

Utvärdering av Koncernkontoret 2018

Delrapport 3: Medarbetare

VGR Analys 2018:15
RS 2018-01949



Sammanfattning

- Syftet med undersökningen är att mäta den upplevda nöjdheten hos medarbetarna inom Koncernkontoret.
- Undersökningen har genomförts via en webbenkät utskickad till Koncernkontorets medarbetare exklusive VGR-IT. Svarsfrekvens = 59,4 %.
- Sammanlagt nöjdhetsindex för medarbetarna är 50. Betygsindex under 40 indikerar "inte godkänt" och gränsen för "nöjd" går vid 55 enligt SCB:s analysmodell.
- För medarbetarna inom Koncernkontoret har det totala nöjdhetsindexet ökat från 43 till 50 sedan undersökningen 2016. I samtliga områden som berörts i enkäten har medelbetyget ökat, allra mest när det gäller *tillgänglighet*. *Kompetens* är det område som ges högst betyg (så även 2016) och det som ger störst effekt på totalt index är *uppdraget & genomförandet*. I övrigt följer värdena inget enhetligt mönster, då flera områden fått en ökad betydelse för det totala nöjdhetsindexet (ex. *effektivitet* och *kommunikation*), medan andra fått en minskad (ex. *intern kommunikation* och *arbetssätt*).

Introduktion till undersökningen

Bakgrund och introduktion till undersökningen

- I samband med Koncernkontorets bildande i april 2015 beslutades att förändringen skulle följas upp genom en utvärdering efter ett respektive tre år. Den första utvärderingen gjordes 2016 och efter tre års verksamhet har organisationen nu utvärderats på nytt.
- Utvärderingen består av en huvudrapport och fyra delrapporter uppdelade efter målgrupp. Detta är den *tredje delrapporten* som innehåller resultaten av undersökningen riktad mot *Koncernkontorets medarbetare*.
- Utvärderingen har genomförts av koncernavdelning data och analys, enheten samhällsanalys.
- Rapporten innehåller en beskrivning av målgrupper, tillämpad analysmetod, övergripande resultat i form av framräknat medelvärde och effekt, bakgrundsfrågor samt en avslutande analys. De öppna svaren och enkätformulären återfinns som bilagor. De öppna svaren har i viss mån redigerats för att undvika att enskilda personer känner sig utpekade.

Målgrupper

Utvärderingens fyra målgrupper

Delrapport 2: Medarbetare

Målgrupp 1

De politiska styrelser, nämnder och kommittéer som Koncernkontoret ger direkt tjänstemannastöd:

Folkhälsokommittén
Hälso- och sjukvårdsnämnderna
Hälso- och sjukvårdsstyrelsen
Kollektivtrafiknämnden
Kommittén för mänskliga rättigheter
Kulturnämnden
Miljönämnden
Personalutskottet
Regionfullmäktiges presidium
Regionstyrelsen
Regionutvecklingsnämnden

Målgrupp 2

Utförare (samtliga förvaltningars och bolags ledningsgrupper)
Sahlgrenska Universitetssjukhuset
Skaraborgs sjukhus
Södra Älvsborgs Sjukhus
NU-sjukvården
Alingsås lasarett
Kungälv sjukhus
Frölunda specialistsjukhus
Angereds Närsjukhus
Närhälsan
Folktandvården
Habilitering & Hälsa
Göteborgsoperan
Göteborgs Symfoniker
Film i Väst
Regionteater Väst
Kultur i Väst
Västarvet
Göteborgs Botaniska Trädgård
Naturbruksförvaltningen
Folkhögskoleförvaltningen
Västtrafik AB
Sahlgrenska International Care AB
Turistrådet Västsverige AB
Västfastigheter
Regionservice

Målgrupp 3

Samtliga chefer och medarbetare inom Koncernkontoret med undantag av VGR-IT

Målgrupp 4

Externa samarbetspartners, exempelvis projektägare, kommuner, kommunalförbund, landsting, nationella myndigheter

Metod

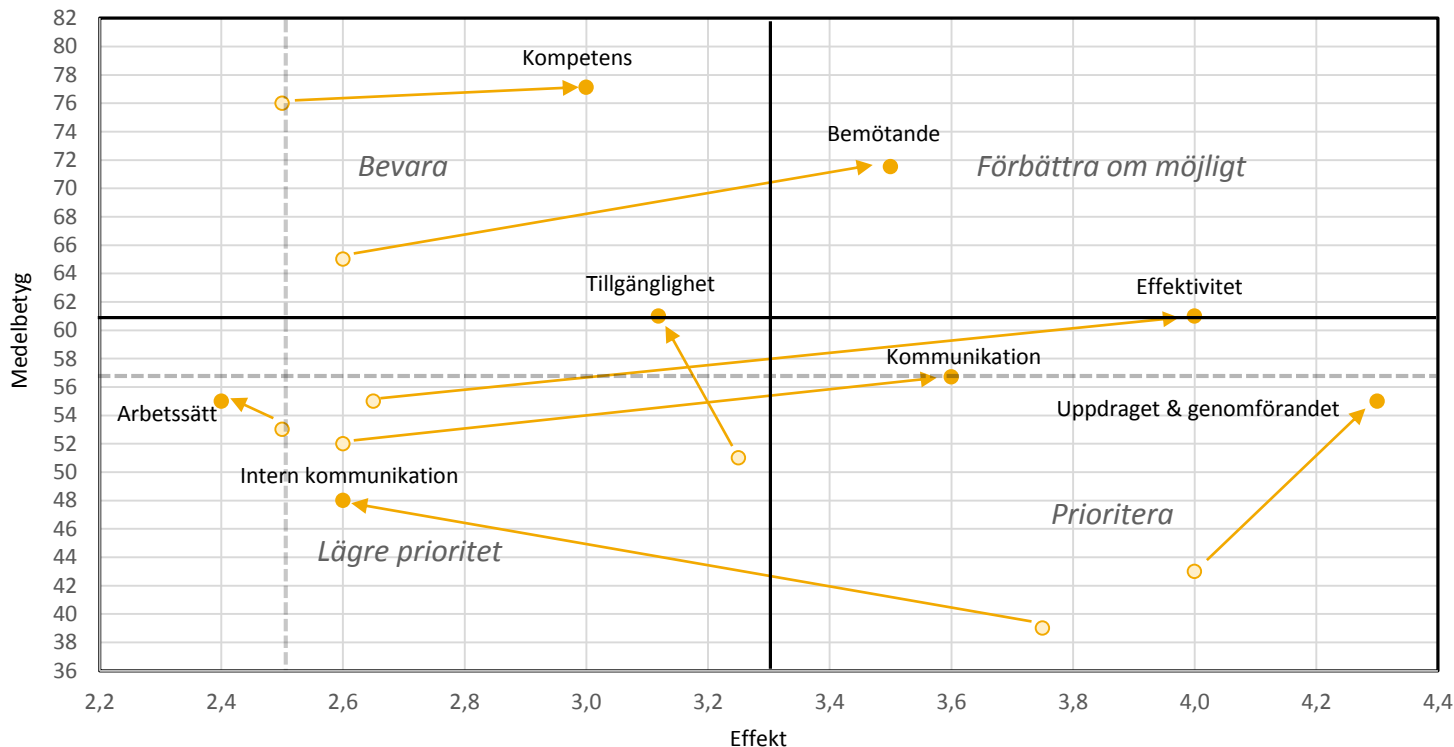
Analysmodell

- Studien genomfördes via en webbenkät utskickad i mars 2018.
- I enkätstudien har SCB:s analysmodell för kund-/brukar- och medarbetarundersökningar använts. Tre standardiserade frågor ligger till grund för beräkningen av det totala indexet; (1) hur nöjd man är med verksamheten, (2) hur väl verksamheten uppfyller ens förväntningar och (3) hur verksamheten är jämfört med en ideal sådan.
- Utgångspunkten är att respondenterna graderar sina svar utifrån 10-gradiga skalor där 1 = lägsta betyg och 10 = högsta betyg. Svaren räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet desto högre nöjdhet. Betygsindex under 40 indikerar "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre tolkas som "mycket nöjd".
- Utöver det övergripande indexet framgår medelvärden för de olika delområdena i enkäten; såsom *kommunikation*, *tillgänglighet*, *bemötande*, *kompetens* och *effektivitet*. För varje enkätfråga inom dessa delområden finns ett beräknat medelvärde och effekt, dvs. frågans effekt på studiens totala index.

Samlade medelvärden 2018

Totalt index
50 (43)

Medelvärden Medarbetare inom Koncernkontoret 2016 → 2018



Matrisen visar temaområdenas medelbetyg (nöjdhet graderad från 1-10 omvandlat till 0-100) samt dess effekt på det totala nöjdhetsvärdet. De mörkgula punkterna är siffror för 2018 och de ljusgula visar hur det såg ut 2016.

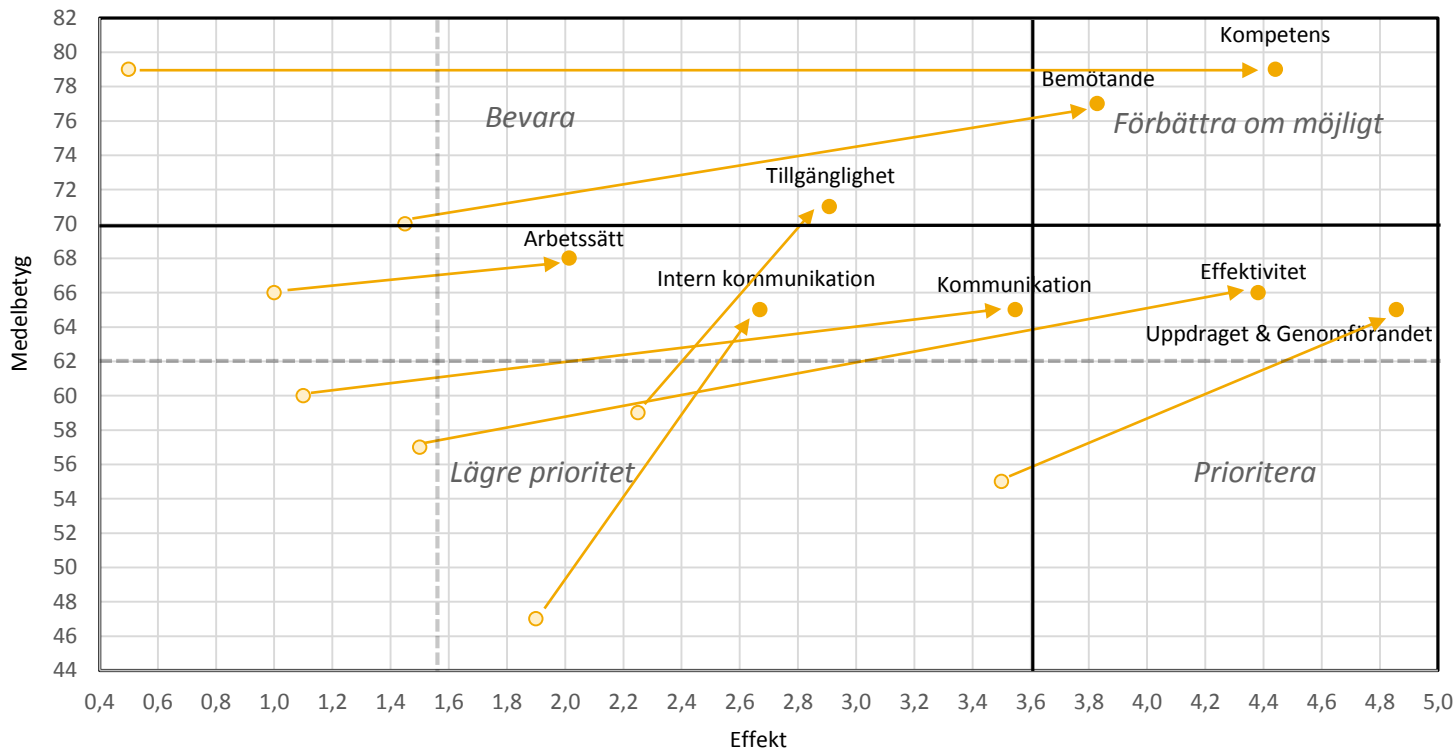
De svarta linjerna utgör samlat medelbetyg och medeleffekt för 2018 och de grå, streckade linjerna visar motsvarande för 2016.

I matrisen synliggörs dels utvecklingen mellan 2016 och 2018 och dels vad som är viktigt att fokusera på för att höja det totala nöjdhetsvärdet.

Samlade medelvärden 2018: Chefer

Totalt index
59 (51)

