅN FOKUS
PÅ ORGANISATION

- TILL FOKUS PÅ
PERSON OCH RELATION

FRÅN ISOLERADE VÅRD
OCH OMSORGSINSATSER

- TILL SAMORDNING UTIFRÅN
PERSONENS FOKUS

FRÅN REAKTIV

- TILL PROAKTIV OCH HÄLSOFRÄMJANDE

FRÅN INVÅNARE
OCH PATIENTER
SOM PASSIVA MOTTAGARE

- TILL AKTIV MEDSKAPARE

NÄRA VÅRD





Work to do

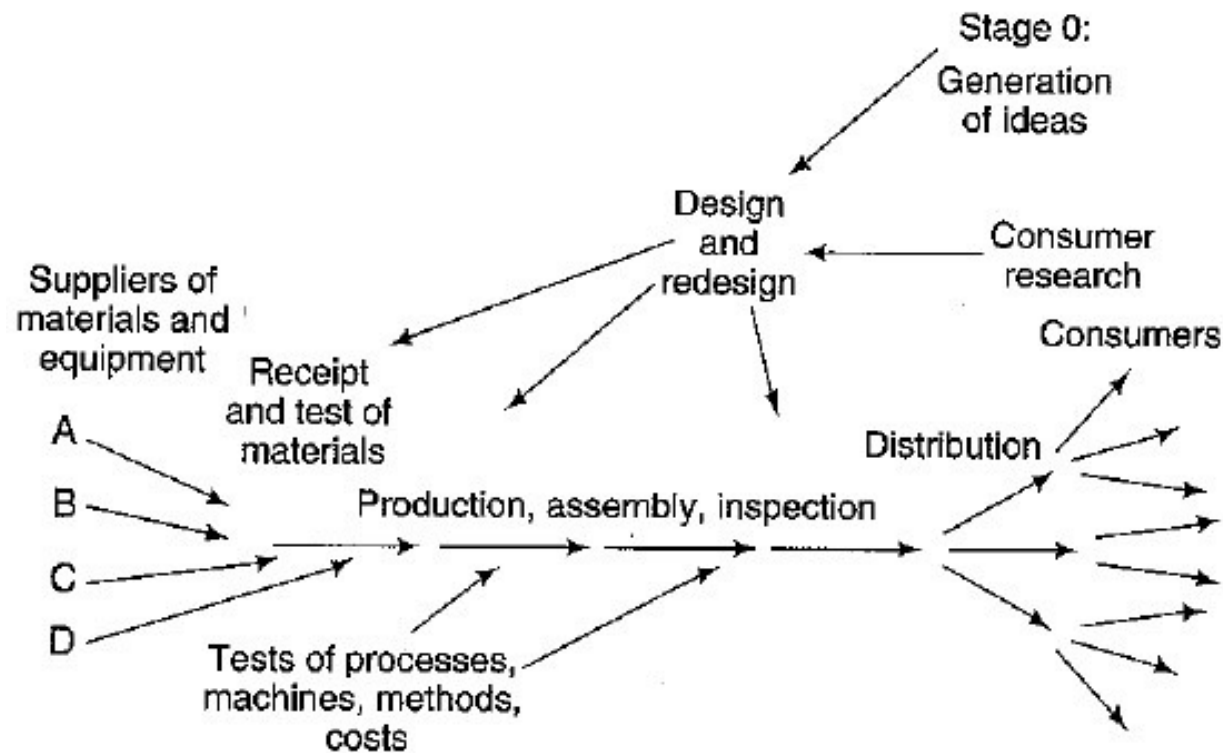
När värdet knyts till produkten eller prestationen

