

Bokstarts utvecklingsprogram
Idélabbet

Sluta gissa börja fråga!



KULTURRÅDET



NYA ÖGON

Förord

Med satsningen Bokstart Idélabbet ville vi på Kulturrådet ge konkret stöd till bibliotek, förskola och barnhälsovård. Att få pröva metoder för att ta reda på vad föräldrar och andra vuxna runt små barn tycker om de tjänster som erbjuds och om dessa svarar mot de behov som finns. Vad vet de om sitt barns språkutveckling – och vad skulle de vilja veta? Hur uppfattar användarna biblioteksrummet? Hur gör de när de väljer böcker att låna hem?

I Kulturrådets arbete med Bokstart vänder vi oss i första hand till de professionella: bibliotekarier, barnsjuksköterskor, förskollärare med flera, yrkesgrupper som har kunskaper om språkutveckling, läsfrämjande, barns hälsa och hur barn lär sig. I mötet med föräldrar och andra närstående vuxna till barnen har de mycket kunskap att bidra med men det omvända gäller också. Att närma sig föräldrarna och börja ställa frågor och lyssna kan vara ovant, kanske till och med obekvämt.

Deltagarna i Idélabbet har klivit över den tröskeln. Med hjälp av olika metoder, kontinuerlig coaching och genom att praktiskt pröva idéer och dela erfarenheter med varandra har de kommit närmare användarna och fått nya idéer om hur de kan utveckla sin verksamhet och göra den mer relevant. En viktig lärdom är att lyssna och fråga innan man börjar formulera utvecklingsbehov, utveckla idéer och förslag till lösningar.

Vi hoppas att många fler vill ta efter och stämma in i uppmaningen: Sluta gissa, börja fråga!

Lotta Brilioth Biörnstad
Enhetschef, Kulturrådet



Innehåll

Bokstart Idélabbet.....	6
Sex steg mot förnyelse.....	10
Möt Bokstartteamen.....	16
Insikter och lärdomar.....	26
Träningsläger för innovatörer.....	28
Bibliotekssafari ger nya insikter.....	32
Babyinvasion – Härnösand tänker nytt.....	36
Ta reda på mer.....	39

Bokstart Idélabbet



Alla barn har rätt att utveckla ett så bra språk som möjligt utifrån sina förutsättningar, och därmed ha möjlighet att utvecklas som individer som kan ta aktiv del i samhället. För att stärka varje barns rätt till det stöd de behöver för en god språkutveckling startade Bokstart utvecklingsprogrammet Idélabbet hösten 2018.

Idélabbet vände sig till kommuner som vill ha stöd till utveckling och förnyelse i bibliotekens, barnhälsovårdens och förskolans arbete med små barns språkutveckling. Utgångspunkten var en öppen fråga: "Hur kan vi tillsammans stärka språkutvecklingen hos barn mellan 0–3 år?" Målet var att hitta lösningar på utmaningar utifrån användarnas perspektiv, och samtidigt testa ett nytt arbetssätt för att utveckla lösningar. Det handlade om att lära genom att göra.

Sex kommuner antog utmaningen och tillsatte egna utvecklingsteam som fick vända upp och ner på invanda arbetssätt under tolv intensiva månader. Genom Idélabbet möjliggjordes nya samarbeten mellan verksamheter som har uppdraget att stärka föräldrars roll i sina barns språkutveckling utifrån olika perspektiv och kompetenser. Personal från bibliotek, förskolor och barnhälsovården medskapade och testade innovativa lösningar på lokala utmaningar tillsammans med de minsta barnen, föräldrar och andra vuxna i barnens närhet. Idélabbet ledde till många nya insikter och lösningsidéer, en förändrad syn på verksamheten och vem den faktiskt är till för.

Bakgrund

Idélabbet är en del av Bokstart, en bred nationell satsning som har drivits av Kulturrådet i Sverige sedan 2014. Bokstart riktar sig till föräldrar och andra vuxna i små barns närhet. Genom samtal, samspel och berikande läsupplevelser utvecklas språk och läsintresse hos barn 0–3 år.

Det finns Bokstart-program i ett 30-tal länder. Gemensamt för de olika ländernas program är att bogåvor delas ut till barn och föräldrar i samverkan mellan bibliotek och barnhälsovård. I Sverige görs bland annat hembesök då familjerna också får material om språkutveckling och en läsupplevelse.

Sedan 2017 har Kulturrådet ett regeringsuppdrag att utvidga Bokstart i hela landet, och även koppla satsningen till förskolan. Bokstart ska skapa förutsättningar, för utövare inom bibliotek, barnhälsovård och förskola att mötas och samarbeta för att tidigt stimulera språk- och läsutveckling. Genom att ta ett samlat grepp, se till lokala behov och förutsättningar ska så många barn och föräldrar som möjligt nås och stöttas. Samverkan mellan flera olika aktörer har visat sig vara en effektiv väg till att uppnå likvärdighet när det gäller barns språk, kommunikation och läsning.

Arbetsprocess och stöd

Utvecklingsprogrammet Idélabbet genomfördes med process- och metodstöd av Innovationsguiden på Sveriges Kommuner och Regioner (SKR). Innovationsguiden erbjuder olika former av stöd för användardriven utveckling och innovation i offentlig sektor. Metoderna bygger på tjänstedesign som utgår ifrån förståelse för användarens behov och upplevelser men som också lyfter fram medarbetarnas och utförarnas perspektiv på utmaningarna. Genom att utgå ifrån användarna i varje steg och involvera både dem och utförarna, under hela processen, säkerställs att nya idéer och lösningar svarar mot verkliga behov.

Innovationsguiden ledde utvecklingsprogrammet där kommunernas team deltog i tre utbildningsdagar. Teoretisk kunskap kring användardrivet innovationsarbete varvades med praktiska övningar i tillvägagångssätt och metoder. Mellan utbildningstillfällena arbetade teamen konkret och praktiskt i sina verksamheter. Sammanlagt beräknades tidsåtgången för utvecklingsarbetet till cirka 250 timmar, utöver de gemensamma utbildningsdagarna.

Varje team hade tillgång till en coach med god kunskap om Innovationsguidens arbetssätt. Coacherna fanns tillgängliga under hela processen för vägledning och som bollplank. Teamen kunde också använda en digital verktygslåda med instruktioner och tips, filmer, mallar och metodbeskrivningar. De flesta utnyttjade möjligheten till vägledning och bollande med sin coach. Många använde sig också av filmerna och tipsen i den digitala verktygslådan som låg på Innovationsguidens webbplats.

Vilka genomförde Bokstart Idélabbet?

Sex kommuner genomförde Idélabbet från start till mål: Arjeplog, Härnösand, Lindesberg, Ulricehamn, Umeå och Västerås. Kommunerna utsåg egna utvecklingsteam med 3–6 personer från de yrkesgrupper som dagligen möter barn och föräldrar: personal inom barnhälsovård, bibliotek och förskola. Varje team hade en projektledare med ansvar att driva arbetet framåt.

Det var viktigt att utvecklingsteamens medlemmar var personer som barnen delar sin värld med, och som föräldrar vänder sig till med frågor och för att söka stöd. Den nära kontakten med användarna var en förutsättning för att kunna arbeta framgångsrikt med användardriven innovation. Till varje utvecklingsteam knöts också minst en person i ledningsfunktion, med mandat att fatta de beslut som krävdes för att nå resultat.

Förankring hos ledningsfunktioner

För att säkerställa att varje utvecklingsteam hade stöd hos ledningsfunktioner i kommunen, bjöds dessa in till en introduktionsdag hos Innovationsguiden, tillsammans med teamens projektledare. Innovationsguidens coacher gav djupare förståelse för arbetssättet tjänstedesign

och förklarade utvecklingsprogrammets uppbygg. Kulturrådet presenterade Bokstart, syftet med Idélabbet och tydliggjorde kopplingen till FN:s globala mål för hållbar utveckling, framförallt till mål 3, Hälsa och välbefinnande, mål 4, God utbildning för alla, mål 5, Jämställdhet och mål 10, Minskad ojämlikhet. Idélabbets målsättning slogs fast:

- Skapa större förståelse för föräldrars och barns behov.
- Nå och möta fler föräldrar och barn.
- Få tillgång till förnyad och fördjupad kunskap.
- Finna och testa nya arbetssätt och förhållningssätt.
- Inspirera och stärka föräldrar och barn.

När projektledare och ledningsfunktion återvände till hemkommunen hade de i uppdrag att inleda Innovationsguidens första steg. De skulle ringa in ett problem, en lokal samhällsutmaning utifrån Bokstarts övergripande fråga: "Hur kan vi tillsammans stärka språkutvecklingen hos barn 0–3 år". Utmaningen skulle ta sin utgångspunkt i behoven hos föräldrar och vuxna i små barns närhet ur ett lokalt perspektiv. Denna utmaning skulle sedan utgöra grunden för utvecklingsteamens arbetsprocess i Idélabbet.



Chantal Binua önskar sig fler barnböcker på franska att läsa för dottern Meyah.
- Det är särskilt bra att kunna läsa de kända svenska barnböckerna på båda språken.

Sex steg mot förnyelse

Innovationsguiden hjälpte teamen i Idélabbet att ta sig steg för steg igenom sin utvecklingsprocess. Metoderna och arbetssättet utgick ifrån användardriven innovation och tjänstedesign. Fokus låg på att teamen, med stöd av användarresearch, arbetade fram en lösning som skapar verkligt värde för barn 0-3 år, föräldrar och andra vuxna i barnens närhet. För många deltagare kändes förhållnings-sättet ovant, att inte ha lösningen klar när arbetet påbörjades. Men att hitta idéer till lösningar är sällan det största problemet. Det är att hitta "rätt" lösningar som svarar mot användarnas behov.

Innovationsguidens modell för användardriven design består av sex steg som metodiskt tar utvecklingsprojekt från utmaning och undersökning till förverkligande av en innovativ lösning.