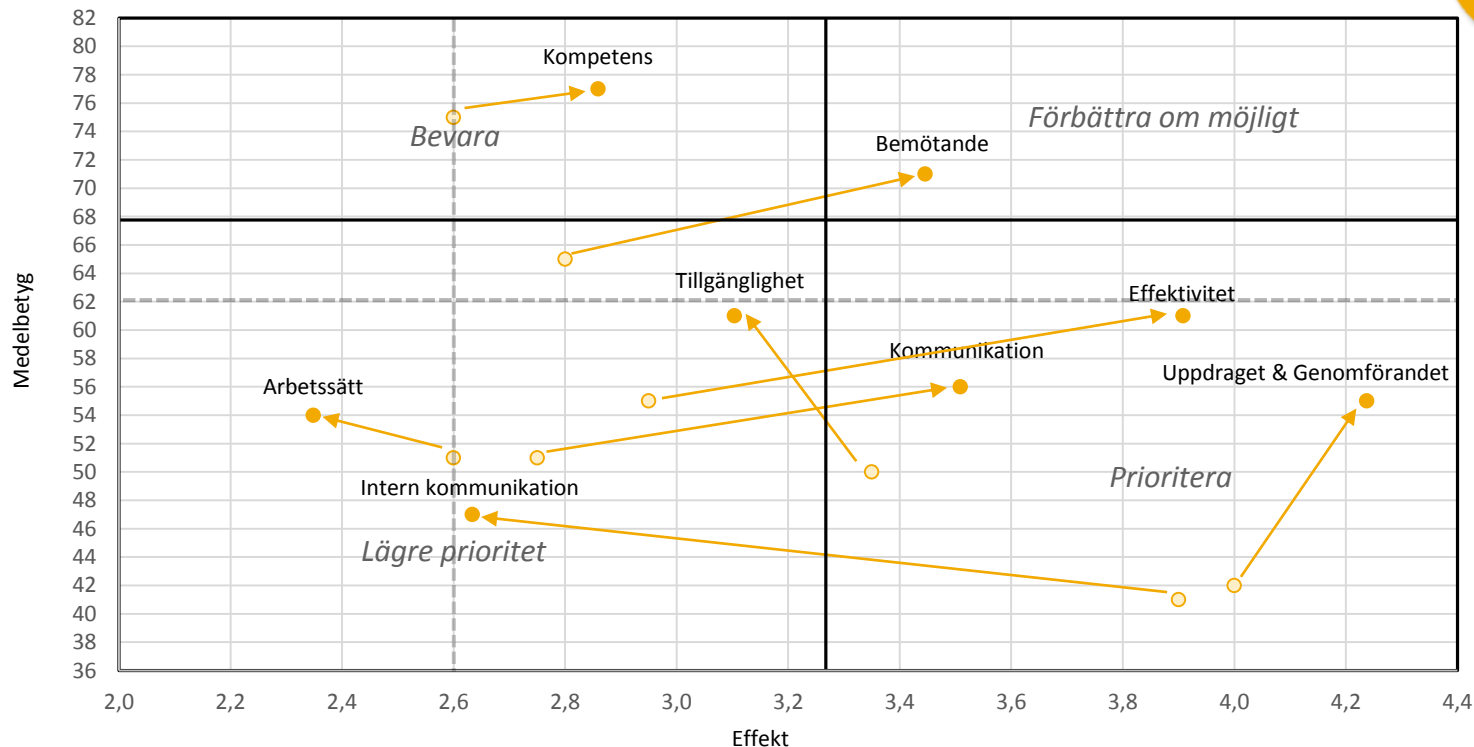
Medelvärden Chefer 2016 → 2018

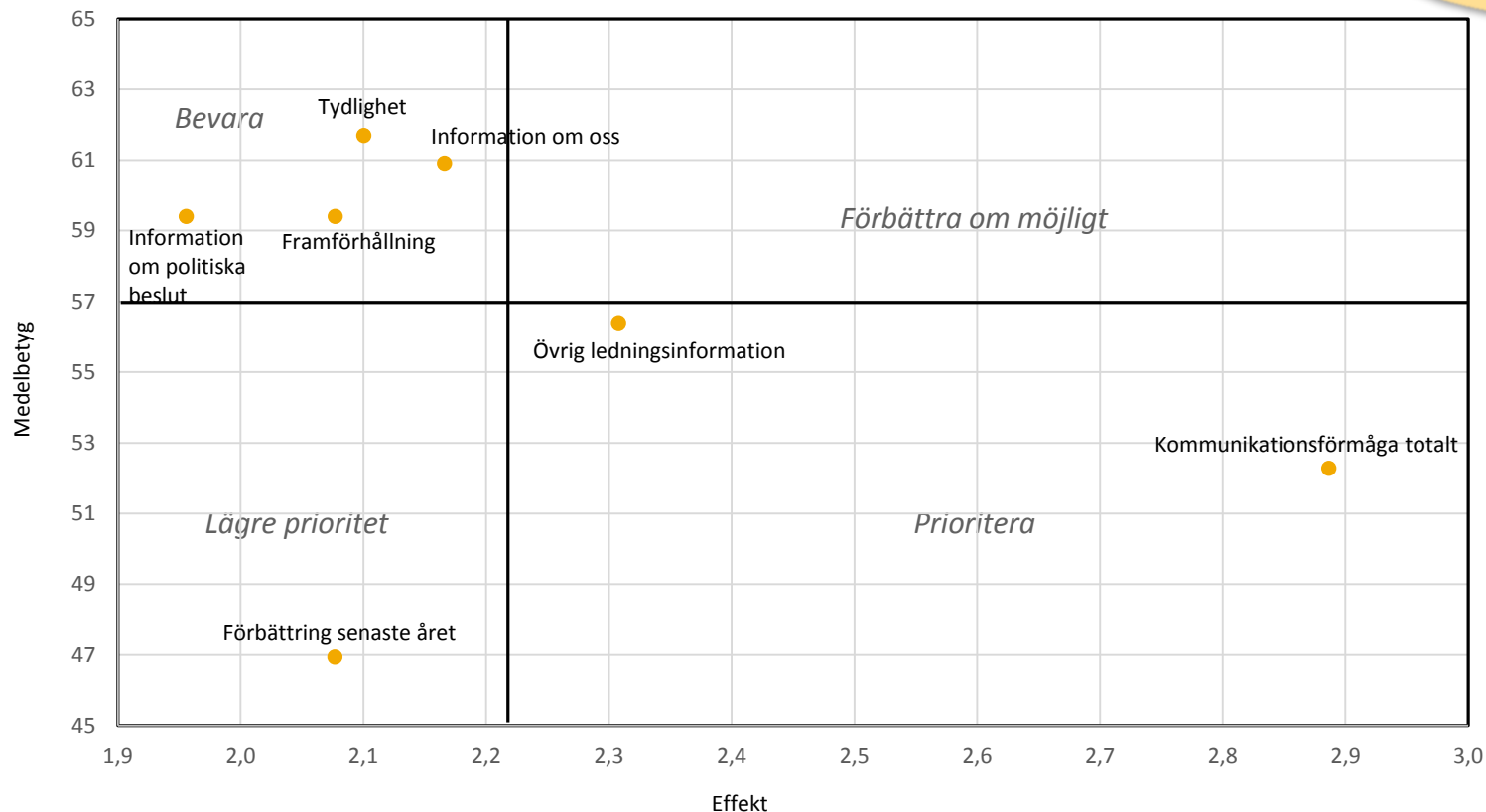


Samlade medelvärden 2018: Medarbetare

Medelvärden Medarbetare 2016 → 2018

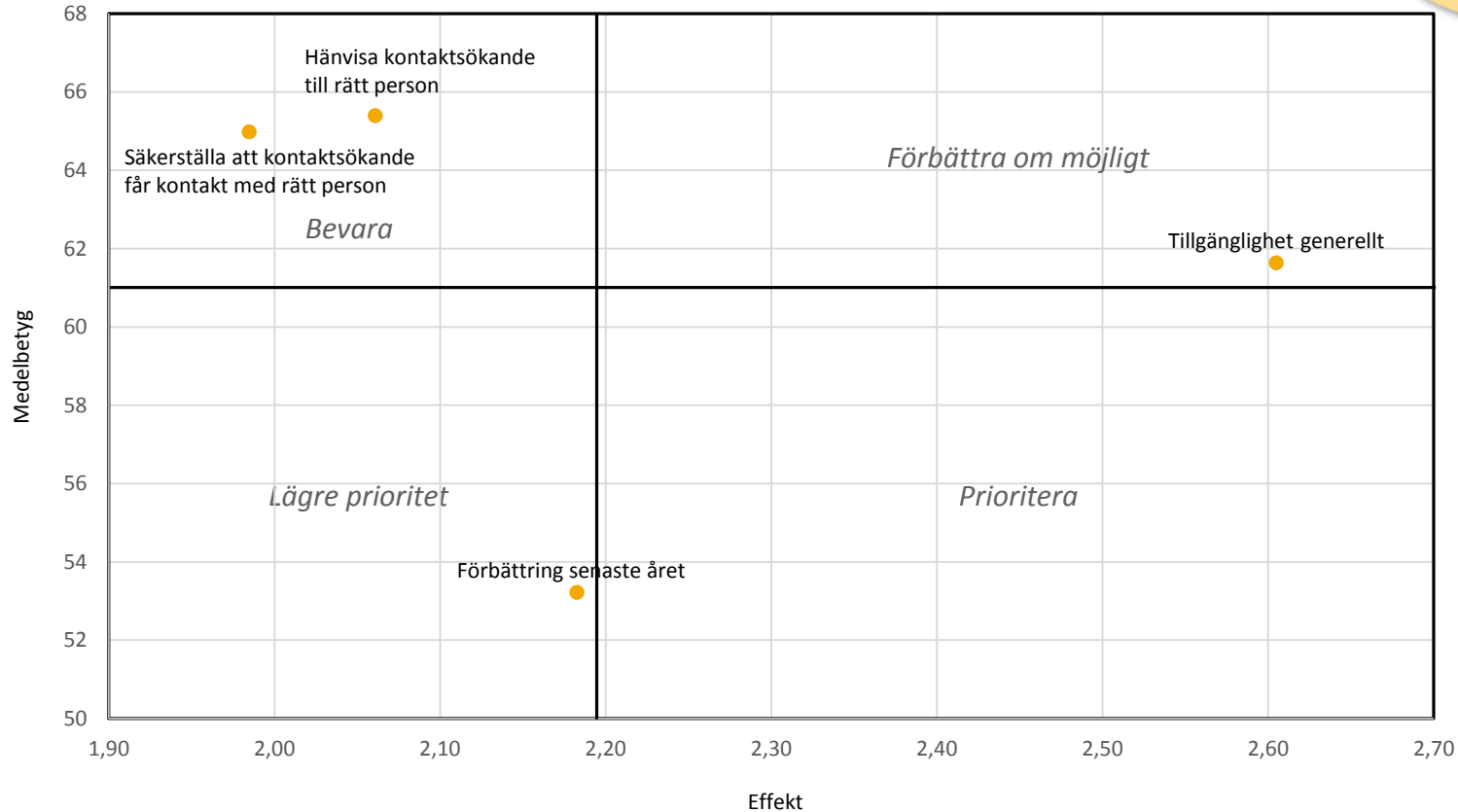
Totalt index
49 (41)