Linjär eller cirkulär logik

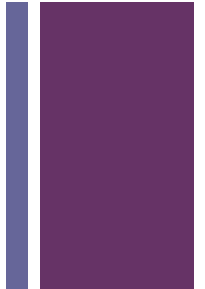
Vi avslutar på stadens våffelcafé



+ Demings beskrivning av varuproduktion

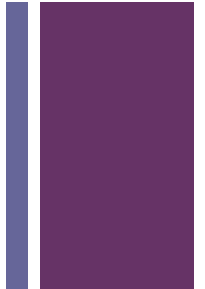


+ Produktivitet i tjänsteverksamheter

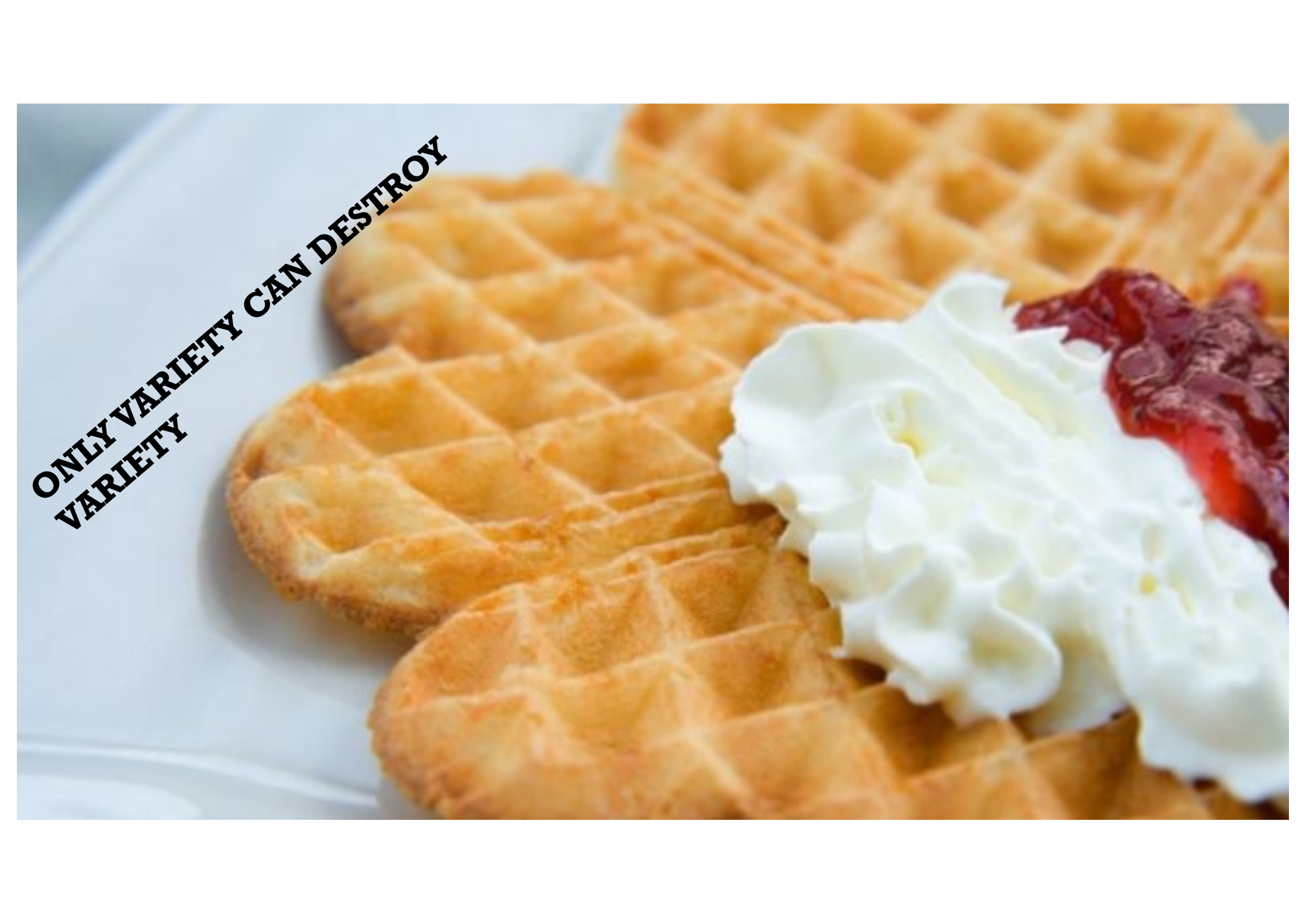


- Idén om produktivitet bygger på att täljaren, dvs prestationen, går att konstanthålla
- Kundens medverkan gör det för många tjänsteprocesser svårt att tala om en enhetlig produktion
- Risken är påtaglig att det blir både äpplen och päron som delas med tid/kostnad

+ Kundmedverkan skapar variation



- Efterfrågan kan variera över tid
- Kunden utför något, tex matar in uppgifter vid ansökan om föräldraförsäkring. Sker både rätt och fel.
- Kunden i form av objektet som ska hanteras, tex vid besöket på vårdcentralen. Individer är olika och det krävs en process som kan hantera denna olikhet.



**ONLY VARIETY CAN DESTROY
VARIETY**