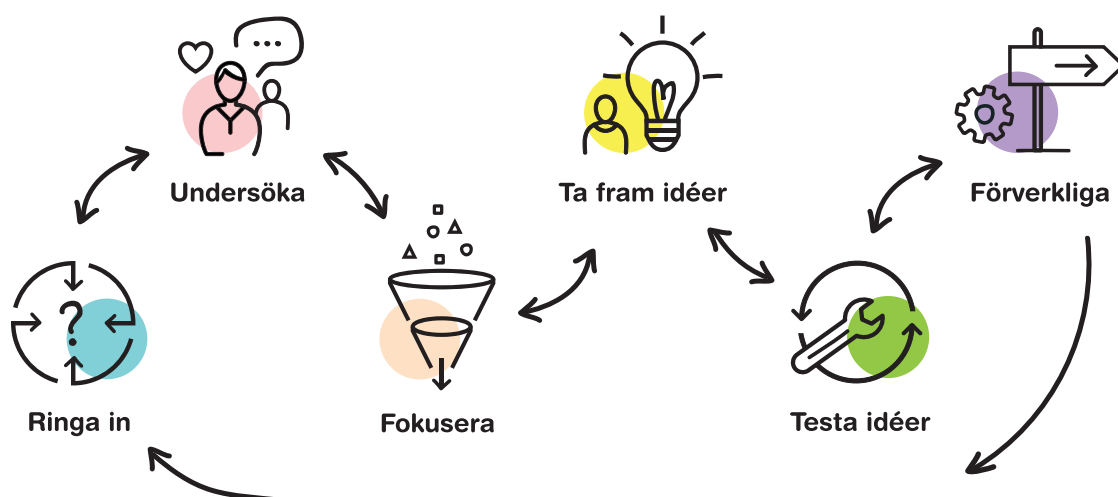
Stegen går från ett till sex, men det är ofta nödvändigt att gå tillbaka ett eller flera steg under processen. Göra om, göra annorlunda och hitta nya vägar. Det är inte ett tecken på misslyckande, utan en naturlig del av ett användardrivet utvecklingsarbete. Nya upptäckter och insikter kan leda till en förändrad inriktning och syn på användarens behov.

Det var viktigt för utvecklingsteamerna att tidigt etablera ett tillåtande förhållnings-sätt:

- Ha användaren i fokus – hela tiden!
- Blicka framåt – fastna inte på hur det brukar vara.
- Ha ett helhetsperspektiv.
- Koppla in många olika kompetenser – här leka olika barn bäst.
- Håll en positiv attityd genom arbetet – det kommer bli bra i slutet.
- Våga testa och var tillåtande mot misstag – det är så vi lär oss.

Steg 1: Ringa in

Första steget går ut på att hitta och ringa in utmaningsområdet, utifrån användarnas behov. En utmaning behöver vara öppen och bred nog att tillåta teamet att utforska oupptäckta områden och nya värden, men samtidigt smal nog för att veta var man ska börja. När utvecklingsteamerna samlades till den första utbildningsdagen i september 2018, handlade därför arbetet mycket om att vrida och vända på den utmaning som tidigare formulerats av varje kommun. Formuleringarna behövde slipas och avgränsas för att bli en bra grund för det fortsatta arbetet.



Innovationsguidens coacher gav rådet att börja brett för att sedan stegvis smalna av utmaningen. Och alltid utgå från användaren, de minsta barnen, föräldrar och andra vuxna i barnens närhet. Ett vanligt misstag är att en lösning byggs in i utmaningen, till exempel genom att tala om personalbrist eller behov av ombyggnation. Coacherna betonade att fokus ska ligga på mänskliga behov, inte på en idé till lösning.

Varje team försökte identifiera och komma överens om syfte och mål med teamets innovationsarbete, och om varför deras utmaning var viktig i deras verksamhet. Teamens coacher fanns på plats och kunde stötta, inte minst när det var dags att träna på att använda Innovationsguidens olika metoder för att ringa in utmaningen. Även metoder för nästa steg, att undersöka vad användarna vill ha och behöver, gick igenom. Metoderna är framtagna för att hjälpa teamen att strukturera sitt innovationsarbete och hitta nya sätt att arbeta.

Innovationsguidens coacher underströk vikten av att snabbt komma igång med första steget, samt planera in flera träffar i förväg. Utvecklingsteamet bekräftade senare att regelbundna möten var en viktig framgångsfaktor, liksom att snabbt ta kontakt med användare och ställa frågor. För en del var tröskeln högre än för andra, delvis på grund av ovana, och delvis tidsbrist, faktorer som sjukskrivningar eller ombyggnationer. En förutsättning för att komma igång snabbt visade sig också vara att teamets projektledare verkligen hade utrymme och tid för att driva arbetet framåt och strukturera projektorganisationen.

Steg 2: Undersök

Undersökningssteget är hörnstenen i tjänstedesignprocessen. I det här steget utforskade teamen sina användares behov och hur en tjänst kan påverka deras liv.

Utvecklingsteamet uppmanades att använda nästan hela perioden fram till den andra utbildningsdagen, tre månader, till att undersöka användarnas behov och förstå deras verklighet. Innovationsguiden erbjuder ett antal olika metoder för detta, så som intervju, observation, servicesafari, dagbok och användarresa.

En del av teamen använde flera metoder, andra bara en eller ett par. I vissa kommuner gömde sig bibliotekarier och pedagoger bakom

pelare och skåp innanför entrén till verksamheterna, och "observerade" småbarnsföräldrarna när de anlände. Var personal där och hälsade välkommen? Hittade besökarna rätt? Andra gjorde intervjuer på öppna förskolan, eller satte upp bokbord utanför matbutiker för att hitta föräldrar att intervjua.

Det är viktigt att kunna släppa sin yrkesroll i undersökandefasen, att tillfälligt glömma bort "allt du kan och har lärt dig". Det var en utmaning för många att ställa frågor, särskilt när de trodde sig veta svaret, men ofta fick de veta något nytt. Svårt var också att inte försöka förklara hur verksamheten "egentligen" skulle fungera, utan att fortsätta lyssna och ställa följdfrågor.

Undersökandefasen ledde till många nya och ofta oväntade insikter. Föräldrar och andra vuxna i barnens närhet visade sig verkligen vilja prata och vara delaktiga. De hade åsikter om allt från utformning av lokaler och skyltar, till placering av toaletter och barnvagnsparkeringar, öppettider och, förstås läsning och språkutveckling. Allt hängde ihop skulle det visa sig.

Steg 3: Fokusera

I det tredje steget skulle teamen "tratta ner" alla insikter de fått om användarna. Insikterna skulle tolkas och analyseras, och de viktigaste lärdomarna identifieras. Att omvandla insikter till framåtdrivande möjligheter ger en bra utgångspunkt för nästa steg; att ta fram idéer. Till sist var teamens uppdrag att välja ut de delar som skulle prioriteras för utveckling i kommande steg.

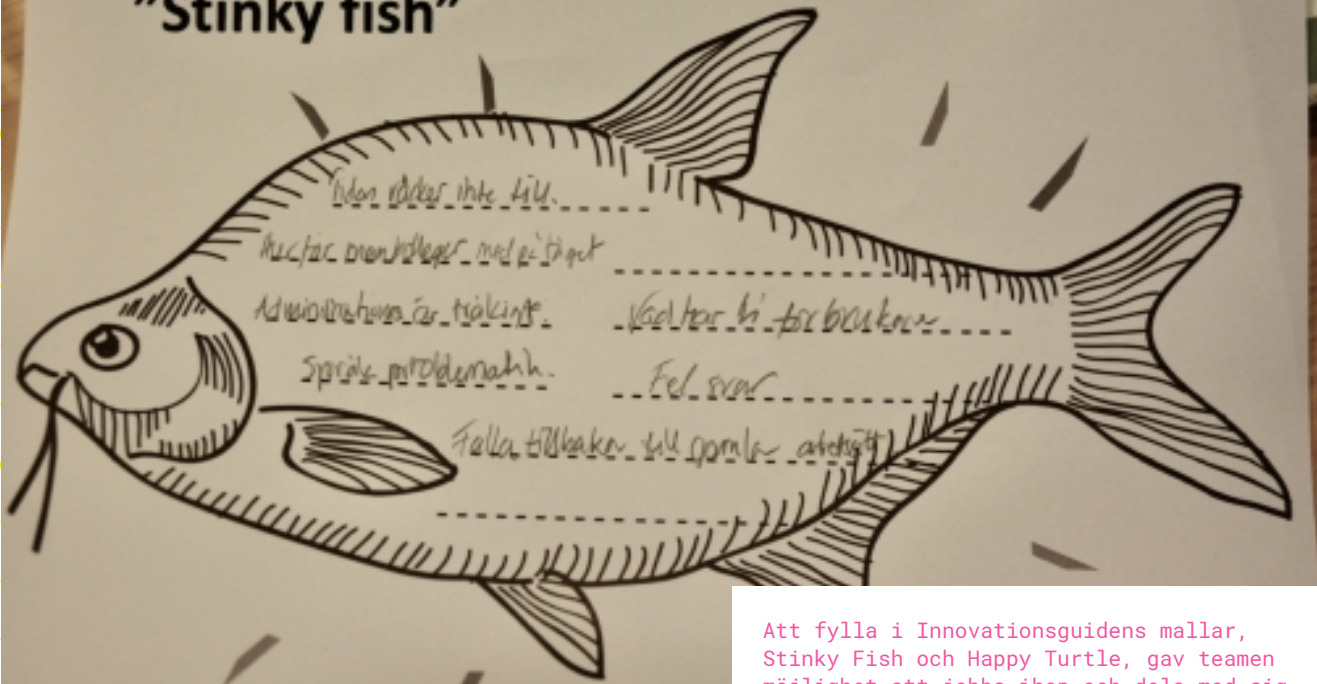
Med stöd av Innovationsguidens metodik och mallar hade teamen möjlighet att prioritera de insikter som hade starkast koppling till användarens behov. Tillsammans kom man överens om vad som kändes både görbart och engagerande för teamet att gå vidare med

I detta steg uppmuntras teamen att vid behov formulera en ännu smalare och mer konkret utmaning, som kan göra det lättare att få alla att arbeta i samma riktning. Det är också vanligt att i detta skede känna behov av att gå tillbaka ett steg och undersöka något som missades.

Steg 4: Ta fram idéer

I steg fyra gäller det att ta fram många idéer och lösningsförslag utifrån sina användarinsikter, och tänka brett. Det handlar ännu inte om

"Stinky fish"



Att fylla i Innovationsguidens mallar, Stinky Fish och Happy Turtle, gav teamen möjlighet att jobba ihop och dela med sig av eventuell oro och förväntningar.



Klippandet och klistrandet av allt från bokbussar till en slinga för scootersafari gav många skratt och lim på fingrarna. Det gav också träning inför nästa steg i att visualisera en lösning.

Metoden servicesafari låter utförarna agera som användare och prova sin egen tjänst på riktigt. I Ulricehamn ville teamet uppleva sina lokaler ur det lilla barnets synvinkel.