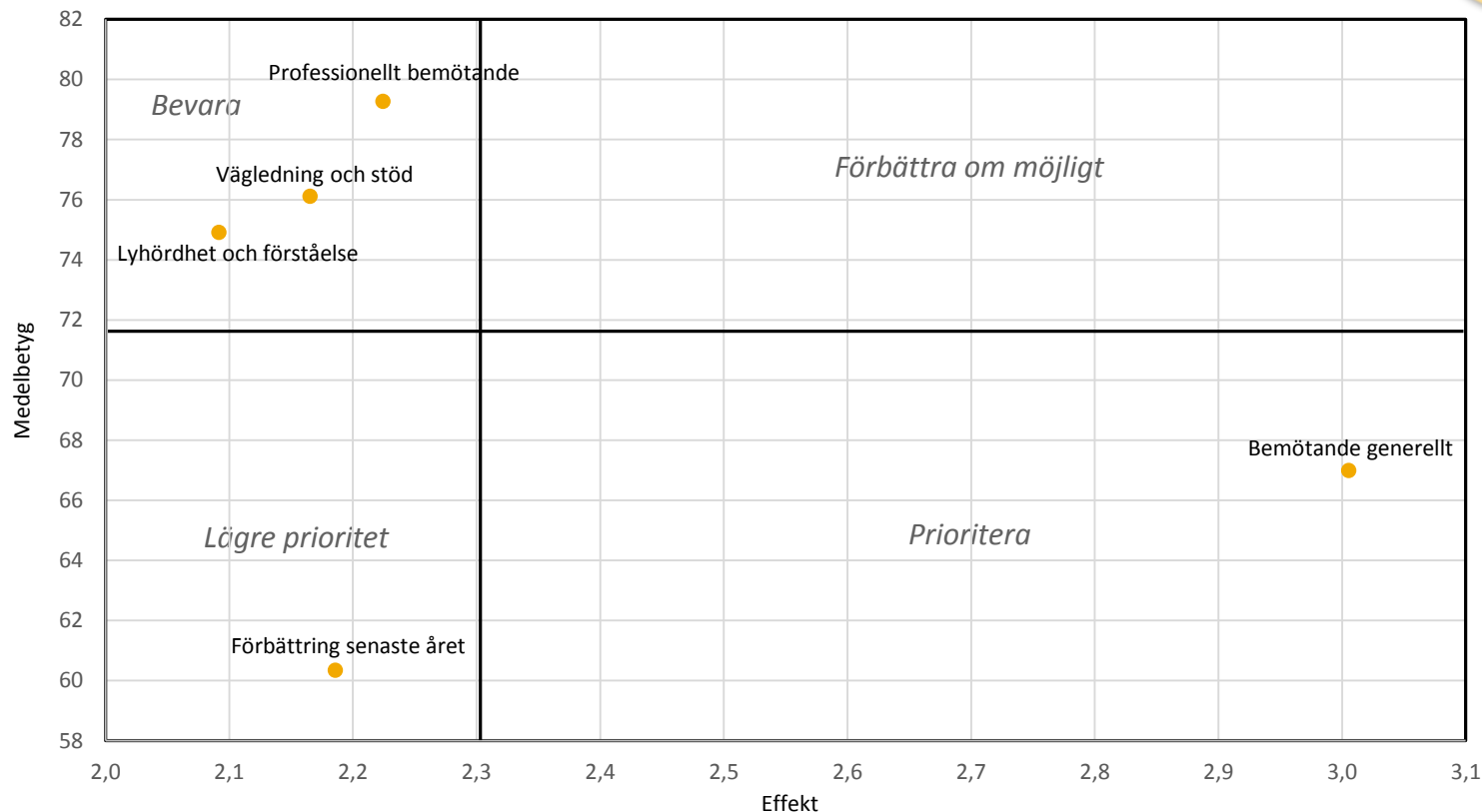
Tillgänglighet

Tillgänglighet
61



Bemötande

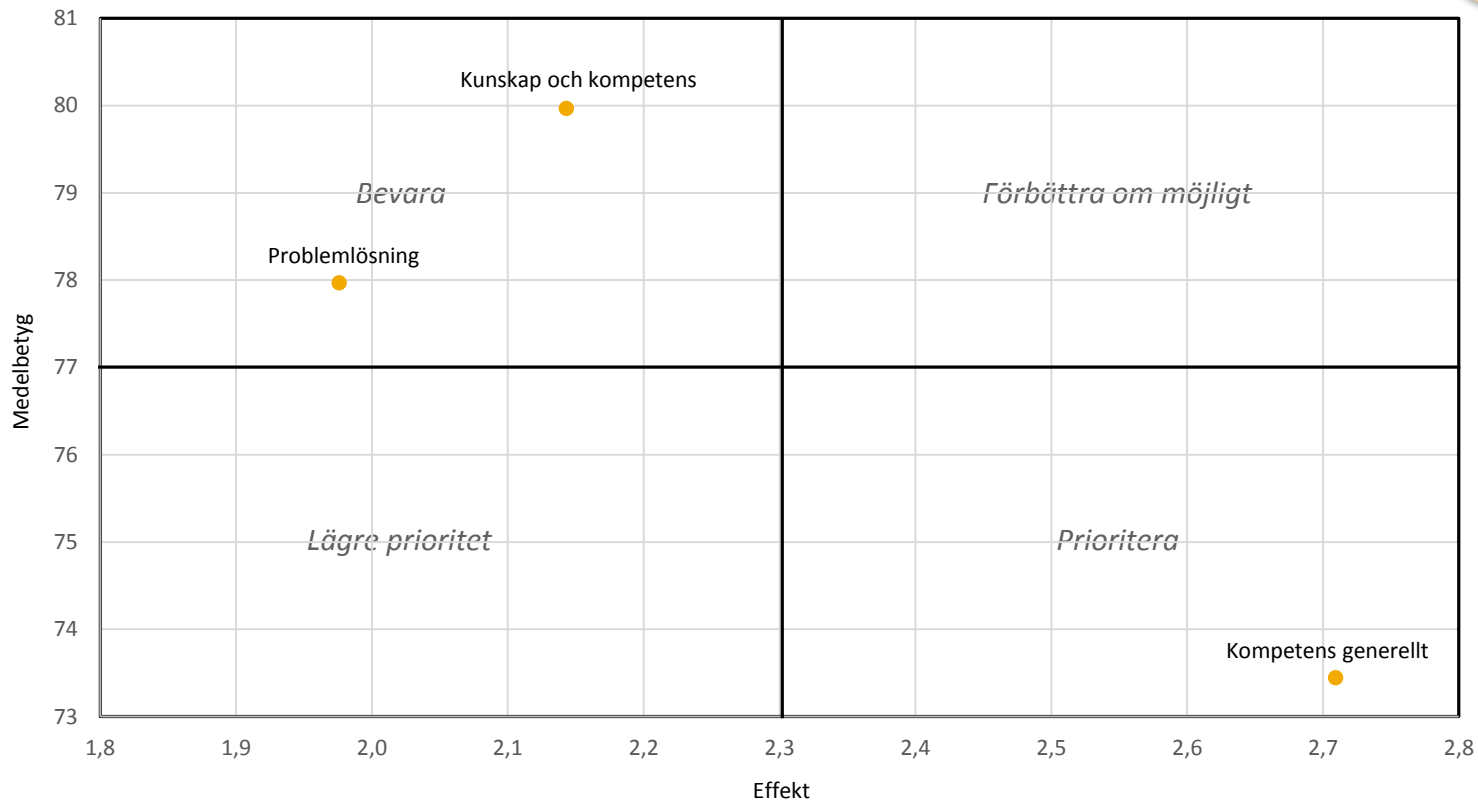
Bemötande
72



Kompetens

Kompetens

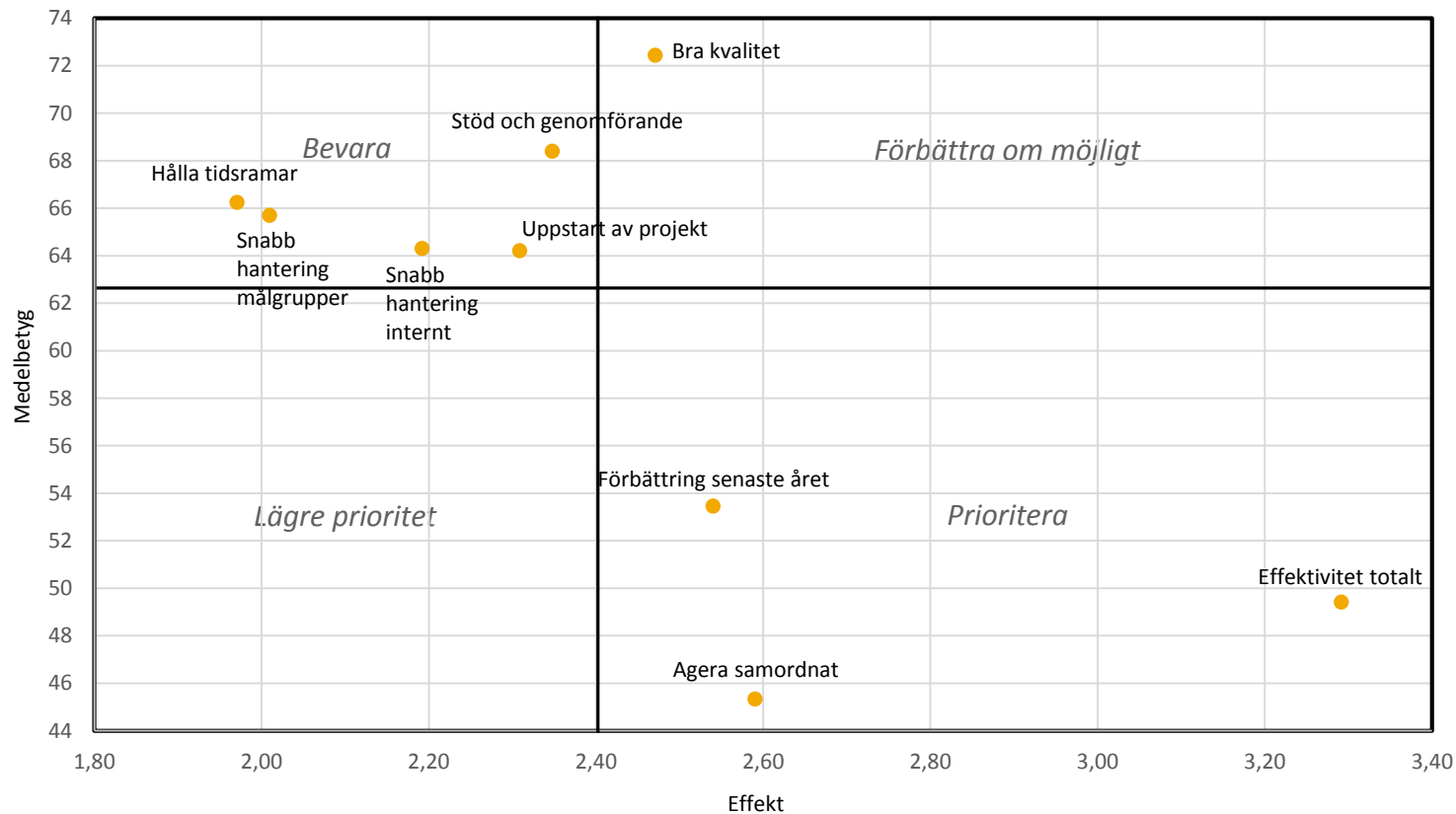
77



Effektivitet

Effektivitet

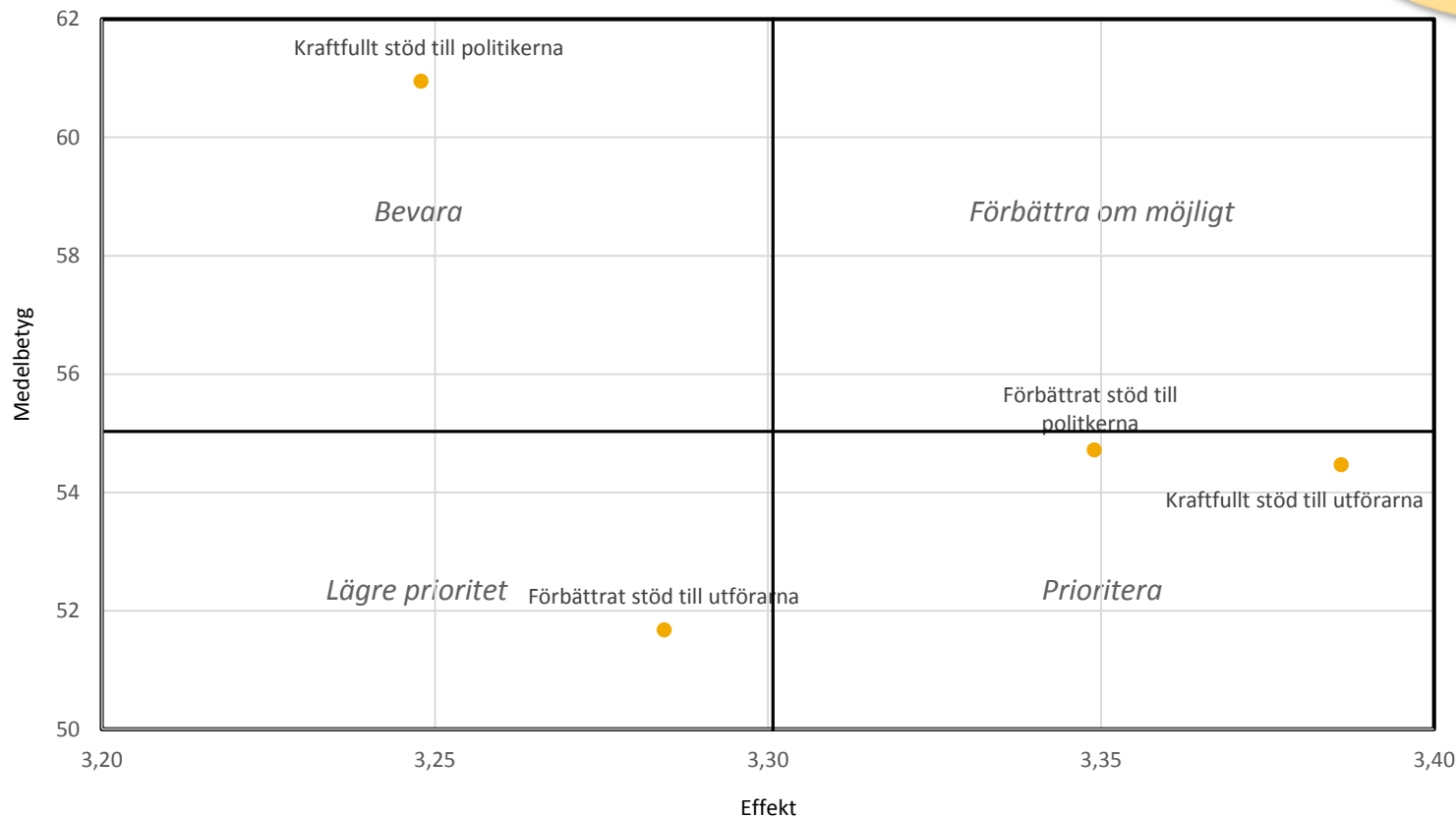
61



Uppdraget och genomförandet

Uppdraget och
genomförandet

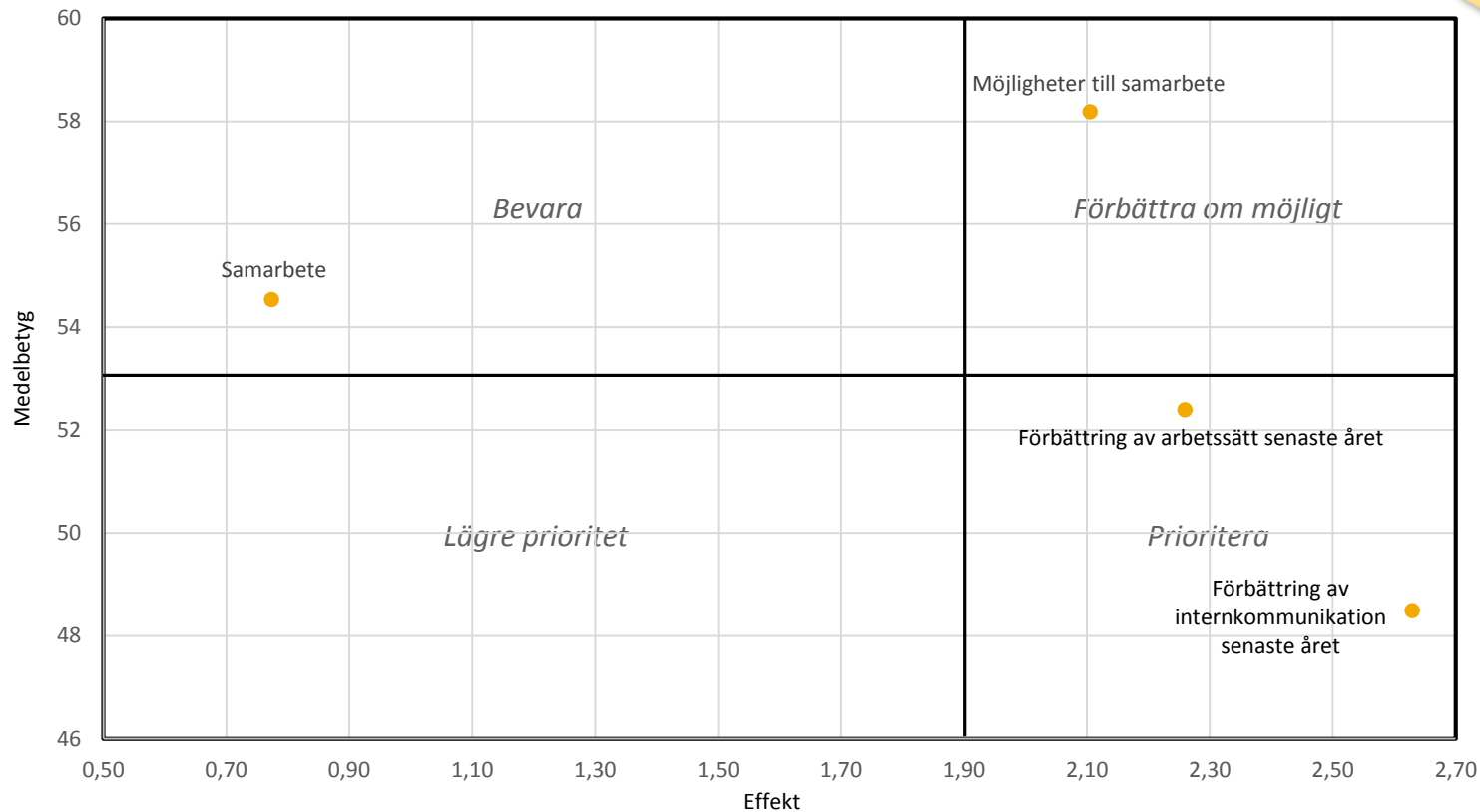
55



Arbetssätt/intern kommunikation

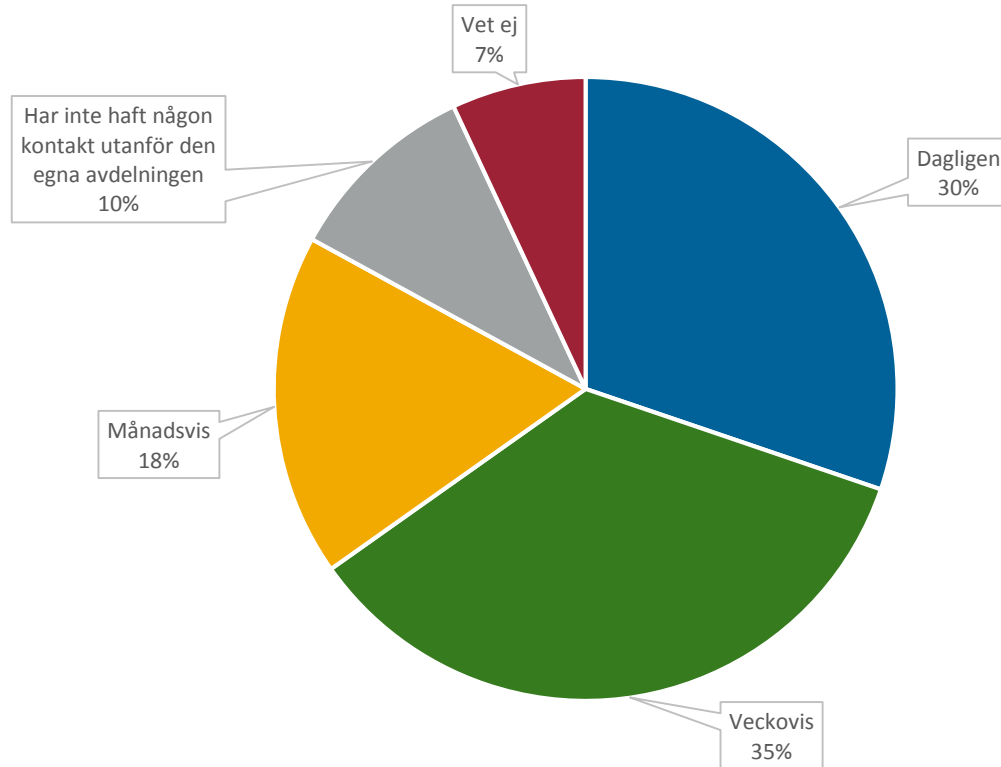
Arbetssätt

55



Intern kommunikation

Hur ofta kommunicerar du med andra koncernstaber/koncernavdelningar idag?