Metoden användarresan kartlägger och visualiserar användarens upplevelse på till exempel biblioteket eller familjecentralen.



att hitta "rätt" idé utan om att ta fram ett stort utbud av möjligheter. Rådet från Innovationsguiden under andra utbildningsdagen var att ta fram många idéer, bygga vidare på andras och våga byta perspektiv.

Under workshopen provade teamen Innovationsguidens metoder för idégenerering. Nu gjordes också en snabb avstämning. Fem av sex team ansåg sig ligga i fas med tidplanen, det vill säga vara i slutet av utforskningsfasen, redo att utveckla idéer. Ett team hade tagit ett stort kliv och ville genast förverkliga sin idé. Alla tyckte att deras utmaningsformuleringar höll måttet, och att de hade identifierat sina viktigaste insikter. Mycket handlade om bemötande och tillgänglighet, och om barnfamiljernas vanor och synsätt.

Innovationsguidens metoder är gjorda för att hjälpa teamen att tänka och göra i nya banor. Särskilt populär blev "tvärtom-metoden", där teamen fick kämpa med att skapa den värsta tänkbara användarupplevelsen, för att därefter omvandla den till bästa tänkbara. Andra mallar är utformade för att snabbt hitta kärnan i en idé, utmana den utifrån olika perspektiv, eller värdera den utifrån olika variabler.

Många team ville jobba med idégenerering i och utanför sina egna verksamheter, men de fick också plocka fram idéerna som tidigare hade parkerats, utöver att generera nya.

Genom att träna på idégenerering och prioritering förberedde sig teamen för att jobba i skarpt läge vid hemkomsten, tillsammans med sina användare, men också med ledningsfunktioner och medarbetare. På så sätt kunde de utveckla sina idéer, få återkoppling och förankra nya lösningar.

Steg 5: Testa idéer

I steg fem ska idéerna äntligen testas och vid behov vidareutvecklas tillsammans med andra, i verkligheten. Det här steget går betydligt snabbare än till exempel undersöka-steget. Idéerna är framtagna och det är tydligare vad som testas och vad frågorna ska handla om.

Teamen fick rådet från Innovationsguidens coacher att bygga enkla prototyper och sedan testa tidigt i processen, för att ha möjlighet att ändra och bygga om. En prototyp kan vara allt som tar sig fysisk form, exempelvis en serie bilder på post-it-lappar, ett rollspel, en legomodell, eller en film. Syftet är att ha något konkret att samtala kring, snarare än att bara förklara sin

idé med ord. Flera team valde att använda sig av prototyper, medan några upplevde metoden som svårgräpbar.

Steg 6: Förverkliga

I det här steget handlar det om att testa skarpt, men i liten skala. Det bör hållas enkelt men ändå genomföras i den "riktiga" verksamheten, kanske under en tidsbegränsad period eller bara på en avdelning eller i ett område, innan resultatet utvärderas inför en bredare lansering.

När teamen anlände till den tredje utbildningsdagen hade flera team redan testat lösningar skarpt och var redo att rulla ut dessa bredare. Ett team hade valt att backa och testa fler idéer innan man bestämde sig.

Två team hade inte nått ändra fram men var på god väg och tänkte fortsätta arbetet. Många planerade att fortsätta använda metoderna de lärt sig genom Idélabbet och Innovationsguiden, även i andra delar av sin verksamhet.

Det är spännande att äntligen få genomföra sina idéer, men det är också nu teamen kan möta motstånd från medarbetare, eller uppleva brist på stöd från ledningsfunktioner. Alla förstår kanske inte varför, eller håller med om att verksamheten behöver förändras eller förnyas. Här kan teamen använda sig av Innovationsguidens metoder för att skapa motivation, ta bort hinder och knuffa omgivningen i rätt riktning utan att de känner sig styrda eller överkörda.

En möjlighet är att göra en mätning eller utvärdering före och efter testning, för att kunna visa på resultat i förhållande till hur "vi alltid har gjort". Det kan handla om allt från att arbetsmiljön har förbättrats till att användarna är gladare.

Teamen uppmuntrades att i det här steget använda sig av sin dokumentation av processen, bilder och filmer, för att låta kollegor uppleva vad teamet hade varit med om i Idélabbet.

Möt Bokstart- teamen

TEAM VÄSTERÅS

Vi genomförde Bokstart Idélabbet
Västerås Stadsbibliotek och Familjecentrum.

Vår utmaning

Hur kan vi skapa förutsättningar för en jämlik språkutveckling för de yngsta barnen?

Hur involverades användarna?

Vi mötte användarna på öppna förskolan eller biblioteken, men även på andra platser där de befann sig, som på barnfestivalen i Västerås. Vi samlade in material med hjälp av Innovationsguidens metoder, som intervjuer, dagbok, användarresa och observation. Tillsammans med användarna tog vi också fram en prototyp på vår bokpåse samt ett webbformulär.

Föräldrarnas synpunkter och kommentarer gav oss mycket att tänka på. Många upplevde det som svårt att hitta "rätt" böcker. En förälder skrev: "Har inte börjat läsa än. Första gången på biblioteket och vet inte riktigt vart vi ska börja." Det uppmärksammade oss på hur osäker man kan känna sig, både på hur och vad en bör läsa för sina barn och generellt inför att besöka biblioteket. En annan förälder tog upp något vi inte alls hade reflekterat över: "Förr besökte vi alltid biblioteket men sen ändrade de öppettiderna, så nu har vi ingen koll på när det är öppet och är nästan aldrig där."

Här fick vi oss en tankeställare kring tillgängligheten. Vi upplevde inte att ändringen av öppettiderna var så svårt, men tydligen gör den här användaren det. Det har fått hen att sluta komma till biblioteket.

Hur fungerade processen?

Vi önskar att vi hade kommit igång lite snabbare med undersökandefasen, steg två. Den gjorde det hela mer konkret, och det var väldigt intressant att gå in i en helt annan roll än tidigare. Vi har alla tyckt att mötet med användaren var givande, speciellt att ta del av deras åsikter och bjuda in till delaktighet och samskapande. Vi bjöd in användare att vara med och välja ut den mest intressanta idén av fem alternativ i en webbundersökning med de öppna förskolorna.

Sedan valde vi den lösning som fick flest röster och byggde vidare på den. Vi gjorde en prototyp samlade in feedback på från användarna.

Vi hade alla önskat mer delaktighet från en av cheferna i ledningsgruppen. Det är väldigt viktigt att cheferna uppskattar och stöttar arbetet vår grupp lagt ner för att det senare ska kunna involveras och tas tillvara i den egna verksamheten. Projektledaren såg att de deltagare som hade en mer involverad chef också kunde avsätta mer tid åt Idélabbet. Det var också viktigt att ha en projektledare med tydligt ansvar som kunde agera som mellanhand, och ta upp frågor med cheferna som gruppen inte riktigt vågade framföra.

Vad händer nu?

Den lösning som till sist valdes ut utifrån användarnas feedback, har arbetsnamnet "Bokpåsen kommer", en gratis prenumeration på individuellt anpassade böcker för de minsta barnen. Det är ett uppsökande projekt riktat till barn i 0–2-årsåldern och deras föräldrar bosatta i Västerås socioekonomiskt utsatta stadsdelar. Det görs i samarbete mellan bibliotek, familjecentrum och fritidsgårdar.

Vi testar "Bokpåsen kommer" skarpt med upp till fyra familjer under hösten 2019. Sedan utvärderar vi tillsammans med familjerna vad som fungerat och hur tjänsten kan förbättras. Vi har sökt medel från Bokstart för en heltidstjänst kopplat till Bokpåsen kommer, och våren 2020 hoppas vi kunna starta i större skala tillsammans med fritidsgårdar i tre socio-ekonomiskt utsatta stadsdelar.

Tips för förändringsarbete

- Kom igång med undersökandefasen så snabbt som möjligt.
- Avsätt tid för regelbundna möten.
- Se till att stödet är förankrat hos berörda chefer och få arbetstid avsatt för att driva projektet framåt.
- Låt konceptet genomsyra även andra delar av verksamheten!



TEAM VÄSTERÅS: Elina Garp, projektledare/
bibliotekarie. Erika Lundvall, biblioteka-
rie. Linda Henriksson, barnverksamhets-
samordnare/bibliotekarie. Ulrika Lundström
Persson, förskolepedagog. Ledningsfunk-
tioner: Irja Holtter och Mariana Hede,
enhetschefer, bibliotek. Marie Häggström,
enhetschef Familjecentrum.



TEAM HÄRNÖSAND: Susanne Hägglund, bibliotekschef.
Birgitta Norgren, bibliotekarie, Helene Lundgren,
bibliotekarie. Agneta S Bylund, projektledare.
Monica Fahlén, rektor för förskolan. Karin
Bjclkström, förskollärare.

TEAM HÄRNÖSAND

Vi genomförde Bokstart Idélabbet

Härnösands bibliotek, rektor för förskola, förskolelärare.

Vår utmaning

Hur kan vi stärka det lustfyllda läsandet hos alla föräldrar när barnen börjat i förskola?

Hur involverades användarna?

Vi gjorde djupintervjuer och enklare intervjuer, observationer och lät småbarnsföräldrar skriva veckodagböcker. Mest överraskande var dels att användarna var så villiga att ställa upp i våra undersökningar, och dels att flera föräldrar uttryckte rädsla för att barnen skulle riva sönder böckerna, både egna och biblioteksböcker.

Det hade sina utmaningar att få tag i användare att prata med. På biblioteket fick vi ibland springa efter föräldrar som jagade sina äldre och rörligare barn! Vi fick söka många olika vägar till användarna. Till exempel intervjuade vi nyanlända föräldrar på en folkhögskola. Vi ställde också upp bokbord utanför två stormarknader och fångade småbarnsföräldrar som gick förbi.

Hur fungerade processen?

Det svåraste var att få tid till träffarna för alla i teamet. Samtidigt var det de träffarna som var roligast; att möta användarna och samarbeta över verksamhetsgränserna.

Vår ledningsfunktion visade stort engagemang och har haft en viktig roll i projektet. Hon deltog under utbildningsdagarna och en del av team-träffarna, och kunde föra de frågor som dök upp vidare.

Det vi kanske borde gjort annorlunda var att omformulera vår utmaning i ett tidigare skede. När vi kom fram till steg 5, och skulle göra prototyper, tog det stopp för oss. Vi jobbade redan i Bokstartsprojektet med hembesök, och hade där upplevt att den stora utmaningen är hur vi ska nå föräldrarna när barnen börjat i förskola. Så vi backade och började tänka om. Vår coach på Innovationsguiden gav rådet att vända oss till förskolor i kommunen och sätta upp idéväg-

gar. Efter en introduktion om Bokstart fick pedagogerna där brainstorma under en vecka och skriva sina idéer på väggen. Vi har sammanställt resultaten, och ska i nästa steg presentera dessa för rektorerna för förskolorna så att de kan komma med egna förslag.

Vad händer nu?

Vi är inte klara med en slutlig lösning ännu, men har många insikter och idéer som vi fortsätter att jobba med i Bokstartsprojektet. Vi är på god väg att arbeta fram en lösning. Vi ska snart träffa rektorerna för förskolorna, berätta om projektet och låta dem brainstorma kring hur de tänker att förskolan kan arbeta med att stärka föräldrarna i det lustfyllda läsandet.

Tips för förändringsarbete

- Boka in team-träffarna i god tid. Vi bokade in alla vårens träffar direkt.
- Informera, kommunicera och interagera direkt med alla verksamheter som ingår.
- Var tydlig med hur mycket tid som kommer att behövas för arbetet, och var noga med att detta når alla led i verksamhetens ledningsfunktion.
- Fundera inte så mycket inledningsvis, börja undersöka direkt, det gör inget om det blir "pannkaka" första gången!
- Sluta anta – börja fråga!
- Bygg upp en tillåtande atmosfär i teamet. Om det är olika verksamheter som ingår, ta tid till att berätta för varandra hur era respektive arbeten ser ut och skapa förståelse.

TEAM UMEÅ

Vi genomförde Bokstart Idélabbet

Umeå bibliotek, barnhälsovård och förskola.

Vår utmaning

Hur kan vi stötta vuxna i socioekonomiskt utsatta områden i Umeå i att stärka de riktigt små barnens (0–1 år) språkutveckling?

Hur involverades användarna?

Vi har arbetat med både gruppintervjuer och enskilda intervjuer, och gjort observationer på biblioteket och BVC. Där gjorde vi även användaresor och delade ut dagböcker. Vi fick tillbaka tio stycken! För att nå ännu fler gick vi också ut med en Facebook-enkät på Umeå kommuns hemsida, riktad till personer med små barn i sin närhet, och fick in 42 svar.

Det var intressant att upptäcka att så många föräldrar ville ta sig ur hemmet och inte önska sig hembesök. Det känns också extra viktigt att jobba med de här frågorna på grund av en del kommentarer vi fick, som: "Nä, börja med böcker när de bara är 6 månader, det är väl för tidigt?"

Idégenerering skedde tillsammans med personal från biblioteken i Umeå, och med föräldrar. Vi testade också flera prototyper tillsammans med personal från biblioteket och BVC, föräldrar i en SFI-grupp och en Svenska med babygrupp.

Hur fungerade processen?

Det bästa med att ha varit med i Idélabbet och Innovationsguiden är att vi nu vet att vi jobbar med något som efterfrågas. Lösningarna vi har tagit fram bygger på målgruppens egna behov. Det har också känts bra att kunna stanna upp i varje steg och inte bara rusa på. Vi behövde inte hitta en lösning direkt.

Det vi fått jobba med är att vara besvärliga. Att ta folks tid och tränga oss på lite. En annan utmaning har varit att hitta representanter från vår målgrupp. Vi ångrar att vi inte ställde oss utanför någon matbutik eller på blöjavelning för att nå småbarnsföräldrar den vägen.

Vi har haft ledningens mandat att utföra det vi

önskat, och inte känt oss begränsade.

Idégenereringarna gav många förslag som Baby pop-up, Laga mat med baby, Babyparty, Språkträning med alla sinnen, flashmobs med fyndig språkstatistik och språkinfo med barnpassning. För att göra det sista urvalet använde vi metoder från Innovationsguiden; "3 prickar" för att välja, och "Idékort" för att konkretisera. Det ledde till att tre förslag identifierades som både mest genomförbara och till gagn för vår målgrupp. Dessa gjorde vi prototyper på.

Vad händer nu?

Vi ska förverkliga lösningen "Bebisar och språk!" skarpt i en stadsdel till att börja med. Idén är att bibliotekarier besöker varje BVC-föräldragrupp i utvalda stadsdelar i Umeå, och informerar om bebisars språkutveckling och gör enkla, roliga praktiska övningar. De delar även ut Bokstartspåsar och bjuder in till babyaktiviteter på biblioteken som "Babyträffar med fika". Dessa är till för små grupper, eller drop-in för föräldrar och andra vuxna i små barns närhet. Fokus är på språkutvecklande aktiviteter som att läsa pekbok, sjunga och ramsa, och varje träff har samma upplägg, med läsning, sång och någon form av övning, så att en inte missar något om en är borta. Tema, ramsor och böcker kan förstås variera. Tanken är att hjälpa till med enkla övningar som utvecklar språket och som kan användas hemma.

Vi har också haft ett möte med en av kommunens kommunikatörer och en reklambyrå. För att utforma ett nytt språkstartkoncept som kan användas även sedan Bokstartprojektet är slut.

Alla tips och idéer samlas i en idébank, och testas längre fram. Vi kommer att fortsätta med arbetssättet tjänstedesign för att utveckla verksamheten även i andra sammanhang.

Tips för förändringsarbete

- Våga er ut och träffa målgruppen så snart som möjligt!
- Ta er tid!
- Ta hjälp av coachen!



TEAM UMEÅ: Maria Isberg, bibliotekarie och projektledare. Katarina Markström, bibliotekarie. Ulrika Wikman, bibliotekarie. Gunilla Brinck, enhetschef. Annie Ahlander, leg. logoped, Kompetenscentrum för mödra- och barnhälsovård Västerbotten. Pian Rosell, förskolestrateg.



TEAM LINDESBERG: Kerstin Magnusson, pedagog. Marie Wellander, pedagog. Jessica Andersson, BVC sköterska. Kristina Blom Schäfer, barnbibliotekarie. Monica Lindström, rektor.

TEAM LINDESBERG

Vi genomförde Bokstart Idélabbet

Biblioteket i Lindesberg, BVC och öppna förskolan på familjecentralen.

Vår utmaning

Vilket stöd kan vi ge till föräldrar som inte läser för sina barn?

Hur involverades användarna?

Familjecentralen har varit vår arena för att fånga upp föräldrar. Biblioteket finansierade fem bokgåvor till familjerna och BVC nådde föräldrar med liten eller ingen läsvana. Öppna Förskolan och BVC intervjuade föräldrar om deras syn på läsning för de allra minsta barnen. Vi frågade föräldrar till små barn, 4–10 månader, om hur de uppfattade att barnen lär sig läsa, och kring deras kvällsrutiner. Vi fick stor variation i svaren.

BVC använde Innovationsguidens metod servicesafari under hembesök. De upplevde läs- och språkmiljön i hemmet ur barns synvinkel, och frågade sig vad barn ser och uppfattar bland bokhyllor, tidningshögar, TV, Ipad etc. Även på Öppna förskolan gick vi på safari för att se miljön ur barnens perspektiv. Det ledde till lägre bokhyllor som barnen kan krypa fram till. Vi dukar även upp med böcker på golvet.

En idégenerering med föräldrar utmynnade i en läsgrupp med sex träffar som fick namnet "Babyläs". Det visade sig att föräldrarna ville ha vägledning i hur man läser för de yngsta och konkreta boktips. Syftet är att ge barn 4–8 månader ännu fler ord, och för föräldrar och barn att utveckla läsrutiner tillsammans, och få en lugn, fin stund ihop. I gruppen delas också erfarenheter och tips som föräldrarna kan prova hemma. Det blev mycket populärt.

Hur fungerade processen?

Det svåraste var att hitta de föräldrar som saknade läsvana. Roligast var att se hur lyckliga, glada och intresserade barnen blev av läsning. Mest överraskande var att några föräldrar inte alls var medvetna om att man kan läsa för barnen innan de har fått ett eget språk.

Trots att vi hade stöd från närmaste chef så

hade vi inte möjlighet att ta den tid vi egentligen behövde. Vår projektledare från biblioteket blev sjukskriven så istället fick Familjecentralen driva projektet.

Vad händer nu?

Vi utvecklar satsningen "Babyläs". Andra föräldrar som har sett Babyläsgruppen i aktion har ställt sig i kö till kommande grupper!

Vi har gjort en broschyr och tryckt upp tröjor till personal och föräldrar, och ordnar återträffar för dem som deltog i första läsgruppen.

Familjecentralen erbjuder lästräffar där en pedagog eller bibliotekarie läser för och inspirerar föräldrar och barn. Vid varje ny träff får föräldrarna en bok att ta med hem.

Alla deltagande föräldrar vet nu att det går att läsa för de allra yngsta barnen, att de kan påverka sitt barns språkutveckling, och att tidiga läsvanor främjar språket. De vet också att böcker och läsning skapar glädje, närhet och lugn. Vi upplever att föräldrar börjar läsa tidigare för sina barn och att fler bokpåsar lånas hem. Alla som har deltagit har fått läsning som kvällsrutin. Vi har också fångat upp föräldrar som inte tidigare har läst för äldre syskon.

Utifrån kunskapen vi fått genom Innovationsguiden och Idélabbet tänker vi fortsätta med intervjuer och safarimetoden. Vi vill involvera fler kollegor för att nå fler föräldrar med ett annat hemspråk än svenska, och i ännu högre grad nå målgruppen med störst behov: de som inte läser alls för sina barn.

Tips för förändringsarbete

- Ta till ordentligt med tid och planera för rekrytering, planering, genomförande och utvärdering.
- Bestäm vem som gör vad.
- Förankra allt ordentligt hos ledningsfunktioner.
- Anordna utbildningstillfällen för övrig personal.

TEAM ULRICEHAMN

Vi genomförde Bokstart Idélabbet
Ulricehamns bibliotek och familjecentral.

Vår utmaning

Hur kan vi hitta lösningar för att stötta och stärka små barns språkutveckling?

Hur involverades användarna?