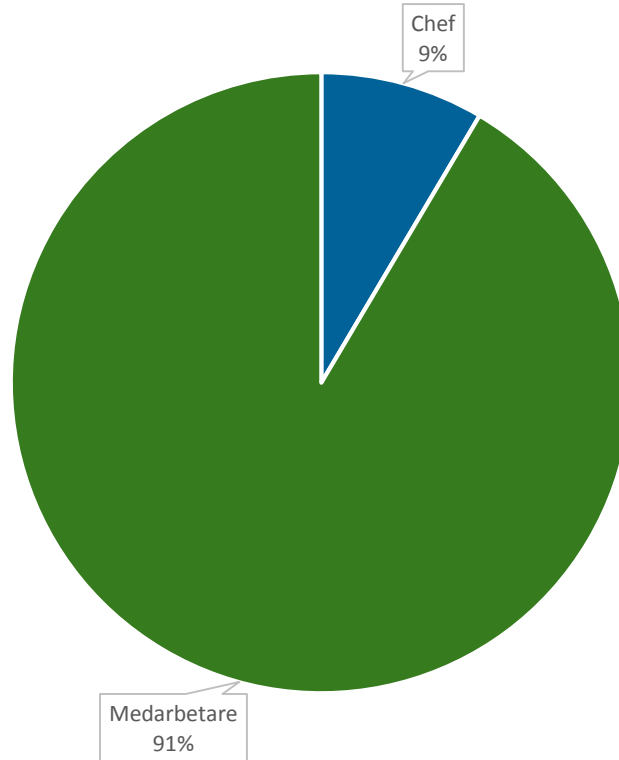
Intern
kommunikation

48

De flesta har tät kontakt med personer utanför den egna avdelningen – 356 personer motsvarande 65 % har kontakt minst en gång i veckan.

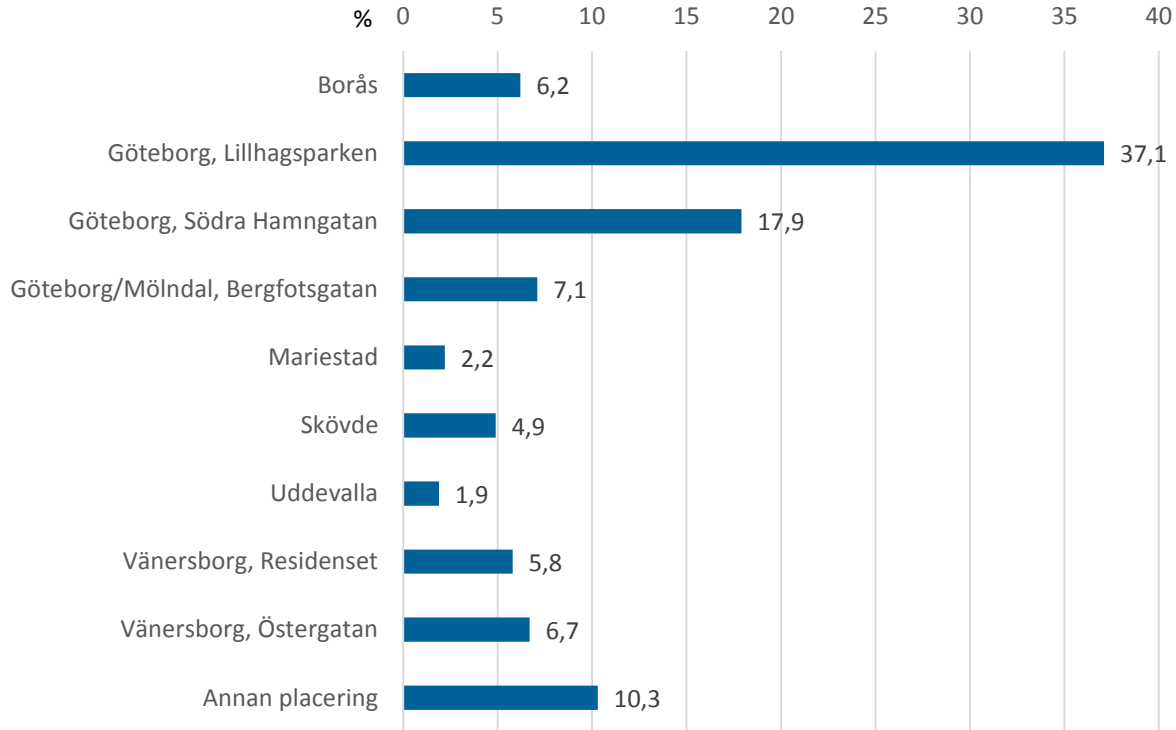
Bakgrundsfrågor

Vilken är din funktionella roll?



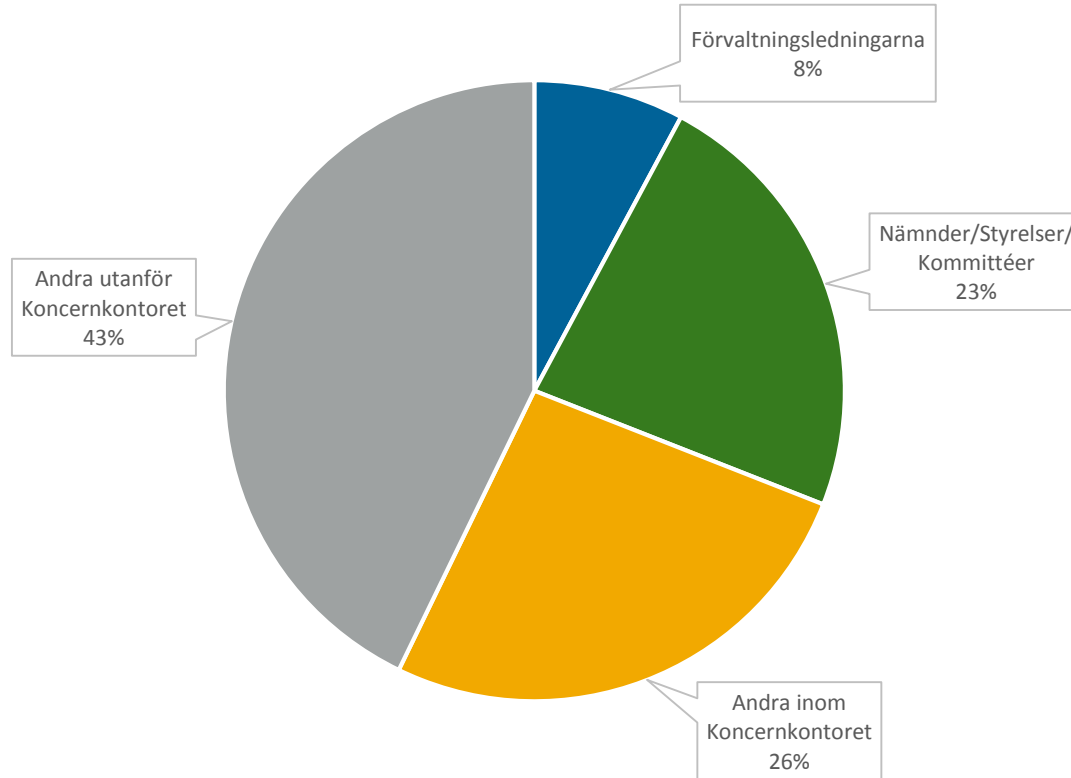
Av de medarbetare inom Koncernkontoret som svarat på enkäten är 9 % (47 personer) chefer och 91 % (505 personer) medarbetare.

Var är du placerad idag?



De flesta (199 personer) som har svarat på enkäten har sin fysiska arbetsplats på Lillhagsparken följt av Södra Hamngatan (96 personer).

Vilken målgrupp arbetar du primärt med idag?



Här visas fördelningen av de målgrupper respondenterna anger att de primärt arbetar med. Den största målgruppen är aktörer utanför Koncernkontoret, 43 % eller 235 personer har valt detta alternativ.

Analys

- För **Medarbetare** inom Koncernkontoret har det totala nöjdhetsindexet ökat från 43 till 50 sedan undersökningen 2016. I samtliga områden som berörts i enkäten har medelbetyget ökat, allra mest när det gäller *tillgänglighet*. *Kompetens* är det område som ges högst betyg (så även 2016) och det som ger störst effekt på totalt index är *uppdraget & genomförandet*. I övrigt följer värdena inget enhetligt mönster, då flera områden fått en ökad betydelse för det totala nöjdhetsindexet (ex. *effektivitet* och *kommunikation*), medan andra fått en minskad (ex. *intern kommunikation* och *arbetssätt*).
- Vid en uppdelning av svaren mellan chefer och medarbetare ser matriserna olika ut. Av chefer ges högre betyg inom samtliga områden, därtill är det totala nöjdhetsvärdet högre för chefer - 59 - jämfört med 49 för medarbetare.
- Den mer detaljerade redovisningen av respektive temaområde visar medelbetyg och effekt specifikt för varje enkätfråga. Därigenom blir det tydligare vad som bör ges en ökad prioritet för att höja det övergripande nöjdhetsvärdet. För medarbetare är det exempelvis kommunikation med målgrupperna generellt sett, att kunna agera samordnat som ett koncernkontor samt förmågan att ge ett kraftfullt stöd till utförarna.

■ Medarbetarna inom Koncernkontoret lämnade en stor mängd beskrivande kommentarer. På frågan om vad som anses **viktigast att förbättra gällande stöd till politiker och utförare** ligger tyngdpunkten på ökad intern samordning inom Koncernkontoret. En stor del av synpunkterna handlar om att vi behöver bli medvetna om vad avdelningarna gör för att få ett helhetstänk och sudda ut stuprören. Det upplevs idag vara en otydlighet när det gäller ansvarsfördelning, mandat och uppdrag. Stödet skulle förbättras om vi på ett bättre sätt kan nyttja varandras förmågor och bilda kompetenta team med helhetssyn. Kommentarererna handlar även om att förbättra och anpassa kommunikationen och utveckla informationsvägar hela vägen ut i organisationen. Det efterfrågas en lyhördhet, ett ökat fokus på målgrupperna men också en ökad förståelse oss kollegor emellan. Många av kommentarerna rör förbättringspotential inom ledarskapet. Det finns en uppfattning om att ledningen och ledningsgrupperna verkar isolerade och det efterfrågas en högre närvaro, ökad handlingskraft, mer renodlade chefsroller och minskade avdelningar sett till antal medarbetare per chef. Andra utvecklingsområden som flera av de svarande nämner är administrativ förenkling, samlokalisering, bättre stöd från stödfunktioner, ökade personella resurser, ökat genomförande och att minska den upplevda tystnadskulturen och rädslan att göra fel.

■ Vad gäller det som anses **viktigast att förbättra avseende effektiviteten** är det främst tre områden som tydliggörs i svaren. Det första handlar om ökad samordning inom Koncernkontoret – en ökad insikt om hur vi kan åstadkomma saker tillsammans. Det andra berör önskan om tydligare ledning och styrning – klargörande av uppdrag, riktlinjer och rutiner samt mer stöttning och tillåtande klimat. Det tredje området innefattar förbättrad teknik, digitalisering men också mer administrativt stöd nära avdelningarna. Annat som beskrivs av flera av de svarande är ökad tillit/förståelse, minskad arbetsbelastning – tid för kompetensutveckling, god arbetsmiljö och fysisk samlokalisering.

- Avseende det **viktigaste för att förbättra tillgängligheten gentemot förvaltningarna** handlar kommentarerna till stor del om kommunikation och samordning. Koncernkontorets uppdrag och medarbetarnas roller och ansvar behöver förtydligas och förmedlas på ett bättre sätt. Bättre intern samordning bedöms leda till bättre kommunikationskanaler och förbättrad förmåga att styra frågor rätt. Det efterfrågas också möjligheter till utbyte och dialog med förvaltningarna. Många av svaren rör tidsbrist som en försvårande faktor som riskerar att försämra tillgängligheten och vi behöver i högre grad använda oss av de digitala hjälpmedel som finns. Flera menar att de har en god tillgänglighet och kontinuerlig dialog med förvaltningarna.
- På frågan om vad som är **viktigast att förbättra kopplat till kommunikation och dialog** handlar svaren till stor del om lyhördhet och tydlighet i dialogen, såväl internt som externt. Det anses betydelsefullt att arbeta med ett mer begripligt språk, att ge varandra feedback och att skapa fler möjligheter att träffas. Ett annat område som lyfts av flera är – igen – den interna samordningen. Vi behöver känna till vilka delar av Koncernkontoret som berörs av vilka frågor, skapa en Vi-känsla och samarbeta i team över stabs-/avdelningsgränser, inte minst för att förmedla en enad bild utåt. Ett tredje område som synliggörs i enkätsvaren är förbättringspotentialen när det gäller kommunikationsstödet. Det framförs flera önskemål om att stödet behöver återgå till att vara mer decentraliserat och närmre kopplat till verksamheterna och sakfrågorna – mindre strategiskt och mer "hands-on".

- När det gäller vad som anses **viktigast att förbättra kopplat till bemötande** handlar svaren mycket om vikten av god dialog, lyhördhet och respekt. Det är betydelsefullt att vi har ett öppet förhållningssätt, är tillgängliga och visar förståelse för varandras arbetssituationer. Några nämner att vi behöver minska hierarkierna och betona allas lika värde samt att prestigelöshet är avgörande för ett gott bemötande. Många betonar en högre grad av självinsikt. Vi på Koncernkontoret behöver se mer till helheten och fokusera på de målgrupper vi är till för. En förbättrad kunskap om varandras arbetsområden gör att vi vet vart vi – vid behov – ska hänvisa personer. En hel del menar att bemötandet är bra, men att tidsbrist kan leda till att det försämras. Något annat som lyfts är värdegrunden och vikten av att vi arbetar mer aktivt och kontinuerligt med den.
- I **de övriga kommentarerna** återfinns många synpunkter om att enkäten var svår att besvara, att den kräver en övergripande kunskap om organisationen och att det är komplicerat att välja en målgrupp som en jobbar mot, då det ofta är flera och varierar under året. Återigen lyfts att vi behöver arbeta med en ökad samsyn inom Koncernkontoret och undvika de stuprör och utdragna processer som upplevs vanliga i dagsläget. Det finns önskemål om ett tydligare och mer transparent ledarskap och mer insyn i beslutsprocesser. En del av kommentarerna rör den fysiska arbetsmiljön, samtidigt som det framförs en motvilja till ett aktivitetsbaserat landskap är det flera som ser fram emot att kunna samlas i nya regionens hus. Här redovisas även en hel del positiva kommentarer om Koncernkontoret: att det finns en hög kompetens, ett bra engagemang och goda förutsättningar att utvecklas.