Mestadels gjordes intervjuer och samtal med småbarnsföräldrar, men också med bekanta och grannar i målgruppen. Vi gjorde flera undersökningar under processen och ställde frågor till föräldrar i olika situationer. Barn och föräldrar observerades, hur de rörde sig i rummen, vad de gjorde, och hur de agerade i lokalerna. För att se verksamheten ur små barns synvinkel kröp vi på golvet och låg på vagnar och filmade tak, golv, hyllor och entrén. Vi gjorde flera studiebesök, i varandras verksamheter och på andra kommuners bibliotek och familjecentraler. Föräldrar fick också vara med och "prototypa" när barnavdelningen på biblioteket skulle möbleras om.

Hur fungerade processen?

Framgångsfaktorerna var att vi hade kul, att vi involverade användarna och vågade prova nya saker. Vi har lärt oss massor av våra användare och av varandra. Roligast och mest lärorikt var att arbeta i vårt team, som hade korta träffar varje vecka. Safarimetoden var väldigt kul. Och det är roligt att vi nu har så fina relationer med familjer i våra verksamheter och mellan våra verksamheter. Vår interna Facebook-grupp var toppen för att dela info, material, undersökningar och idéer, och vi informerade också på varje personalmöte om vår process.

Det var svårast i början, innan vi riktigt förstod vad Idélabbet innebar. Och det var inte lätt att inte genomföra genast, att vänta med våra egna idéer och först lära känna användarna. Det var också lite svårt på den andra utbildningsträffen med Innovationsguiden då vi hade med oss våra chefer som inte hade upplevt arbetsmetoden. De ville gärna själva komma med lösningar som skulle stämma överens med kommunens övergripande mål.

Mest överraskande var kanske att användarna faktiskt vill bli "störda". De älskar att få vara med och påverka. En del saker som vi tog för givet och trodde att användarna ville ha stämde inte alls! Hade vi inte frågat dem, hade det blivit fel. Det var en aha-upplevelse för oss.

Vad händer nu?

Vi testar fortfarande! Ibland går vi tillbaka och frågar igen. Snart ska vi idélabba med de andra på bibblan om hur entrén fungerar, för att alla ska lära sig att tänka och göra utifrån tjänstedesign. Nu testar vi att "vara användare" varje gång vi ska implementera nya saker och frågar oss vad användarna vill och behöver. Det arbetssättet kommer vi verkligen att gå vidare med.

På familjecentralen har de fört in böcker och läsning i miljön, och har fått en helt annan inställning till böcker. På biblioteket förändrades barnrummet och presentationen av böcker totalt. Bemötandet har förbättrats så att barnfamiljerna känner sig välkomna och trygga. De stannar mycket längre på biblioteket nu och lånar fler böcker. Vi har också infört kontaktskapande midjeväskor som man kan ha böcker eller annat i – idén fick vi av Malmö stadsbibliotek och efter dialog med Städet, som använder sådana väskor på jobbet!

Tips för förändringsarbete

- Ha kul!
- Regelbundna möten!
- En projektledaren som kan hålla ihop projektet.
- Ha en tavla där ni skriver upp "veckans händelse" så att andra i personalgruppen vet vad som händer.
- Stöd från ledningsfunktionerna är viktigt för att motivera för övriga i personalgruppen varför saker görs.
- Det är lättare att få igenom investeringar hos cheferna, när ni utgår ifrån användarna.



TEAM ULRICEHAMN: Britt Dahlström, bibliotekarie, stadsbiblioteket. Elin Liljemark, bibliotekarie, stadsbiblioteket. Karin Alsing, förskolelärare, familjecentralen. Helena Unosson, föräldrastödsutvecklare, familjecentralen. Vicki Klaiber Svensson, projektledare, kulturstrateg.



TEAM ARJEPLOG: Ruth Celina Norén, barnskötare. Christina Sundqvist, kultur och fritidsansvarig. Linda Bolmvik, pedagog, kulturskola och bibliotek.

TEAM ARJEPLOG

Vi genomförde Bokstart Idélabbet

Arjeplogs kommunbibliotek, kulturskola och Arjeplogs förskola.

Vår utmaning

Att nå ut till målgruppen föräldrar och barn 0–3 år.

Hur involverades användarna?

Vi bjöd in samtliga föräldrar till barn i åldrarna 0–3 år i kommunen, via brev och SMS, till träffar på biblioteket. Vi bjöd även in till en särskild pappaträff. Vid träffarna berättade vi om idén med Idelabbet och om varför det är så viktigt att läsa för sina barn. Det kändes roligt att få visa vilka möjligheter biblioteket kan bidra med. Den stora variationen i utbudet var nog ny för flera av föräldrarna. Vi hade hoppats att nå fler pappor, och hade planer på att till exempel söka upp dem på sporthallen. Men det kändes svårt att gå på användarna på det sättet på vår lilla ort, och vi landade istället i att bjuda in dem till oss.

Hur fungerade processen?

Vi har testat flera olika idéer och sätt att nå föräldrar och barn, som sagostunder, besök på kyrkans barntimmar, erbjudit fasta tider för träffar på biblioteket och Öppet hus med boktips varje månad. En teaterföreställning för mindre barn var välbesökt, och gav god tid för samtal och interaktivitet mellan barn och skådespelare efteråt. Förskolan har jobbat med olika teman och sagostunder, även med fokus på samiskan. Arjeplogs kommun är samisk förvaltningskommun. Det som har testats mest där är att ställa fram böcker och bokpåsar för att föräldrarna ska hitta och låna med sig hem. Olika platser i lokalerna prövades innan teamets pedagog hittade rätt.

Bokholkar har placerats ut runtom i kommunen där vem som helt får ta och/eller lämna en bok. Dessa har dock riktat sig till alla åldrar, inte bara de minsta barnen.

Det har varit svårt att hitta tider som passar föräldrarna. Tidpunkten för projektet var inte

heller den bästa för oss, då den sammanföll med personalbyten och omorganisation för ledningsfunktionen.

Vi skulle ha behövt mer tid för arbetsgruppen att samlas. Det försvårades bland annat av brist på personal på förskolan. Ommöblering och ombyggnation på biblioteket gjorde att lokalerna inte alltid kunde användas för träffar med barn och föräldrar, av säkerhetsskäl.

Vad händer nu?

Vi tror att fler föräldrar idag förstår hur viktigt det är med läsning, och vi vet att all personal på förskolan förstår vikten av läsandet. Nästa steg är att alla nyblivna föräldrar ska få inbjudan via BVC till biblioteket för att få en bok. Bibliotekspersonalen anordnar sagostunder för förskolebarn, och besöker även förskolan. Ibland kombinerar läsning med skapande aktivitet.

Tips för förändringsarbete

- Planering, val av tidpunkt och att ha personal tillgänglig är viktigt.
- Hitta flera olika lösningar för att nå föräldrar och barn.
- Tänk "utanför boxen".
- Alla behöver känna till vad den andre gör – kommunikation är viktigt.
- Flexibilitet – det gäller att snabbt kunna ställa om och improvisera.
- Undvik att genomföra projekt samtidigt som ombyggnad och omorganisationer av lokaler sker.

Insikter och lärdomar

Idélabbet har skapat många nya insikter och lärdomar, i dialog med både användare och medarbetare.

Barnen bläddrar mer i böckerna när de ligger lite utslängda i lokalen, gärna bland leksakerna.

Lokalerna ska vara anpassade för barnfamiljer, till exempel när det gäller basbehov och skyltar. Det ska kännas tryggt att komma till oss.

Att utgå ifrån användarna gör det lättare att få med cheferna vid investeringar.

Användarna vill gärna dela med sig av sina tankar och åsikter.

Användarna tycker sällan som vi på grund av att de har ett brukarperspektiv, inte ett verksamhetsperspektiv.

Personalens bemötande är viktigt.

Vårt utbud av aktiviteter och språkutvecklande material är viktigt för familjer.

Föräldrar vill ha tips på bra verktyg (böcker och lekar) för barnets språkutveckling.

Föräldrar och vuxna i barns närhet är engagerade i barnen, många är aktiva och uttrycker att läsning och böcker är viktigt.

Det är enklare än man tror, men också väldigt ovant att gå in i en annan roll.



Träningsläger för innovatörer

Jaga pappor i sporthallen? Flytta möten till kvällar och helger? Baby Bootcamp med sagostund och yoga? Idéerna haglar i rummet på Idélabets första utbildningsdag av tre, där team från sex kommuner har samlats för att rivstarta sitt innovationsarbete kring små barns språkutveckling.

Utbildningsdag 1: Ställ frågor

– Ni är lösningsfokuserade och det är bra. Men parkera idéerna tills ni vet vad användarna faktiskt behöver. Vad det är som skapar värde för dem, säger Sara Tunheden från Innovationsguiden på Sveriges Kommuner och Regioner, SKR. Tillsammans med coachkollegan Ulrika Lundin står hon för process- och metodstöd i Bokstarts utvecklingsprogram Idélabbet. Vid tre heldagsträffar ska de träna team med bibliotekariéer, förskollärare och personal från familjecentraler i att använda metoder som sätter användarna i fokus i förändringsarbetet. Mellan träffarna ska varje team göra grovjobbet på hemmaplan.

I början av dagen råder viss förvirring, men också stor entusiasm och nyfikenhet. Trots olika yrken, erfarenheter och infallsvinklar tycks alla vara överens om att stora förändringar i omvärlden kräver nya lösningar, även på bibliotek, förskolor och familjecentraler.

– Vi kan inte bara fortsätta att göra som vi alltid har gjort, även om det var bra för 20 år sedan, säger en deltagare från Team Härnösand. Vid bordet bredvid nickar Team Arjeplog instämmande. De har haft särskilt svårt att nå pappor till de minsta barnen.

– Det behövs innovativa lösningar för att involvera dem, säger Christina Sundqvist, Kultur- och fritidsansvarig i kommunen och Team Arjeplogs projektledare.

– Vi kan inte tro att de ska komma självmant till biblioteket. Vi kanske måste söka där de finns, på naturliga mötesplatser. Kanske i sporthallen?

Tanken med Idélabbet är att ge utvecklingsprogrammets deltagare såväl struktur, som metoder och inspiration. Under varje träff tas ett kliv framåt enligt Innovationsguidens "sex steg för förnyelse". Den första träffen handlar om att ringa in utmaningar och träna på metoder som

undersöker vad användarna, barn 0–3 år och deras vuxna, verkligen behöver.

– Stäng av verksamhetshjärnan. Bli nybörjare igen, och ställ frågor även fast du tror att du vet svaret. Idéerna ska växa fram utifrån användarnas behov. Lösningarna ska medskapas tillsammans med användarna och er utförare, säger coachen Sara Tunheden. Alltför ofta formuleras utmaningar som färdiga lösningar på problem som ännu inte har undersökts. Därför får ni knåda lite på era utmaningar, så att ni har en bra ingång när ni ger er ut för att möta användarna.