Bilaga 1: Öppna svarsalternativ

Vad anser du är viktigast att vi inom Koncernkontoret förbättrar för att på ett samordnat och effektivt sätt kunna ge ett kraftfullt stöd till politiken och utförarverksamheterna?

Chef

”Ökad samordning mellan olika näraliggande uppdrag. Öka den administrativa förenklingen snarare genom att utveckla våra viktigaste processer. Mer tvärprofessionell approach från början i uppdrag.”

”Koppla samman olika kompetenser för olika perspektiv på komplexa frågor. Koppla uppföljningsstrategi och metod till uppdrag och projekt från början, så förvaltningar och verksamheter vet vad som förväntas – en del av att leda och styra utifrån beslut som fattas. Gäller även oss själva på Koncernkontoret.”

”Just nu är det viktigast att vi kan flytta in i Regionens Hus under nästa år för att kunna effektivisera vårt arbete och mötas i vardagen.”

”Kommunikation om hur viktig regionalisering är, ett måste för utförarverksamheterna. Det måste även politiken förstå.”

”Jag tycker att vi ska hålla fast tydligt vid den modell vi valt med ägare, beställare, utförare och systemansvar för vissa nämnder. Och sedan kommunicera det konsekvent – det betyder att vi måste flera perspektiv i huvudet samtidigt och att det inte ska synas från vilken avdelning på Koncernkontoret som en text kommer. Ibland ser man ett ägar- ibland ett beställarperspektiv.”

”Lyssna mer på utförarverksamheterna och ha större förståelse för deras förutsättningar.”

"Vara tydliga med vilket stöd vi ger och därmed kanske, i vart fall mot utförare, lägga förväntningar på rätt nivå. Fortfarande finns medarbetare som inte vet att vi jobbar i en politiskt styrd organisation."

"Tydliga uppfattningar från ledning och neråt i organisationen avseende uppgifts- och rollfördelning som sammantaget bör vara heltäckande."

"Mer över gränser/stuprörs kommunikation."

"Att vi inom Koncernkontoret reder ut vem som gör vad. Finns fortfarande oklarheter även om det blivit bättre."

"Att de "stödjande" bitarna (ex. ekonomi, nämndsekretariat, information) till avdelningarna är mer lyhörda för avdelningarnas behov när det gäller antal personalresurser och personalskiften."

"Samordningen, så att rätt fråga omhändertas på rätt plats av rätt person och utan att andra parallellt arbetar med samma fråga."

"Förenkla med avseende på rutiner, riktlinjer och administration. Driva digitaliseringsfrågan även för administration (på vårdsidan sker det redan)."

"Tydlighet i ansvarsområden mellan staber/individer på Koncernkontoret."

"Det behöver bli än tydligare att alla på Koncernkontoret arbetar för samma slutkund (i absoluta huvudsak, finns såklart särspår), det vill säga politiska beslutsfattare. För mycket energi går idag åt att få olika funktioner att "ställa upp" på ett politiskt uppdrag och prioritera det jämte andra arbetsuppgifter."

"Behöver få bättre samarbetsformer, tydligare beredningsgång och t ex kring kompetensförsörjning. Gemensam arbeta för att skapa förutsättningar för förbättrings- och förändringsarbete genom samarbete mellan ekonomi, HR, utförare, kunskapsorganisationen på olika nivåer."

”Att vi arbetar i ärendeberedningsprocesser mellan staberna så att vi sambereder ärenden i större utsträckning mellan exempelvis RU/VEI/KEX och administrativa avdelningen eller mellan H o S/VEI/KEX/HR osv. Att vi samordnar våra aktiviteter inom Koncernkontoret till våra utförare och koordinerar detta. Nu så vet vi inte vad andra staber planerar.”

”Värdera vikten av kommunikation i mycket högre utsträckning. Utveckla kommunikationsvägar hela vägen ut i organisationen. Fokusera på målgrupper och skapa förutsättningar att nå dessa (på individnivå). Exempelvis specialiteter, läkare, sjuksköterskor m.fl. Utforma kommunikationsavdelningen på Koncernkontoret så att den ger ett reellt stöd och utförande av arbetsinsatser till Koncernkontorets verksamheter. Det duger inte att i stort sätt alltid ge svaret att man arbetar strategiskt. Tänka helhet och säkerställa att förankring och genomförande av förändring är självklara delar i utvecklings- och förändringsarbeten.”

”1) Tydliggöra våra roller mellan koncernstaberna. 2) Möjliggöra att rollerna kan uppfyllas, t ex mellan ekonomi- och informatörsstöd och våra enheter på koncernstab HoS. 3) Samordna de politiska verksamheterna tidsmässigt. För den personal som är ansvarig för samtliga nämnder samt HSS är uppdraget mycket splittrat. Jag anser att nämnderna måste samordna sig – även om jag också vet att de har en stor egen självständighet. Splittringen leder till sämre kvalitet för medborgare och vårdgivare i stödet från Koncernkontoret.”

”Fortsätta förenkla administrationen och ge bättre systemstöd. Det ska vara lätt att hitta den information man behöver/söker vid det givna tillfället.”

”Nya lokaler hoppas jag kommer göra skillnad. På Södra Hamngatan upplever många att det är ineffektivt att det tar tid att hitta plats och svårt att hitta rum för spontan (eller planerad) samverkan.”

”Lyssna in utförarverksamheterna på ett mer effektivt sätt.”

”Ökad tydlighet i uppdrag och generellt i kommunikation. Ökat administrativt stöd.”

”Samarbete inom och utom Koncernkontoret.”

”För det första, frågan förutsätter förståelser för beställar-utförarmodellen. Det brister idag, de flesta har ingen eller mycket liten kunskap om styrmodellen. För det andra, det tar i någon mån emot att våran kund är intern. Var är medborgaren/patienten? För det tredje, vi måste lägga mer kraft på praktiken, inte bara ägna tid åt värdegrund o visioner och modeord. Tips: Mats Alvessons teorier om "funktionell dumhet" ger en god fingervisning om var vi ska börja gräva.”

”Det interna samarbetet mellan avdelningar och staber på Koncernkontoret. Att ha en samsyn på vårt uppdrag. Att få mer enhetliga arbetssätt. Att nyttja den kompetens som finns genom ökad tillit och förtroende för att medarbetare gör ett gott jobb utan detaljstyrning.”

”Samarbeta mer på riktigt, istället för att försöka dumpa frågor på annan stab, enhet eller medarbetare.”

Medarbetare

”Kommunikation mellan staberna – stuprören behöver suddas ut – det måste bli tydligare att vi inte är tjänstemän kopplade till en nämnd/styrelse – vi jobbar för alla nämnder och styrelser som Koncernkontoret servar.”

”Åter jobbar med verksamhetsutveckling och att vi har koncernövergripande utvecklingsavdelningar.”

”Behöver arbeta med att prioritera det arbetet, och synliggöra det även för dem som bidrar på håll och sällan träffar politik och utförare.”

”Ta tillvara på kompetensen.”

”Bättre insyn och samverkan mellan de olika avdelningarna på Koncernkontoret. Bättre informationskanaler över vad som pågår på de olika avdelningarna. Mer samarbete mellan avdelningarna. Hitta sätt för att säkerställa att inte samma arbete utförs inom flera verksamheter.”

”Öka samarbetet mellan samtliga koncernstaber.”

”Fördela uppgifterna så att inte alla jobbar åt alla, bilda team med olika kompetenser och uppdrag, som stöder respektive politisk organisation och utförarverksamheter.”

”Inbördes rivalitet och misstroende behöver arbetas bort. Tillit och förtroende måste vara ledord.”

”Att det finns tillräckligt med personal istället för att säga att den personalen som finns ska göra mer men "det räcker med att hålla sig på lagom nivå”.”

”Flera frågor är svåra att besvara eftersom jag inte har någon helhetsbild av hur kontoret arbetar gentemot avnämarna. Flera av oss arbetar i stuprör utan hängrännor gentemot andra enheter/avdelningar/staber p.g.a. hög arbetsbelastning. Gentemot förvaltningar och nationella aktörer upplever jag dock ingen stuprörskänsla. Arbetet är vitt förgrenat inom de områden som jag jobbar med. Det aktivitetsbaserade arbetsplatssättet (ABW) har gjort det svårare att känna sig hemma på kontoret, man är ständigt en besökare på sin arbetsplats, och att hitta kollegor eftersom man inte vet var de håller hus. Mycket kontaktsökande sker via mejl, vilket fungerar väl och alltfler möten sker digitalt, vilket också är bra. Dock befrämjar de inte det spontana mötet (sådana möten är inte enbart positiva eftersom de är tidsslukare). Samtidigt ger arbetssättet en personlig frihet som jag värdesätter högt och som starkt bidrar till hög produktivitet. Så ABW är inte enbart av ondo utan i hög grad tveeggat. Detta kanske inte hörde till enkäten men kan kanske ändå vara av viss relevans. När det gäller hur förvaltningarna och politiker upplever vårt arbete är det svårt att svara på. Dock försöker åtminstone jag ha en hög tillgänglighet och leverera snabbt när av dem initierade frågor ställs.”

”Vi måste bli ETT koncernkontor som möter dem vi ska stödja med ETT meddelande/besked. Idag kan ett svar ofta variera med dem som får frågan. Saknar ett tydligt koncernperspektiv inom Koncernkontoret, idag alldeles för mycket stuprör och skygglappar. Avsevärda kunskapsbrister inom delar av handläggarkretsen bl. a. om sådana grundläggande saker som gällande lag. Många medarbetare vet att underlag inte är kompletta men presenterar dem ändå. Häpnadsväckande!”

”Bättre möjligheter att kommunicera. Att sitta tillsammans, att hitta varann. Arbeta hemma eller på annat ställe endast i undantagsfall.”

”Uppmana till mer samarbete mellan avdelningarna för att se var man kan arbeta mer effektivt. För i dagsläget tror jag vi har ganska liten kunskap om vad alla gör.”

”På högsta nivå upplever jag att det är en mycket bra organisation och att man lever utifrån våra devis men det är väldigt viktigt att man ser till att det går ner hela vägen till oss medarbetare att det inte stannar och på vägen ner i chefsleden. Man känner mycket positiv när man får vara delaktig och får information av Joakim Björk t ex. Men i vår egen organisation så tappar man detta.”

Minska antalet styrande dokument till 1/10 av vad de är idag – Ge ut tydligt mandat till de som inte är chefer (beslut på lägsta nivå, inte på högsta som idag) – Trumma in "ett dokument är ingen leverans" och sätt en regel om att ingen beslutshandling till ledningsgrupper får vara längre än 1,5 sida. – Skrifta fokus till "Hur får vi på riktigt det här att hända" istället för "Vi tar fram en plan/strategi". Det kan ju inte vara ett självändamål att ta fram planer och strategier, men det är det på Koncernkontoret idag. Vi till och med lyfter det i delårsrapporter och årsredovisningar och bröstar upp oss stolt för att vi tagit fram ett papper... Men genomförandet då? Att faktiskt genomföra planen och nå effekt?”

”Samordning inom Koncernkontoret. "Plattare" organisation med kortare informations- och beslutsvägar inom Koncernkontoret (mindre stuprör och hierarki).”

”Resurser att kunna utföra uppgifterna! Att bara putta uppgifter framför sig är oerhört frustrerande. Jag upplever att trycket på oss ökat och genomförandekraften minskat. Frustrerande att inte kunna påverka vår interna budgetprocess eller hur frågor lyfts i koncernstabsledningen. Varför finns det inte ens anteckningar från koncernstabsledningens möten? Hur ska jag som tjänsteman kunna ta ansvar för en fråga när allt sker ovanför huvudet på oss och inte kommuniceras varken före eller efter beslut?”

”Minska alla parallella spår och dubbelarbete genom att: # Sluta med lapptäckesfetischmen, dvs att så fort det uppstår ett behov av ny kunskap/kompetens starta en ny grupp: ger enbart stuprörsorganisationer och parallella spår och flera nya grupperingar att ta hänsyn till # Gå tillbaka till att specialistfunktionerna (ekonomi, analys, juridik, kommunikation, mm) finns inom respektive verksamhet. Nu finns inga med kunskap om verksamheten de ska stödja. Oproportionerligt mycket tid går åt till att sätta in personerna i de olika uppdragen. Dessutom ge lön utifrån kunskap samt leverans och inte efter medicinsk utbildningsnivå. Känns absurd att exempelvis "medicinska rådgivare" ska ha dubbel lön jämfört med personer som arbetat på strategiska positioner inom andra branscher. Inom Koncernkontoret har vi nytta av strategiskt kompetenta medarbetare och chefer och inte medicinska "experter" som hela tiden faller tillbaka på sin yrkesroll och sitt helt obefogade extrema självtillet. På samma sätt som vi inte enbart har f.d. spårvagnsförare som chefer inom Göteborgs spårvagnar, ska vi inte ha läkare som chefer. De må vara högt utbildade inom medicin, men inte inom företagsledning mm. Det viktigaste omställningsarbetet vi har framför oss är inte "nära vård" och "koncentrerad vård" (vilka i sig är viktiga) utan att schemalägga och utnyttja läkarnas arbetstid på ett mer strukturerat sätt, vården inom VGR skulle gå från långa köer och ständiga underskott till en välmående sjukvård i balans där vi skulle kunna sälja vård istället för att köpa. Men finns det ambitioner i ledningen?”

”Tydlighet i uppdrag och roller. Vid nya arbetssätt lägg tid på att ta bort det gamla arbetssättet. Cheferna bör vara lojala till fattade beslut och bärare av vad ledningen vill att vi ska åstadkomma. Arbetsmiljöansvar viktigt när det gäller matrisorganisation – ansvaret slirar, temperaturmätare på ledarskap/chefskap kanske är dags?”

”Förtydliga vart vi vill komma om ett, två, fem och tio år. Menar inte att vi ska skriva fler fluffiga visioner utan att förvaltningsvis förtydliga vad var och en arbetar mot och vad det konkret innebär. Ibland tänker man fel i planen eller det blir eftersläpningar och då justerar man bara.”

”Få Koncernkontoret att arbeta tillsammans och nyttja de kompetenser som finns på ett bättre sätt. Idag vet vi ofta inte om vad andra staber/avdelningar arbetar med vilket gör att vi dubbelarbetar. Mer stöd till utförarverksamheterna.”

”Kompetenshöjande åtgärder för medarbetare. Skapa en tydlig ansvarsmatris. Idag finns flera luckor i vem/vilka som ansvarar för vad.”

”Jobba ännu mer på att ta bort stuprören, revir i avdelningar är fortfarande starkt. Öka allmänskunskapen om VGR och våra verksamheter. Öka möjligheterna till kreativitet och innovation. Öka teamkänslan, att vi är ett lag som ska till ett gemensamt mål och då måste man tänka bredare än sin avdelning. Balansera förnyelse och förvaltande. Jobba mer med de stora samhällsutmaningarna gemensamt. Då kan vi ge bättre underlag till politikerna.”