Snart arbetar varje team med huvudena tätt ihop runt bord översållade av post-it-lappar. Team Ulricehamn fyller ett blädderblockspapper med anteckningar och funderar kring kommunens planer på att bygga ett nytt bibliotek. Hur ska behoven hos de minsta barnen och deras vuxna mötas där på bästa sätt? Det finns en idé om att skapa ett rum för de allra yngsta. Men är det verkligen det som behövs?

– Vi vill lära oss det här perspektivet, att inte bara agera, utan först ta reda på vilka behov som finns, säger Vicki Klaiber Svensson, teamets projektledare och kommunens kulturstrateg.

– Vi har ju ett litet bibliotek även på familjecentralen – kanske kan vi testa på båda ställena? Det är det vi inte vet just nu, så det är det som är så spännande.

Med vid bordet finns också Gustav Edman, kommunikatör och Ulricehamns egen coach. Varje team har tilldelats en person som ska coacha på distans under hela utvecklingsprocessen.

– Jag ska ge tips och råd och vara bollplank när det behövs, förklarar han.

När första utbildningsdagen närmar sig sitt slut är deltagarna trötta men motiverade. Linda Henriksson, bibliotekarie från Västerås, vill hem och testa någon av de undersökande metoderna som dagbok och användarresa. Helena Unosson, föräldrastödutvecklare i Ulricehamn är också "peppad på att sätta igång".

– Att man ska komma igång snabbt var nyttigt att höra. Särskilt för bibliotekarierna som är vana vid att gärna studera först och sen sätta igång på "rätt sätt". Nu är det bara att tuta och köra och det är väldigt befriande.

Karin Alsing från Ulricehamns familjecentral tycker att det känns tryggt att ha en coach.

Nu känns det strukturerat och klart i en pro-

cess som i början kändes ganska abstrakt och flummig, säger hon.

Coachen Sara Tunheden är också trött men nöjd:

– När de går härifrån vill jag att de känner hopp om att de kan skapa förändring i sina organisationer, och att de är trygga i att de vet hur de ska lägga upp sitt arbete.

Utbildningsdag 2: Idésprutor tillåtna

Efter drygt tre månaders utforskande, samlas Bokstarts utvecklingsteam igen. Uppdraget har varit att öka förståelsen för barn och deras vuxna genom att möta dem i deras egen verklighet, lyssna och observera. Många har fått kämpa med att parkera egna idéer, och istället fokusera på användarnas upplevelser. Men det har gett resultat i form av nya insikter.

– Nu, när detta är på plats kan ni gå vidare och formulera idéer och lösningar i en strukturerad process utifrån användarresearchen. I dag handlar det om att generera massor av idéer, inleder coachen Ulrika Lundin.

Elina Garp, bibliotekarie och projektledare för team Västerås önskar att de hade kommit igång ännu snabbare med undersökandet.

– Den gjorde det hela mer konkret. Det var väldigt intressant att gå in i en helt annan roll.

I Ulricehamn har teamet samlat in ett stort material och på slutet fick de bråttom med att fokusera.

– Inför det här mötet skulle vi ju "tratta ner" allt till två huvudpunkter och ett antal insikter, berättar projektledaren Vicki Kläiber Svensson. Men det är skönt i det här projektet att det inte går att göra fel. Vi får prova oss fram och hitta egna vägar.

Team Umeå har haft stor glädje av sin coach, via Skype, säger bibliotekarien Katarina Markström.

– Hon var väldigt duktig på att verbalisera det vi höll på med. Vi berättade och hon sa, "Då har ni ju kommit fram till det här och det här!", när vi inte tyckte att vi hade kommit någonvart! Det var ett väldigt bra stöd.

Team Arjeplog och projektledaren Christina Sundqvist har ännu inte tagit steget in på sporthallen för att hitta pappor.

– Det har känts svårt att hoppa på folk "på stan", kanske för att Arjeplog är så litet. Här finns också historiska orsaker, den samiska

erfarenheten, till att folk är misstänksamma när folk på kommunen ställer frågor om det privata. Istället har vi bjudit in föräldrar, särskilt pappor, via brev och sms till träffar på biblioteket, förskolan och Kulturskolan. Sedan har vi informerat och pratat med dem som valt att komma till oss.

Idégenerering i turbofart

Det går snabbt framåt under dagen. Korta intensiva övningar och diskussioner utmanar deltagarna till att vända på perspektiven.

– Ta fram er elaka sida, uppmanar Innovationsguidens coacher. Hur kan ni göra det så svårt som möjligt för föräldrar att stötta sina barns språkutveckling? Bara dåligt bemötande räcker inte! Vad är det värsta ni kan koka ihop?

Det är ingen brist på dåliga idéer:

– Vi ordnar en lång skuldbeläggande föreläsning, utan fika, klockan 16, utan barn.

– Kommentera föräldrarnas val av böcker negativt!

– Kritisera barnen, hela tiden!

Efter de värsta idéerna ska mer positiva lösningsförslag tas fram utifrån användarinsikterna. "Gamla" idéer som har parkerats i tidigare skeden plockas fram, och nya genereras, innan teamen identifierar vilka som har störst utvecklingspotential och mest värde för användarna. Av dessa ska byggas prototyper.

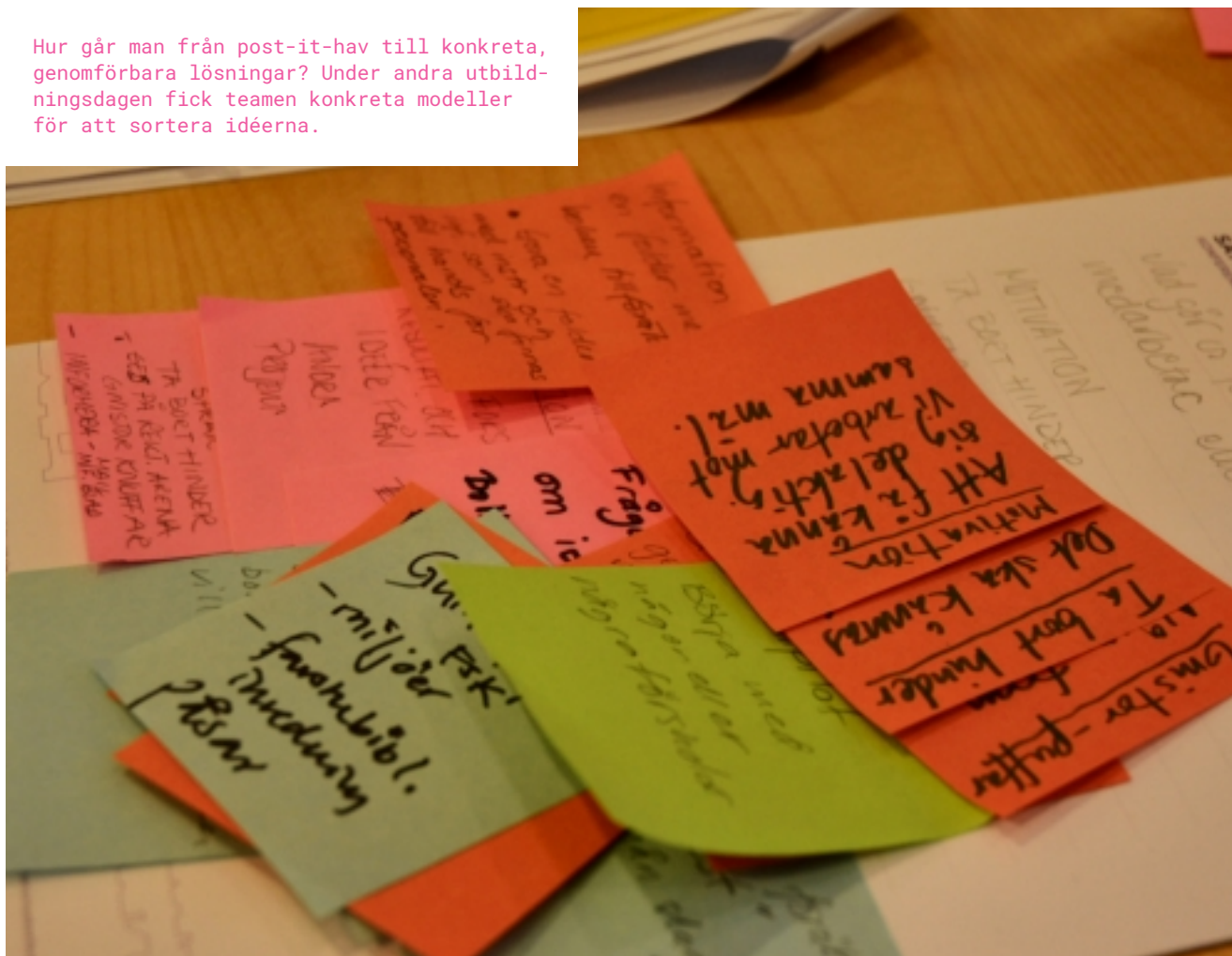
– Krångla inte till det! tipsar coachen Ulrika Lundin. Ta fram något som på ett enkelt sätt visualiserar er idé, som ni kan visa och testa med användarna. Det gör att ni sedan kan utvärdera och vidareutveckla idéerna tillsammans.

Tidigare har varje team jobbat var för sig. Nu får de byta idéer med varandra och bygga prototyper av allt från vingliga bokbussar till en slinga för scootersafari. De tränas i att visualisera sina lösningsförslag så att andra kan förstå dem. Sent på eftermiddagen, när deltagarna vänder hemåt, har de lim på fingrarna och nyvunna förmågor som ska användas för att utveckla och testa idéer skarpt i liten skala.

Utbildningsdag 3: Backa eller full fart framåt?

När Idélabbets tredje och sista utbildningsdag hålls i september 2019, presenterar teamen sina resultat. Under de gångna sex månaderna har en del byggt prototyper, testat och ska förverkliga sina idéer. Andra har bestämt sig

Hur går man från post-it-hav till konkreta, genomförbara lösningar? Under andra utbildningsdagen fick teamen konkreta modeller för att sortera idéerna.



för att backa tillbaka till utforskandesteget, och därefter testa fler idéer. Oavsett var de befinner sig i processen, har arbetssättet i Idélabbet satt spår.