”Kommunikationen.”

”Eftersom vi drar ner på antalet personer behöver vi bli bättre på att prioritera och att kommunicera att vi inte kan ge samma stöd som tidigare. Även om vi ska dra ner så är det ur ett långsiktigt perspektiv viktigt att säkerställa att kvalificerade personer anställs.”

”Återgå till decentraliserade arbetsformer.”

”Utveckla samarbetet mellan staberna. Utveckla arbetssättet.”

”Viktigaste är att öppna upp, inte vara så slutna och lägga så mycket prestige i våra egna verksamheter eller vår egen kompetens. Att lyssna in och lyssna av behöver vi jobba mer med, vara nyfikna och intresserade av andras perspektiv och kompetens. Vi vet inte allt.”

”Mer samarbete över stabsgränserna. Tydligare ledningssystem.”

”Rätt information i rätt tid med rätt verktyg.”

”Bättre bemanning/prioritering, för få personer försöker göra för mycket.”

”Interna kommunikationen.”

”Att det är lätt att få tag på rätt person och att man tar sig tid att lyssna på utförarverksamheterna.”

”Bättre strukturella förutsättningar för samverkan mellan staber och för gemensam beredning.”

”Tydligare prioriteringar och ett mer samlat strategiskt grepp. Nu arbetar vi mer med enskilda uppdrag utan att tänka på helheten.”

”Tydligare beställarroll. Annan organisering av tjänstemannastödet till nämnderna.”

”Skapa förutsättningar för mer tillitsfullt klimat och samarbete inom koncernkontoret samt med politik och förvaltningsledningarna.”

”Koncernkontoret behöver hitta ett utvecklat sätt att se på ansvar. Varje stab är full av experter – men tydliggörandet av specialistrollen är helt underutvecklad. (Utgångspunkt Kommunikation.) Och därför är kraften i expertkompetensen helt underutnyttjad. Ansvar kan på ett helt annat sätt spridas bland specialister, som får ett ansvar i respektive fråga. Istället fortsätter vi odla kulturen att skjuta frågor uppåt i organisationen – och ledningen verkar frågande varför det blir så?”

”Kompetent och engagerat ledarskap med helhetstänk. Detta saknas idag. Stuprören har cementerats och det känns som vattentäta skott mellan exempelvis koncernstab HoS och RU. Många exempel på dåliga chefer och en struktur som skyddar dessa och inte ser till medarbetarnas bästa. Vi lyssnar INTE IN OCH AV! Varken förvaltningarna och absolut inte medarbetarna.”

”Tar den tid som krävs för att säkra att alla medarbetare på Koncernkontoret vet vilka projekt och uppdrag vi har gentemot utförarförvaltningar och styrelser och också status på dessa projekt/uppdrag. På ett tydligt och lättillgängligt sätt. Det är nog en förutsättning för att kunna svara på de tidigare frågorna i denna enkät.”

”God kommunikation är en av de viktigaste förutsättningarna för att lyckas. Hur kan vi använda modern media för att bli bättre? Det mesta av min kommunikation sker idag via mail och möten, känns som om vi skulle kunna antingen förbättra hur vi jobbar i dessa två eller kanske se på andra mer moderna arbetssätt för att kommunicera....”

”En rimlig arbetsbelastning och god arbetsmiljö gynnar samarbete, högt tempo och hög belastning och känsla göder protektionism.”

”I ambitionen att bli samordnade tycker jag att vi blivit tröga. Istället för att fatta beslut på lägsta möjliga nivå är min upplevelse att beslut nu fattas på högsta möjliga nivå. Det innebär i sin tur ett mindre produktivt arbete i relation till våra uppdragsgivare.”

”Tydliggöra arbets-/ansvarsfördelning och mandat.”

”Koncernkontoret har gemensamma och tydliga rutiner och riktlinjer (ett tydligt förhållningssätt) oavsett om vi vänder oss till politiken eller utförarverksamheten. Politiken bestämmer men det här står Koncernkontoret för oavsett mottagare.”

”En tjänstemannaorganisation som är anpassad till den politiska organisationen.”

”Samordning inom Koncernkontoret för ett mer enhetligt arbetssätt. Många projekt och uppdrag från Koncernkontoret idag är inte samordnade.”

”Tydliga roller och ansvar, samsyn i mål och strategier. När ovan är tydligt minskar risken att "alla eller ingen" springer på samma boll. Att vi blir ETT Koncernkontor som arbetar tillsammans i vårt stöd mot politik och utförare. Vi är synkroniserade och samspelade och förmedlar således ett tydligt enhetligt stöd i linje med mål och strategier.”

”Det är svårt att veta, då Registercentrum fortfarande är en ”udda fågel” som verkar både regionalt och nationellt. Många av frågorna är svåra att besvara, då Registercentrums dagliga arbete, ser lite annorlunda ut, än för många andra grupper inom Koncernkontoret.”

”Utveckla chefs- och ledarskapet. Koncernkontoret saknar i dag chefer som klarar av att leda, teamutveckla och har tid att arbeta med sina medarbetare. Många anställda inom förvaltningen ser inte eller hör av sina chefer, kanske i stort sett endast på månatligt APT, och blir lite lämnade åt sitt öde. De får vara sin egen chef samt leda och styra sig själv så gott det går, för chefen har inte tid. Anställda i dag är mycket självgående och arbetar självständig, men situationen har blivit absurd. Cheferna har alldeles för många andra uppgifter än att leda och arbeta med sin personal. Det frånvarande ledarskapet bidrar till att enheternas och avdelningarnas anställda inte känner varandra, känner inte tillhörighet, blir sämre på att samarbeta, informationsspridningen och kunskapsöverföringen mellan dem minskar m.m. Utvecklingssamtalen och lönesamtalen blir väldigt märkliga när chefen inte riktigt vet vad den anställde arbetar med och har presterat. Enkät som rör chefs- och ledarskapet borde skickas ut.”

”Ta bort den särskilda avdelningen för externa relationer och se till att de som arbetar där kommer in i de egentliga verksamheterna igen. De bildar idag en egen myndighet i myndigheten med egna nyhetsbrev etc etc.”

”Kortare och snabbare hjälp med kommunikationsinsatser. Tydligare styrning av miljökrav vid avrop inom avtal i organisationen.”

”Tvärprofessionellt arbete, tydlig ansvarsfördelning och god kommunikation.”

”De handläggare som arbetar mot HSNG har mycket lite stöd av nämndsamordningen. I övriga nämndområden har kollegorna ett gott stöd, tät kommunikation och har närmre väg till politiken. Detta är att förbättra, även bemötande.”

”Den verksamhet som är mer intresserad av sitt eget varumärke än av de människor de är satta att ta ansvar för, kommer på sikt att urholkas.”

"Mindre tyngdpunkt på "starka" personer och mer fokus på starka funktioner."

"Utrymme för kreativitet och initiativ har avsevärt minskats p.g.a. en toppstyrning och flaskhalsar i administrationen. Upplever även att det finns en tystnadskultur inom Koncernkontoret som i sin tur lägger en blöt filt över arbetsglädjen."

"Att inte göra dubbelarbete och skicka ut olika signaler i samma frågor. Alltså att samordna allt som rör en specifik fråga och ge ett konsekvent enhetligt svar."

"Ett stöd vore att visa att Smittskydd ingår. Vi glömdes t ex bort i den här enkäten."

"Att vi har etablerade processer med tydlig ansvarsfördelning. Idag är det för mycket oklarheter, där för många kockar är i samma soppa. Det är svårt att som ansvarig för en fråga att hålla ihop arbetet, då enskilda chefer/avdelningar blandar sig i eller anser sig ha del i uppdraget."

"Genom en organisation med större avdelningar, där mer samlad kompetens tas tillvara. Nu finns för många enheter med för många chefer som alla uppfinnar sina hjul....och administration."

"Fokus på starkt förbättrad ärendeberedning där kommunikation med andra staber blir en självklarhet. Minskade möten och istället mer tid till att inhämta kunskap och fakta för att säkerställa att underlag är korrekta och genomtänkta. Större krav på att chefer informerar och engagerar sig i ärendeberedning och tar ett tydligt ansvar för att leverera god kvalitet på allt till politiken. Uppföljning av vad som görs inom varje stab/enhet måste bli synligt ."

"Att samtliga enheter och grupperingar tänker utanför sin egen verksamhet/område och hur deras arbete påverkar hur det fungerar i andra. Strukturer och arbetsordningar gör alldeles för ofta att vissa processer knappt går framåt. Mer fokus på att lösa frågan än att hitta hinder, sätta upp begränsningar. Vara ett tydligare stöd, inte bara hänvisa till texter på hemsidan för information. Vi har långt kvar innan alla lever vår värdegrund tyvärr..."

”Betydligt bättre ledning, ansvarstagande, tydligt ägarskap, uppföljning, konsekvenser när mål ej nås, samarbete, bort med prestigen.”

”Transparens och förutsättningar i form av personella resurser och tid att utföra vårt arbete med god kvalitet.”

”Förtydliga beslutsvägarna inom Koncernkontoret. Följa upp tagna beslut. Samtliga behöver jobba med ett helhetsperspektiv och se hur allt gynnar VGR som helhet.”

”Jag tror att vi behöver anstränga oss mer genom att verkligen "leva" vår värdegrund. Att vi tillsammans blir framgångsrika är jag övertygad om. Jag tror dock att det krävs att vara ödmjuk och tro att alla kan bidra.”

”Undvika att bygga på verksamheten med fler och fler uppdrag och mer och mer administration på enskilda medarbetare. Vi behöver ett bättre administrativt stöd i allt från kommunikationsstöd till hantering av fika på möten och att ha koll på olika IT-system. Som enskild medarbetare finns det inte en möjlighet att kunna hålla alla bollar i luften samtidigt. Upplever att man idag dränks av allt som är runtomkring ens egna egentliga uppdrag vilket gör det svårt att vara effektiv och leverera.”

”Samarbete och kommunikation.”

”Arbeta öppet och tillsammans internt så vi vet vad vi gör och säger till våra utförarverksamheter. Vi säger olika saker och arbetar på olika sätt i samma frågor mot våra utförargrupper, det är väldigt oprofessionellt och ostrukturerat. Det tar tid, är ineffektivt och kostar mycket pengar. Vi måste få ett strukturerat arbetssätt internt för att ge våra uppdragsgivare professionellt bemötande och kunskap i deras områden.”

”Ansvar och roller.”

”Samlokalisering är jätteviktigt för att skapa förutsättningar för spontana möten och avstämningar. Så nya huset längtar jag efter...”

”Ledning och styrning.”

”Vi kan bli bättre på att samarbeta med frågorna utan att dubbeljobba. Bredare perspektiv skulle många frågor må bra av.”

”Ett bättre samordnat stöd förutsätter att enhetschef har tillräckligt med tid för att vara navet på enheten. På vår enhet ser det inte ut så trots att vår chef gör så gott hon kan.”

”Bättre samordning/intern styrning inom Koncernkontoret. En Koncernledning som är överens om riktningen både i ord och handling. Varje avdelning måste ha ett tydligt uppdrag; AKUA:s är nu fastställt och det kräver naturligtvis att alla avdelningar gör motsvarande arbete och att summan av de olika uppdragen motsvarar Koncernkontorets uppdrag. Trots hög samlad kompetens inom Koncernkontoret är effektiviteten låg, delvis p.g.a. otydliga uppdrag och svag styrning. Vi arbetar mer än någonsin i "stuprör" med dåligt fungerande hängrännor. Koncernkontoret har ett stort antal medarbetare och hög samlad kompetens; ändå anlitas nyligen pensionerade medarbetare + en rad konsulter.”

”Kontinuitet är viktigt. Jag tror man tappar fart med stora omorganisationer om de sker för ofta. Det tar tid att lära känna varandra. Det viktigaste är samarbetet mellan människor inom organisationen. Kompetensen finns ofta och viktigt att vi tar vara på varandras kompetenser. Tycker att det varit mycket bra med "vi gör varandra framgångsrika".”

”Få information från ledningsgrupper för att kunna skapa synergier och kroka arm med andra enheter bättre. Få bättre koll på processer som pågår inom Koncernkontoret.”

”Kompetensbredd hos medarbetare, helhetssyn.”

”Som enskild tjänsteman är det svårt att ge tips hur man ska kunna förbättra och ge stöd vidare. Det jag märkte på våran sista koncernkontorsdag är att vi är många olika grupper där man inte vet hur vi hör ihop. Man skulle behöva en presentation över alla avdelningar för och kunna se flödet och på så sett kunna se om man kan bli effektivare eller ge stöd.”

”Arbeta planerat för att stödja genomförandet av fattade beslut, utforma kommunikation och stöd utifrån respektive specifik fråga. Arbeta planerat med uppföljning och ge feedback. Vara lyhörda för behov av stöd, kompetens, information och anpassa utifrån behov.”

”Vi behöver fortsätta med tydlighet, så att det är lätt att förstå och få överblick över vem som ansvarar för vad.”

”Vi måste ha bättre bemanning på inköp och framför allt måste vi ha bättre kontinuitet. Vi har långa processer och då funkar det inte med en personalomsättning på 60-70 % per år..”

”Öka kunskapen om hur verkligheten ser ut.”

”Enhetliga krav på alla förvaltningar. Samla och sprida goda exempel på ett strukturerat sätt. Kräva implementering på förvaltningarna av bevisat "vinnande koncept". Inrätta egen grupp för intern revision av verksamheten baserat på eget ledningssystem för ökad effektivitet. Stärka ansvaret i linjen, nu kan vem som helst besluta och köra över utsedda chefer.”

”Koncernkontoret har de gångna åren blivit en "egen" institution inom VGR, där dess väl och ve alltför ofta "går före" de politiska ställningstagandena och verkställighet av beslut som den politiska organisationen tar. Ett demokratiskt problem som måste belysas.”

”Relatera arbetet till verkligheten. Mindre teori och mer praktik!”

” – Det är bra om den ena handen vet vad den andra gör. – Det är bra om man får svar på mejl. – Svårt att ta på allvar när man hellre skyddar varumärket än människorna. – Vi har klarat oss bra själva när Koncernkontoret varit under uppbyggnad. Känns mest som att ni lägger er i nu när ni fått ordning på saker och ska "hjälpa till".

”Vid nyanställning ha ett kommunikationspaket som visar på styrkan med samarbete olika delarna i Koncernkontoret. Visa upp delarna för varandra – hur kan vi hjälpa varandra, vilka förväntningar kan man ha. Visa på goda exempel av samarbete och vilka effekter det gett. Kanske en artikelserie på webben?”

"Skapa bra processer för uppdrag med tydliga beslut och tydlig ekonomi så att det får en röd tråd."

"Att tydligare synliggöra vad vi bidrar med och effekterna av vårt arbete."

"Tid för samverkan. Tid för att inhämta den information som ges om ledningens och kollegors områden och pågående program/projekt för att kunna se sammanhang och strukturer på ett tydligare sätt."

"Uppmuntra till mer kommunikation mellan de olika avdelningarna och högre transparens."

"Prioriteringen av uppdrag och projekt. Hur vi riggar projekt."

"Bättre arbetsmiljö. Fasta arbetsplatser som underlättar samspelet med chefen, medarbetarna och samarbetet med andra avdelningarna."

"Ett väl fungerande samarbete mellan avdelningar/staber inom Koncernkontoret."

"Ska en "vi" känsla med ett ledningssystem där man tydligt kan se hur, vem och vad som ska göras. Mer kontroll och styrning. Bättre system. En bättre, tydligare och nedbruten verksamhetsplanering."

"Kommunikation och samarbete."

"Identifiera frågor där tvärfunktionellt arbete mellan olika kompetenser, avdelningar, enheter bedrivs i utsedda grupper. Risk att man arbetar inom sin egna silo i för stor utsträckning."

"Jag tycker att styrfunktioner är röriga idag. Vissa personer får ansvar som man inte förstår varför de får det och var vilka frågor ligger. Terminologin är också snårig och svår genomtränglig. Hur ärenden hanteras kan också vara svårt att förstå."

”Ökad information till medarbetare kring interna rutiner och processer för ärendehantering. Förtydliga ansvarsfördelning samt säkerställ att ledningsstödsfunktioner och ledning har samma syn på hur processer ska genomföras. Händer fortfarande att medarbetare får direkt motsäggande instruktioner från chef och samordnarfunktioner inom ärendehantering vilket sätter medarbetare i svåra situationer då de måste avgöra vems instruktioner de ska följa.”

”Samordna oss bättre!”

”Jag tycker det finns en oro för att göra fel som hämmar kreativitet och kraft att genomföra. När form går före leverans och varje mindre problem blir ett ok och bromskloss medans varje seger glöms bort. Detta rimmar illa med kraftfullhet och måste bort. Det verkar också finnas exempel på där chefer och ledningsstöd inte verkar komma överens och konstant ger olika instruktioner om hur man skall hantera olika processer och ärenden. Då hamnar man som medarbetare i någon form av medlarposition vilket kraftigt minskar produktiviteten och drar massor av tid. Här saknas en tydlighet om vem som har mandat att ge besked som inte behöver diskuteras vidare.”

”Ökar samarbetet mellan olika avdelningar inom Koncernkontoret för att få och dra nytta av kunskap som finns och öka effektiviteten.”

”Behövs kompetenta ledare allt för många kvinnliga i toppen. Överbyggnad på olika ledningsnivåer gör att många inte tar ansvar. Centraliseringen har varit en flopp och alltför många chefer gömmer sig bakom ledningsstöd och "ledningsgruppsmöten": Kompetensen på Koncernkontoret tar man inte vara på.”

”Skapa en/flera starka, prestigelösa, handlingskraftiga, ansvarsfulla och heltäckande ledningsskikt på Verksamhetssidan (likt IT) där förändringsledning och dess metoder och modeller bestäms och SKA användas och följas. Kedjan måste fungera hela vägen till golvet.”

”Ökad samordning och samarbete över koncernstabs-/koncernavdelningsgränser. Minskat arbete i stuprör till förmån för att större del av personalen används som resurser för hela Koncernkontoret.”

”Samordningen.”

”Öka tydligheten, både mot utförarverksamheterna, politiken och medarbetare. Allt måste vara transparent. Mycket tid verkar gå åt till missnöje och osäkerhet – ta bort detta och hälften är vunnet.”

”Anser att det är murar mellan dom olika enheterna. Dålig feedback mellan enheterna. Tar inte vara på den kompetens som finns utan kör sitt egna utan att se till helheten.”

”Att alla vet vilka frågor som utreds så att vi inte dubbelarbetar mellan olika avdelningar.”

”Inte överlevera till politiken (måste finnas relevans). Lyssna på vilket stöd verksamheterna vill ha innan vi tar fram/formerar stödet.”

”Viktigt att få en tydlighet och struktur för att uppnå effektivt och kraftfullt stöd till politiken. Det är idag svårt att som tjänsteperson uppfatta hur inbjudningar/förfrågningar/information ska nå politiken på ett korrekt sätt då information från olika chefer, ledningsstöd m.fl. i dagsläget är direkt motsägelsefullt. Tillit och förståelse mellan ansvariga chefer och tjänstepersoner är också av mervärde för att uppnå målen.”

”Även om vi kommit varandra närmare de senaste åren finns det fortfarande mycket att jobba på där. Jag arbetar med interna miljöfrågor och ser att vi skulle kunna samarbeta med exempelvis koncernstab verksamhetsuppföljning, ekonomi och inköp i många fler frågor än vi gör idag. Att använda oss som den expertfunktion vi är inom Koncernkontoret med fler tydliga uppdrag och delaktighet i tidiga skeden av olika projekt tror jag också skulle öka genomslagskraften miljöfrågorna i regionen, samt stärka regionen i sitt arbete med visionen det goda livet.”

"Jag förstår inte frågorna! Vi på regional utveckling har mycket lite att göra med resten av Koncernkontoret och har ingen som helst insyn i hur effektivt Koncernkontoret är som stöd till utförarverksamheter mm. Vi har ett helt annat externt uppdrag. Snälla, gör enkäter som passar oss och som vi kan relatera till. Jag vet knappt vad orden betyder, vi har i stort sett inget internt uppdrag, och det jag kan relatera till är kollegorna på regional utveckling och vad vi gör tillsammans, även om det också är ett stort sammanhang och ser olika ut. Jag kommer inte att fylla i fler enkäter som ser ut så här. Med vänlig hälsning"

"Arbeta på kultur och gemenskap istället för att bevaka hierarki och revir. Linjen påtalas ofta som det viktigaste och det värsta en medarbetare kan göra är att missa linjen."

"God förståelse för att Koncernkontoret ska ge stöd till nämnder/styrelser/utförare."

"Lättare att få överblick av vad som händer och görs på olika avdelningar, ger mindre dubbelarbete och färre lösningar för en och samma sak. Mindre "tävling"."

"Att inte glömma att många verksamheter inom Koncernkontoret har en helt annan målgrupp än VGR-interna verksamheter!"

"Nya byråkratiska moment och riktlinjer som gäller alla i hela regionen gör att politiken får längre handlingar att hantera och att alla tilläggsstrukturer gör våra egna processer långsammare. Sluta lägga på nya mallar och moment ovanpå allt som redan finns. Vi behöver förenkla inte byråkratisera oss mera."

"Släpp prestigen, riv ner reviren – var transparanta! Idag: Ledningen håller sig för sig själva. De skickar ut korta mötesanteckningar men det är klart och tydligt att de bara är generella anteckningar de skickar, inga som faktiskt BERÄTTAR vad som sas på mötet. Ledningen får ledningsstöd. Medarbetarna får klara sig själva, men får ökade förväntningar då även ledningsstödet ser sig som "chefer" till medarbetarna :("

"Se över ledningsstruktur för en bättre styrning och ledning av Koncernkontorets verksamhet och förbättra samarbete över avdelnings- och enhetsgränser oavsett stab. Idag leder chefer chefer ner till enhetsnivå. Därefter leder chefer samordnare som ska leda kolleger utan att ha arbetsgivaransvar. Chefer frånvarande i utveckling av verksamhet och uppdrag."

"Mer transparent."

"Bättre kommunikation mellan enhetschefer, avdelningschefer och koncernstabschef inom samma koncern men också mellan koncernerna."

"Att det finns tydliga forum hantera vissa processer och frågor och att "rätt" kompetens finns i dessa forum. Eventuellt kan "processägare" eller motsvarande vara aktuellt för att inte tappa någon del. Tydligare uppdrag och mandat till medarbetare."

"Se och ge en samlat kompetent stöd till politik och utförare, gränsöverskridande."

"Att utåt sett agera som ett med FOKUS på våra medborgare/patienter och inte som idag vara byråkratiska hinder som är paragrafryttare."

"Önskan om ökad tydlighet."

"Tydliga beslutsprocesser."

"Samordnar oss kring ämnen mer än runt strukturer och "linjevägen"."

"Tydligare ansvarsfördelning. Att samarbete uppmuntras."

"För att ge ett samordnat och effektivt stöd så spelar chefen en viktig roll, man kan inte lägga allt på medarbetaren. Idag är vissa chefer i princip helt osynliga. Träna cheferna på distansledarskap. Organisatorisk indelning spelar också roll, vissa "streck" bör ses över för att förbättra samarbeten och på så sätt möjliggöra ett effektivare och kraftfullare stöd."

”Tydlig ledning för praktisk samverkan inom Koncernkontoret. Upplevelsen är att stuprören finns kvar.”

”Arbetsätt med äkta delaktighet för olika parter, inte skjuta ifrån arbetsuppgifter och hänvisa att det är andras ansvar dvs mer öppenhet för att hjälpa åt istället för att ägna sig åt att sätta upp gränser.”

”Delaktighet och lyssnande.”

”Bättre chefer på enhetsnivå som skulle vara bättre på leda och fördela så hade vi blivit bättre och effektivare.”

”Bättre verklighetsanpassning och större hänsyn till verksamheternas behov borde genomsyra Koncernkontorets arbete. En bild eller uppfattning av verksamheternas behov är inte alltid de behov som verksamheterna har. Är det bilden av verkligheten eller verkligheten som gäller?”

”Internkommunikation! Det är under all kritik att enkla saker såsom uppdatering av hemsidor, information om lediga tjänster, nya medarbetare eller inbjudningar till konferenser och seminarier inte kan kommuniceras på annat sätt än stora mailutskick...”

”Tydliggöra roller och ansvar.”

”Dialog mellan varandra.”

”Att vi arbetar med samma agenda, och mot samma mål. Flera av Koncernkontorets medarbetare arbetar efter principen "fritt valt arbete" och ges möjlighet att välja om man åtar sig ett uppdrag eller ej. Det finns kollegor som anser att de endast arbetar "med övergripande frågor" och inte behöver vara stöd till politik och utförarverksamheter. Då anser jag att man inte arbetar mot samma mål!”

”Att vi som tjänstemän ges möjligheten till att göra ett bra jobb. Min effektivitet har gått ner sedan jag tvingades att flytta från eget rum till aktivitetsbaserad arbetsplats. Frågan är om regionen sparar några pengar på lokalerna när man väger in att effektiviteten minskar till följd av beslut att vi ska ha ett nytt hus där endast 60 % kan få ett skrivbord om alla kommer till jobbet, samt att det betyder att man inte kommer få en plats i den zon som är bäst anpassad för dagens arbete. Hur går detta beslut i linje med att vi ska bli Sveriges bästa offentliga arbetsgivare? Detta gör sammantaget att vi som tjänstemän inte har förutsättningarna för att kunna göra ett bra jobb. Detta måste lösas för att uppnå ett samordnat och effektivt sätt.”

”Jag tror att det är angeläget att förändra Koncernkontorets image på samma sätt som Skatteverket ändrade sin image från fruktad skattefogde till omtyckt servicemyndighet. Jag har arbetat drygt sex månader på Koncernkontoret. Det är en fantastisk plats med all sin samlade kompetens! Jag blev djupt rörd när jag insåg det hårda arbete som görs för att kunna ge medborgarna en god vård och känner en stor ödmjukhet och stolthet över att få vara en del av detta. Men mötet med personer i utförarverksamheterna, ett område som tidigare varit min vardag och som jag känner väl, blev en smärre chock. Som tjänsteman på Koncernkontoret bemöts jag med misstänksamhet. Mitt syfte och uppdrag ifrågasätts och jag hålls så långt det är möjligt utanför utförarverksamheternas aktiviteter. Detta försvårar mitt arbete men gör också att information inte når fram på ett bra sätt. Det finns förstås undantag men det är tillräckligt många personer som är ”misstänksamma” som gör att jag tror att utförarverksamheterna ser Koncernkontoret i första hand som en styrande och kontrollerande verksamhet i stället för den stödjande instans som Koncernkontoret vill vara. Detta är angeläget att förändra.”

”Ökad kunskap om vilken kompetens/vilka resurser som finns inom de olika koncernstaberna och koncernavdelningarna. Ökad kunskap om stabernas och avdelningarnas uppdrag.”

”Ledarskap som främjar delaktighet och inflytande i exempelvis budgetminskningar.”

”Samordna uppdrag, projekt och satsningar mot utförarna och ge stöd för att genomföra detta på ett samlat sätt och med stöd för de förändringar och beslut som behöver fattas samt säkerställa att det finns resurser för de förändringar som ska genomföras, både genom budgetarbetet och via andra former av finansiering.”

”Förbättra stödet från ekonomiavdelningen!”

”Att vi arbetar mer integrerat mellan de olika funktionerna t ex kundservice + inköp = 1 enhet. Mycket och vinna. Mer intressant arbete.”

”Personliga relationer kollegor emellan.”

”Mer information om vad Koncerninköp står för och utför.”

”Tydliga arbetsprocesser och riktlinjer, att vi gör på samma sätt och att vi vet varför det ska göras på det sättet.”

”Ledning samt ledningsstöd som vågar ta beslut! Idag aldrig några konkreta beslut, frågor tar år efter år, men inga klara besked/beslut. Svårt att arbeta för att närma sig ett gemensamt arbetssätt när ingen vågar ta ett beslut om vilken väg man ska gå! Inget samarbete längre över gränserna, vilket var naturligt innan omorganisationen. Ingen vill ta ansvar.”

”Bättre utnyttjande av våra olika kompetenser inom olika områden. Ett närmre samarbete mellan koncernstabber och avdelningar för att driva strategiskt arbete ur ett helhetsperspektiv för att undvika dubbelarbete, olika budskap och en effektivare styrning.”

”Att chefer och ledare har ett gott samarbetsklimat och en positiv inställning.”

”Jag önskar en mer närvarande och synlig ledningsgrupp. Koncernkontorets ledning måste andas värdegrunden och visa vägen genom att själva kommunicera bättre! Vad sker i ledningsgruppen idag? Önskar också mer utvecklingsfokus och fokus på målet vart ska vi? Ekonomin är självklart grunden för vad vi gör men när många upplever att det endast är ekonomi, statistik och staplar som kommuniceras på gemensamma träffar sjunker utvecklingskraften/drivet hos medarbetarna. Det finns så mycket kompetens, vilja och driv på Koncernkontoret! Det finns internt. Låt det komma fram! Ledningsgruppen måste lyssna in och lyssna av mer, ta vara på kraften!”

”Hitta relevanta och intressanta mätetal som kan kommuniceras tydligt till politik och utförare och som kan tydliggöra effekten av insatserna i Koncernkontoret.”

”Tydliga uppdrag, tydligt mandat i alla led.”

”Jag vet att Koncernkontoret primärt har skapats för att förbättra det ni tar upp frågan (stöd till politik och egna utförare). Men jag ser det som viktigt att Koncernkontoret också har som mål att samordna sig och effektivisera sig bättre mot externa aktörer (kommunalförbund, företag, NGO mm).”