– Det var väldigt nytt för oss, säger Elina Garp, bibliotekarie från Team Västerås. Vi utgår ofta ifrån vår verksamhet, jobbar fram olika idéer som vi sedan försöker marknadsföra. Och så märker vi om det kommer folk eller inte. Nu vågar vi oss ut före, och det var väldigt spännande och roligt. Att möta låntagarna och användarna på deras planhalva, och att få dem delaktiga.

Team Ulricehamn utnyttjade prototyp tekniken när bibliotekets barnavdelning skulle möbleras om.

– Vi klippte ut hyllor, möbler, mattor och annat i små pappersbitar. Sedan fick föräldrarna möblera rummet på ett A3-ark, berättar Vicki Klaiber Svensson. Hon minns att vid Idélabbets första utbildningsdag fick teamen formulera vad de ville att deras användare skulle säga om verksamheten i framtiden.

– Vi skrev att vi hoppades att en förälder

skulle säga: "Åh, det här var jag med om att utveckla". Nu, ett år senare, blev en av mammorna som var med och prototypade så glad när hon fick se förändringen och sa: "Det blev precis som jag föreslog!".

Mot slutet av Idélabbets process har teamen tvingats välja vilken av alla idéer som ska förverkligas, men de flesta har valt att spara det som blivit över.

– Alla tips och idéer samlas i en idébank, och testas längre fram, säger Maria Isberg, bibliotekarie och projektledare för Team Umeå, som tänker fortsätta att använda tjänstedesign för att utveckla verksamheten även i andra sammanhang.

Även Team Ulricehamn vill fortsätta med användardrivet arbete berättar Vicki Klaiber Svensson.

– Någon måste ju börja och lära sig, så kanske det sprider sig. En del saker som vi tog för givet att användarna ville ha stämde inte alls! Hade vi inte frågat dem, hade det blivit fel.

Bibliotekssafari ger nya insikter



ULRICEHAMNS
KOMMUN

Tidigt på morgonen är det tomt och knäpptyst på familjecentralen i Ulricehamn. Perfekta förutsättningar när teamet som jobbar med Idélabbet samlas för att stämma av och planera sitt utforskande av hur små barns språkutveckling kan stärkas ur ett användarperspektiv.

Mitt på bordet står en låda märkt "Parkerade idéer". Idésprutorna i gruppen: Britt Dahlström och Elin Liljemark från biblioteket, Helena Unosson och Karin Alsing från familjecentralen och kulturstrategen Vicki Klaiber Svensson, tvingar sig själva att lägga alla nya uppslag i lådan. Just nu är Team Ulricehamn mitt i den utforskande fasen, Innovationsguidens Steg 2. De ska lyssna på användarnas behov och idéer, inte hitta på egna.

– Det är nyttigt för oss! Fast några små idéer har vi smugit in ändå, såna som vi bara inte kunde vänta med, erkänner förskolläraren Karin Alsing.

Arbetsgruppen träffas ofta, och har bokat upp flera möten långt i förväg för att undvika bortfall. Mellan mötena delas mobilbilder, länkar och tankar i en intern Facebookgrupp.

– Ulricehamn är en liten stad, vi har nära till varandra och kontakterna, det är lätt att vara synkad, tycker Vicki Klaiber Svensson.

Varje medlem i gruppen har fått ett artistnamn.

– Vi tänkte lite som Spice Girls, förklarar Vicki, som går under namnet U-talk. Karin är U-Sing, Elin är U-Brain och Helena är U-play. Det ska vara roligt och kreativt. Det är bra för sammanhållningen och lekfullheten.

Med på dagens möte är bibliotekets och förskolans chefer, Anna-Lena Johansson och Malin Molid Svenningsson, för att få en uppdatering. Vicki Klaiber Svensson berättar att gruppen har haft flera möten med Gustav, gruppens coach från Innovationsguiden på SKR.

– Vi försökte först på Skype men nu använder vi Messenger. Det fungerar jättebra. Han ger tips och råd på vägen och uppmuntrar till avgränsning. Det hjälper oss att "kärna ur" det viktigaste.

Från förvirring till full fart

Efter den första utbildningsdagen med coacherna på Innovationsguiden, var teammedlemmarna lätt förvirrade.

– Det kändes lite flummigt, för att vara ärlig, minns Vicki. Men det klarnade och har faktiskt varit befriande. Då, på mötet sa ledarna att 40 procent skulle läggas på utforskning. Det är ungefär vad vi har gjort nu, och vi börjar känna oss mätta, precis som de förutspådde att vi skulle.

Hittills har ett 20-tal intervjuer, fem observationer och några hembesök genomförts.

– Det kändes allmänt knepigt att hoppa på folk på stan. Vi är inte vana vid det. Vi har begränsat med tid och svårt att veta när det är läge. Därför började vi med folk vi kände eller kände till, säger bibliotekarien Elin Liljemark.

– Jag frågade min granne, en lastbilschaufför, om jag fick komma över på en kaffe och prata om språkutveckling, säger Vicki Klaiber Svensson. Han tyckte först inte att han hade något att säga, men det hade han ju! Det visade sig att han knappt läser böcker, men pratar jättemycket med sina barn, sätter ord på allt de gör i vardagen. Ta på stövlarna, knäppa koftan och så vidare. Det känns jättebra att kunna stödja sig på citat om vad användarna vill och behöver, med deras egna ord.

Karin Alsing tycker att det har fungerat bäst att undersöka och intervjua i varandras verksamheter.

– På Familjecentralen har jag en tydlig funktion och uppgifter att sköta. Det känns svårt att sätta sig och intervjua eller observera. Men när Elin från biblioteket kommer hit går det däremot jättebra.

– Det är svårare att vara som en mus i ett hörn i sin egen verksamhet, instämmer Vicki.

Gruppen har observerat användare i många olika sammanhang, även under besök i andra kommuner, som på Stadsbiblioteket i Göteborg. Var ställs barnvagnarna? Hur rör sig barn i rummet och vad gör de? En observation är att när böcker ligger slarvigt, huller om buller, verkar både barn och föräldrar mer villiga att plocka upp en bok och börja och läsa.

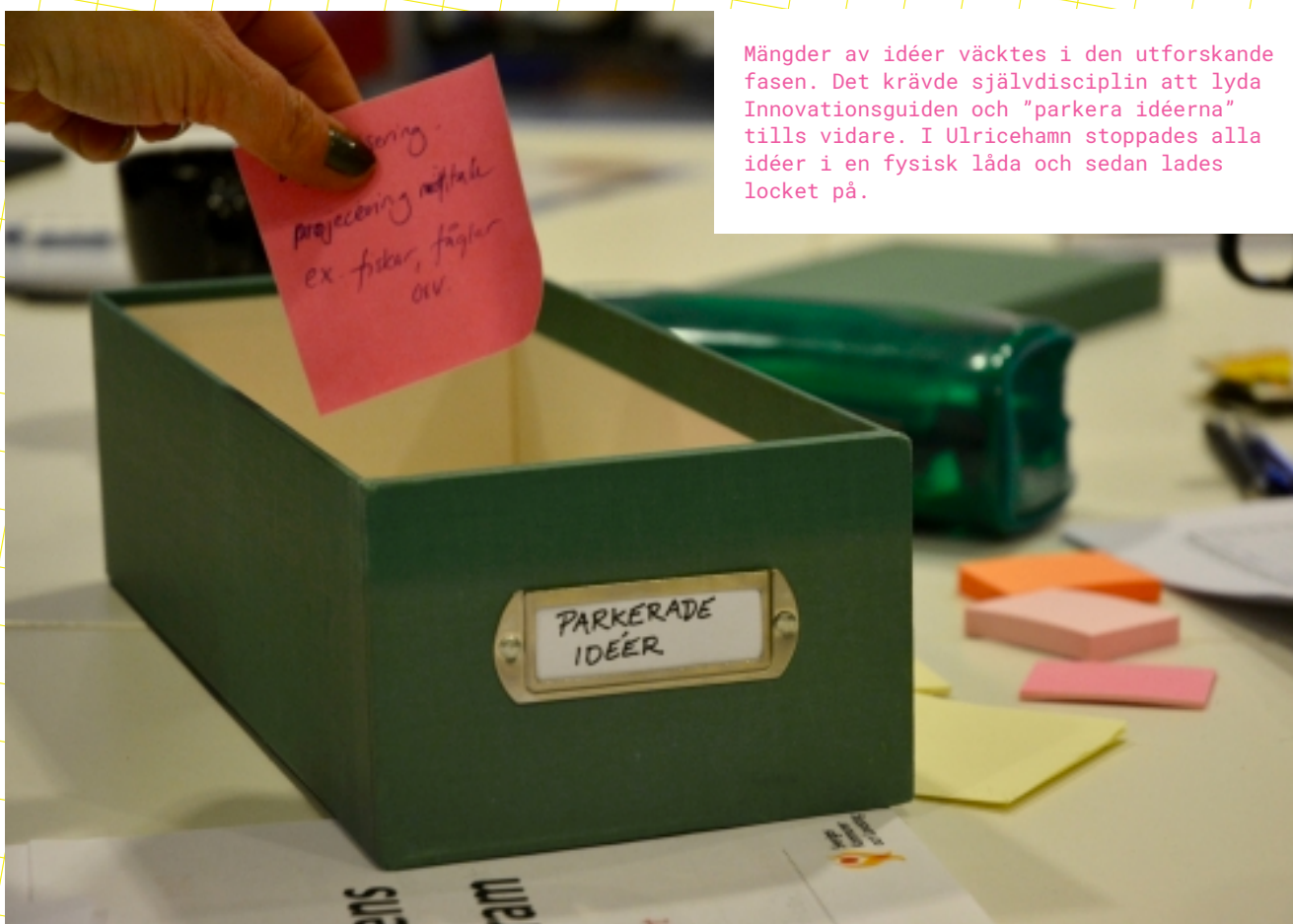
– Vi ser massa saker med nya ögon nu, säger Elin Liljemark.

Safari med nya ögon

Efter arbetsmötet är det dags att pröva en ny metod från Innovationsguidens verktygslåda. Elin och Vicki ska gå på servicesafari på Familjecentralen och biblioteket. De börjar med att filma öppna förskolans lokaler, i knä- och axelhöjd. Vad ser barnen som vuxna inte ser?



- Vi pratar tre språk hemma, berättar Duaa Sulyman för Familjecentralens Helena Unosson. Arabiska, engelska och svenska. Min dotter klarar alla tre, men ibland måste jag blanda två eller tre språk i en mening för att hon ska förstå!



Mängder av idéer väcktes i den utforskande fasen. Det krävde självdisciplin att lyda Innovationsguiden och "parkera idéerna" tills vidare. I Ulricehamn stoppades alla idéer i en fysisk låda och sedan lades locket på.

Vad ser barnet när de kikar över mammors och pappors axel? Sedan krälar Vicki runt på golvet och känner efter var det är kallt och varmt, mjuk eller hårt. Och fult!

– Vi vill se våra invanda miljöer med det lilla barnets ögon, underifrån, förklarar Vicki och lägger sig raklång på en skramlande biblioteksvagn. Elin skjuter på och de rullar genom familjecentralen, ut på gatan och in i biblioteket medan Vicki filmar med mobilen. Mest ser hon lysrör och perforerade takplattor, men ibland blänker det till av färg och form. En snurrande mobil och ett snöre med regnbågsflaggor bryter monotonin.

Efter safarin diskuteras nya insikter.

– Den där skogsmålade pelaren fungerar bra, tycker Elin. Men tygornas borde flyttas.

– Vi behöver fler hängande saker. Mycket sitter på fel höjd, funderar Vicki. Och den där trasiga taklampan måste åtgärdas innan den ramlar ner i huvudet på någon!

Senare delar Vibeke filmklippen från safarin i teamets interna Facebookgrupp, så att alla i arbetsgruppen kan reagera och bidra med tankar.

Alla ser fram emot att börja bygga, ändra och prova nytt.

Satsningen på Idélabbet kom samtidigt som ett nytt bibliotek med en avdelning för de allra minsta planeras i Ulricehamn. Det blev en naturlig utgångspunkt för arbetet.

– Vi behöver veta vad användarna verkligen vill ha, och kan utforska och testa försiktigt i det gamla skruttbiblioteket, förklarar Vibeke.

Ingen har upplevt något större motstånd från kollegor.

– Biblioteket är kanske lite långsammare, men det går, sakta men säkert, menar Elin. Bibliotekarierna ska gå från att ha stått bakom en disk till att vara ute och röra sig på golvet, möta besökarna där de är. Det är lätt att varje förändring ses som ett problem. "Andra sorters mattor, vad säger Städet om det?" är väl en typisk kommentar. En del tror att det bara är ännu ett projekt, som kommer att ta slut. Men vi ser ju att det är början på något nytt som ska bli en naturlig del av verksamheten.

Babyinvasion – Härnösand tänker nytt



I ett hörn av Härnösands enorma bibliotek står en björkhage där bara de minsta och deras vuxna får vara. Barnen kan krypa fritt på det mjuka golvet, innanför hagens låga, gräsgröna sarg. I dag är det fullsatt, för det är invigning av "Babyläs" i Björkhagen.

– Idén till Björkhagen, en yta för de minsta, kom egentligen inte till i Idélabbet men det gav oss ett nytt sätt att tänka, förklarar Agneta Söstram Bylund. Hon är Team Härnösands projektledare, med lång erfarenhet från förskola och familjecentral.

– Vi har ju en uppfattning om hur saker och ting är, men vad tycker egentligen föräldrarna, och de som finns i barnens närhet? Istället för att bara gå på, har vi bjudit in användarna i processen. Låt folk berätta och lyssnat på deras tankar och idéer. Vi blev också väldigt inspirerade av Ulricehamns sätt att titta på den fysiska miljön ur små barns perspektiv.

Pelarna runt hagen har klätts med skrovlig björkbark av konstnären Ewa-Karin Fröberg. Hon har också gjort de stora nyckelpigorna och skalbaggarna som kryper runt hagen. Allt ett resultat av en lång process där konstnären, personal och föräldrar har pratat ihop sig.

Invigningstalet hålls av bibliotekschefen Susanne Häggglund. De flesta ledningsfunktioner som involverats i Idélabbet har bara varit med på enstaka möten, men Susanne, som har bakgrund som barnbibliotekarie, har deltagit aktivt hela vägen. Nu hälsar hon barn, föräldrar och medarbetare välkomna.

– Här ska fokus vara på bebisarna. Det här är en del av Härnösands påbörjade satsning på de allra minsta barnen, 0–3 år, som handlar om språkutveckling.

Susanne Häggglund har inget band att klippa men blåser såpbubblor istället, och snart är hagen fylld av bubblor, medan Agneta Söstram Bylund läser högt ur en bok. En del besökare lyssnar uppmärksamt medan andra kravlar runt, bläddrar i böcker, gärna upp och ned, och tuggar på pärmarna.

Efter invigningen bjuder biblioteket på fika i ett rum där småbarnsföräldrar även annars har tillgång till fika och micro. Michaela Wernhagen, mamma till Lovisa, sex månader, ser sig förvånad omkring.

– Det här känns jättebra, att det finns en

särskild plats för de allra minsta, och att det finns möjlighet att göra kaffe och fixa mat, så att jag inte måste gå hem för att Lovisa ska få äta. En idé vore att ha lite extra muggar och tallrikar, om man råkar glömma. Men det kanske finns redan?

Pappan Jonas Norberg fick inbjudan på mobilen och tog ledigt från jobbet för att kunna delta med Noel, nio månader. Jonas gillar tanken med att biblioteket utvecklar nya idéer tillsammans med användarna.

– De måste väl anpassa sig till kunderna, som alla företag gör idag, säger han. Noel är väldigt intresserad av böcker. Morsan och farsan läste mycket för mig, pappa var bokintresserad, men inte när jag var så liten som Noel. Och vi har inte läst för hans äldre syskon hemma när de var så små. Nu vet vi att det funkar, att det är en viktig del i språkutvecklingen, men också för att skapa närhet. Det är mysigt!

Utanför "Comfort Zone"

Till kaffet delar Team Härnösand ut en lista där föräldrar som vill vara med och tycka till kan skriva upp sig. Men trots att många har delat med sig av idéer runt borden, tycks ordet "referensgrupp" avskräcka och Agneta Söstram Bylund ångrar formuleringen. Det gäller att hela tiden lära sig av användarna.

– Vi kom igång snabbt med undersökandesteget och ville nå de som inte kom till biblioteket eller familjecentralerna spontant. Vår coach i Idélabbet tipsade om att ställa ett bokbord någonstans i kommunen. Det tog vi fasta på och ställde oss utanför två stormarknader i Härnösand. Vi lockade med böcker som var utsorterade från biblioteket: "Här finns det gratis böcker att få"! Det var jätteroligt att komma ut och träffa folk på ställen dit de flesta kommer, det blir ett sorts tvärsnitt av befolkningen. Många föräldrar kom fram, även mor- och farföräldrar, och tyckte det var jättetrevligt. Vi hade ett litet formulär med frågor som vi ställde. För min egen del var det ganska så utmanande och utanför min "comfort zone", men det gav ett fantastiskt bra resultat.

Svaren i undersökningen överraskade.

– Trots att vi gick utanför biblioteket och försökte nå dem som inte spontant kommer dit, så visade det sig att väldigt många läste för sina barn. De var intresserade och medvetna om att det här var viktigt. Det var aktiva föräldrar som



- Vi blev inbjudna när vi fick hembesök från Bokstart. Innan hade jag inte läst böcker tillsammans med Isabella, men jag märkte att hon tyckte om det. Det kändes bra och jag blev nyfiken säger Mérvat Bitar.

var ute på många aktiviteter, och det är ju mycket som är språkutvecklande, inte bara läsning.

Bromsa och backa

När Björkhagen invigs har Team Härnösand nyligen kommit hem från den avslutande träffen med Innovationsguiden. Till skillnad från de flesta andra utvecklingsteam, är de inte i det så kallade förverkligandesteget, utan har backat tillbaka till undersökningssteget.

- När vi skulle göra prototyper gick luften ur lite, berättar Susanne. Idén vi hade utvecklat passade inte in i vårt sätt att jobba. Nu är vi mitt uppe i den processen. Vi har haft idéväggar uppe på förskolor och ska snart presentera dessa idéer för förskolechefer för att få deras

inspel, innan vi går tillbaka till föräldrarna. Men arbetssättet har blivit en del av vårt sätt att jobba med andra saker också. Utan Idélabbet hade vi inte kommit in i det här nya sättet att tänka. Fråga, testa och göra om. Bromsa och backa. Det kan vi använda till allt!

Agneta Söstram Bylund tror att tjänstedesign är användbart vad som än ska göras inom offentlig sektor.

- Att ta reda på vad användarna vill ha, de vi jobbar för, är jätteviktigt.

Att samarbeta över verksamhetsgränserna gav också mycket.

- Det ger perspektiv från flera olika håll. Roligast var träffarna med vårt härliga team, det var rynkade pannor, ibland frustration, stort engagemang, en tillåtande atmosfär och många skratt.

Ta reda på mer

BOKSTART

På Bokstarts webbplats finner du information om Bokstart i både Sverige och andra länder. Här får du veta hur du kan söka bidrag för regionala och kommunala satsningar på små barns språkutveckling, och kan ladda ner eller beställa informationsmaterial på flera olika språk.

www.bokstart.se / www.facebook.se/bokstart

INNOVATIONSGUIDEN

Med stöd av Innovationsguidens webbplats kan du och dina medarbetare på egen hand använda Innovationsguidens process i ert utvecklingsarbete. Följ de sex stegen i innovationsmodellen, titta på filmerna och använd metodmallarna till respektive steg. Har ni behov av mer stöd för att komma igång, erbjuder SKR – Sveriges Kommuner och Regioner, utbildningar i tjänstedesign och ledarskap, samt möjlighet att delta i längre utvecklingsprogram liknande det som använts av Bokstart – Idélabbet.

www.innovationsguiden.se

KULTURRÅDET

Bokstart är ett av initiativen inom Kulturrådets regeringsuppdrag att initiera, samordna och följa upp läsfrämjande verksamhet. På Kulturrådets webbplats hittar du information om fler läsfrämjande och språkstärkande projekt, och mycket annat.

www.kulturradet.se

”En del saker som vi tog för givet att användarna ville ha stämde inte alls! Hade vi inte frågat dem, hade det blivit fel.”

Vicki Klaiber Svensson, Team Ulricehamn

”Stäng av verksamhets-hjärnan. Bli nybörjare igen, och ställ frågor även fast du tror att du vet svaret. Idéerna ska växa fram utifrån användarnas behov. Lösningarna ska medskapas tillsammans med användarna och er utförare.”

Sara Tunheden, Innovationsguiden