”Matrisorganisationen är bra i teorin, men i praktiken kan det vara svårt för politiken och utförarverksamheterna att veta vem som är ansvarig för vad.”

”Stärka kanalerna. Fler gemensamma aktiviteter, t ex workshops där både representanter för utförare och politik bjuds in. T ex i arbetsgrupperna gällande omställningen har jag inte sett några politiker och för lite representanter från utförare. Kommunikationen ut i linjen har stor förbättringspotential (kommunikationsavdelningen kan göra mer).”

”Ansvarsfördelningen är otydlig, ett övergripande sätt att arbeta med hälso- och sjukvård oavsett vilken slags vård det gäller, specialist, habilitering, primärvård, det blir alldeles för många stuprör och man har svårt att kunna se helheten.”

”Tydlighet avseende mandat och ansvarsområden inom Koncernkontoret. Samverkan mellan olika projekt som genomförs. Idag görs samma arbete i många olika projekt och resultatet blir olika vilket medför dubbla budskap från projekten till verksamheter och inom Koncernkontoret.”

”Vi måste bli mycket mer operativa och koppla ihop strategiskt viktiga arbetsområden med varandra på alla nivåer i organisationen. Det måste bli tydliga mål, vara begripliga och involvera medarbetare som behöver leverera enligt deadline. Vi behöver till viss del lämna den klassiska tjänstemannarollen (byråkratiska) för att jobba mer flexibelt. Utförarverksamheterna vet fortfarande inte var de ska hos på Koncernkontoret till och det vet vi som verksamhet knappt själva. Det är mycket prat och lite verkstad, mycket ord men kejsaren är mycket naken när jag går igenom korridorerna på Lillhagen. Här finns en ängslighet som sitter i väggarna och nu måste mycket till för att stödja medarbetare att hitta sitt engagemang och ge dem förtroende att driva framåt, så att viktiga bollar kommer i mål. Jag har alltid älskat mitt jobb och är en doer men liksom många med mig har tappat min arbetsglädje. Jag vill hitta den igen. A-S Lodin uppmanar oss att testa och våga misslyckas i en organisation/kultur som är ängsligare än någonsin.”

”Få nya Regionens Hus på plats för att öka samarbetet och komma närmare varandra.”

”Fortsätter i samma positiva anda...”

”Förståelse och respekt för respektive avdelnings uppdrag är grundläggande för att kunna samarbeta över gränserna. Men för att kunna göra det måste alla ha kunskap om styrmodellen och dess gränssnitt och därigenom vara behjälpliga med data, insatser och deltagande till annan avd.”

”Tydlig rollfördelning och ökad samordning där så är befogat. Handlar också om att kommunicera Koncernkontorets "erbjudande" för att skapa rätt förväntningar.”

”Mer gränsöverskridande samverkan utifrån olika uppdrag.”

"Förstår inte vitsen med denna enkät. Obegripliga frågor kopplade till märkliga skalor. Dessutom alldeles för lång. Svårt att se hur denna data ska kunna tolkas. /statistiker"

"Ökat medborgarfokus."

"Att få tillgång till långsiktiga strategiska planer och beslut ned till verkställande nivå, för att kunna planera en vettig verksamhet och för att slippa ständiga brandkårsutryckningar."

"En modell för bättre samarbete måste införas."

"Systematik och enhetlighet inom styrning och ledning."

"Jag har inte den insikten i vår verksamhet. Möjligtvis att ta in feedback från oss medarbetare, men hur jag ska kunna vara ett "kraftfullt stöd" förstår jag inte riktigt. Jag gör mitt jobb men jag ser inte kopplingen till det ni skriver."

"Lyft perspektivet och se till helheten och vem vi finns till för, alltså invånarna, istället för att se till en egna verksamheten främst."

"Jag tror mycket på att göra saker rätt och göra rätt saker. Ibland uppstår det en otydlighet i en ledningsorganisation när den leder en så stor organisation som VGR med olika stora förvaltningar där, i alla fall jag upplever att många förvaltningar tävlar (i för stor utsträckning) med varandra. Jag tror att det både inom och utom organisationen måste kommuniceras till medarbetare, kollegor, politiker och medborgare samt brukare hur organisationen är uppbyggd. Det finns en för stor okunskap om regionens olika organisationsdelar. Detta kommer göra det mer tydligt för alla parter vad vi kan och vad vi inte kan göra för dem och varandra. Mellan kollegor och arbetskamrater, mellan tjänstemän och politik och sist men inte minst mellan politik och medborgare/brukare."

"Att vi är professionella."

"Bättre samordning internt. T ex samordna kontakter med utförarverksamheterna. Informera varandra internt så man kan förmedla vad Koncernkontoret arbetar med inte bara sina egna frågor."

"Minska den centrala förvaltningen och överför resurser till verksamheterna på villkor att de deltar i utvecklingsverksamhet."

"Regionledningens kontrollbehov och ängslighet medför handlingsförlamning bland medarbetarna och bidrar definitivt inte till att "våga" och därmed inte till att ge målgrupperna ett kraftfullt stöd."

"Digitala plattformar."

"Upprätta gemensamma kontaktvägar till utförarverksamheterna. Ställ krav på att det ska finnas mottagare/samarbetspartners vid kommunikation."

"Det behövs ett betydligt bättre ledarskap än det som finns idag."

"Tydliggöra uppdragen mellan avdelningarna."

"Tydlighet i ledarskap samt balans i uppdrag och förutsättningar för koncernstaber och koncernavdelningar."

"Tydligare ansvarsfördelning, inte springa på "samma bollar"."

"Svårt att uttala sig om, men förhoppningsvis ger vettiga lokaler (Nya Regionens hus) bättre förbättrade möjligheter."

"Intern samordning och kommunikation. Ett kontor som är funktionellt organiserat och styrt, med de fördelar och svårigheter detta för med sig."

"Ta hand om sin personal bättre."

"Förenklad kommunikation och budskap. Beslut måste vara tydliga. T ex: "vi vill detta", "vi förväntar oss detta" och "gör detta". Mer aktivt än "Koncernkontorets ledning har fattat beslut om nya riktlinjer med inriktning att vi ska bli bättre..."

"Skapa team runt varje nämnd som har samma funktioner/personer, idag är stödet och funktionerna som arbetar mot nämnderna mycket olika vilket skapar förvirring i beslutsled och kommunikation."

"Det är svårt att på ett effektivt sätt sköta sitt arbete när man måste kunna och fixa allt själv. Allt från kommunikation, ekonomi, boka resor, fixa hemsidan, boka fika, upphandling, diariesystem.... dessa uppgifter tar mycket tid från det jobbet vi egentligen ska genomföra."

"Att medarbetare får hjälpa och ta hjälp av varandra (vilket nekats). Att chefer, teamledare verkligen lyssnar och HÖR vad som sägs. (inte låter det gå in i ena örat och ut igen, har inte hört något). Vår värdegrund är bara tomma ord fungerar inte i verkligheten. Fokusera mer på verklighet och resultat!"

"Att minska den administrativa bördan på den enskilda medarbetaren. Idag förväntas varje medarbetare sköta allt från webben, diariet, arbeta med den strategiska nivån och hantera frågor av detaljkaraktär."

"Att samtliga medarbetare är medvetna om andra medarbetares uppdrag."

"Eget ansvar vad gäller kontaktskapande."

"Svårt att svara på alla dessa enkäter när man INTE arbetar där. Vi är enbart i samma koncern på gott och ont (sååå mycket enkäter...)"

"Det vi gör behöver vara starkare kopplat till uppgift och mål. Sådant som inte har sådan stark koppling borde vi göra mindre av. Säg nej till sådant vi inte ska/borde göra."

”Jag måste först säga att mina reflektioner endast baseras på situationen på koncerninköp. Skapa ett arbetsklimat baserat på öppenhet, tillit och uppriktig dialog. När kulturen i en organisation präglas av osäkerhet och rädsla påverkar det hela arbetssituationen och effektivitet är svår att uppnå. Människor blir defensiva och tar så få risker som möjligt för att slippa exponering. Färre initiativ tas. Man stänger dörren till kontoret. Koncernkontoret har en mycket bra värdegrund, kortfattad men kärnfull. Jag önskar att ledningen verkligen tog den till sitt hjärta. Att pliktskyldigt prata om den på APT hjälper inte långt. Action speaks louder than words.”

”Att vi har rimligt god kunskap om varandras olika roller och ansvar så att vi hittar rätt och kan samordna oss på ett bra sätt. Regiondirektörens ledningsgrupp måste arbeta med att vara EN ledningsgrupp där alla tar ansvar för helheten och samordningen.”

”Organisationen lider stor brist på tillit i alla led. Ledning och styrning behöver förbättras avsevärt. Enkelt att säga, svårare att göra i en så här komplex organisation. Ett konkret exempel är att enheterna åtminstone i den avdelning jag befinner mig är alldeles för stora. Att som enhetschef ha nästan 30 tjänstemän med så komplexa arbetsuppgifter och stort ansvar är inte rimligt för att få en bra styrning. Modellen med teamledare är oerhört otydlig och orättvist utformad med tanke på att rollen inte har tillgång till något av de verktyg som behövs för styrning (det som enhetschefen har idag men som blir svårt att nyttja då denne befinner sig så långt borta som de gör när de har så många medarbetare). Bort med det systemet och minska antalet handläggare per enhetschef eller tydliggör rollen som teamledare och ge dem de verktyg, det ansvar och mandat som behövs.”

”Mindre prestige, mindre individualism, få bort kulturen att man är rädd för att göra fel.”

”Tydligare ledningsstruktur.”

Vad anser du är viktigast att förbättra för att du och dina kollegor ska kunna arbeta ännu effektivare?

Chef

”Ökad tillit till professionella och ett bättre samtalsklimat för att snabbare kunna konstruktivt finna lösningar för att föra ärenden och frågor framåt. Rimlig tid för ärendehantering inkluderat hela ärendehanteringen.”

”Om vi träffas mer över gränserna inom Koncernkontoret förstår vi mer vad vi kan hjälpa varandra med, och själv få stöd av.”

”För hög arbetsbelastning är det enda negativa med att jobba här. Därför är det viktigt att vi chefer och ledningsgrupper mognar i betydelsen leder och prioriterar. Vi behöver ledningsgrupper som tar beslut. I många verkar man sitta som representant för sitt perspektiv men det är viktigt att man lyfter sig till en helhetssyn där. Vårt uppdrag är fullt av målkonflikter och just i ledningsgrupper bör denna förmåga finnas och målkonflikter stötas och prioriteras.”

”Nyttja våra IT-system bättre, ökad tydlighet vad gäller beslutsmandat och ansvar.”

”Göra klart rutiner/riktlinjer främst de som också gäller förtroendevalda innan valet.”

”Rimliga förväntningar i förhållande till befintlig personalbemanning.”

”Vi är många som arbetar med samma sak men koordination, ingen vet vad den andre gör.”

”Mer administrativt stöd inom varje enhet och inte som nu centrala personer som bara förser oss med manualer, länkar osv och inte GÖR saker åt oss.”

”Mindre intern administrativ koordinering. Bättre datorer och IT-stöd med datorer som krånglar.”

”Styrningen av vilka frågor som ska prioriteras.”

”Leverera ännu bättre stöd och service till utförarverksamheterna.”

”Tydliga roller, ibland är det alltför ofta alltför många som springer på samma frågor.”

”Klar, tydlig och ändamålsenlig information till rätt mottagare.”

”Färre grupper med kontinuerliga uppdrag och mer grupper för att genomföra avgränsade uppdrag.”

”Att vi sitter fysiskt tillsammans, att vi har ändamålsenliga lokaler dvs att det finns arbetsrum när man behöver och inte behöver springa runt med en dator och mobiltelefon i handen för att kunna diskutera olika ärenden. Att vi träffar våra kollegor på regelbunden basis så att man bygger relationer. Detta görs över en kopp kaffe på en fikapaus på ett ställe där man vet att man träffas. Idag vet man aldrig vem som dyker upp på en fika paus – ibland är man helt själv i Lillhagsparken – finns inte någon att ha utbyte med!”

”Minska administrationen som ex med det stora antalet internfakturer som ska hanteras av flera personer. Vid införande av systemstöd som Public 360, säkerställ att de är användarvänliga och självinstruerande. Public 360 är alldeles för svårt och omständligt för personer som inte använder det ofta. Innebär risk att handlingar och dokument inte blir upplagda. Säkerställ att alla projekt ska ha ett projektdirektiv och att ansvarsfördelningen är tydlig.”

”Bättre systemstöd. Fortsätta utveckla vårt arbete utifrån processororienterat arbetssätt.”

”Se föregående. Utöver det – fungerande teknik t ex Skype – måste funka.”

”Närmare samverkan/förståelse för varandras roller mellan de olika beslutsnivåerna samt ekonomi och HR.”

”Ökat administrativt stöd. Fler videomöten istället för IRL-möten. Minskat resande.”

”Prioritera så vi kan ge effektivt stöd på de viktigaste områdena.”

”Konkreta krav från ledningsnivån på avdelnings- och direktörsnivå.”

”Inre effektivitet: Minska internbyråkrati och onödiga rapporter. Ge medarbetare möjlighet att ta egna kontakter över avdelnings/stabsgränser utan att behöva ta vägen om chefen. Ge frihet under ansvar och minska kravet på uppföljning på detaljnivå. Fungerande IT-verktyg. Yttre effektivitet: Samsyn på vårt uppdrag. Ökat fokus på yttre effektivitet och på slutkunden = invånaren i VG.”

”Viljan att samarbeta på riktigt, med fokus på att det ska vara bästa möjliga arbete för dem vi är till för.”

Medarbetare

Ta bort stuprörstänkandet – vi behöver bli bättre på att hjälpas åt för att lösa våra uppgifter. Det är för stelbent i många fall!”

”Onödig administration. Likt skitsystem som kom o gå som borde vara ett minne av en svunnen era?”

”Tydlighet i roller, ansvarsfördelning och prioritering. Gärna arbeta med huvudprocesser och stödprocesser.”

”Mer pengar till verksamheten för att kunna vara med och agera stöd till kunden.”

”Gamla traditioner bryts och bromsklossar får mindre makt.”

”Samarbetet mellan olika koncernstaber.”

”Samarbete genom team och en tydlig ledning för dessa i stället för ledning via enheter eller avdelningar.”

”Den egna utgångspunkten och inställningen till andra medarbetare och chefer.”

”Att det finns resurser att utföra det arbete som ska göras, och som har verksamhetskunskap. Att arbetsmiljön bidrar till en positiv arbetsplats. Mycket märkligt att man går mot öppna kontorslandskap och ej fasta arbetsplatser, fast i stort sett all forskning visar på att det minskar arbetslust/resultat. Även om det blir "billigare" borde man ta till sig att det i längden inte gynnar vare sig medarbetare eller arbetet. Och vid de tillfällen jag har varit med på olika "röstningar" har detta också framkommit som det viktigaste hos medarbetare att man inte vill ha. Trots det så gör VGR så.”

”Bra arbetsmiljö, arbetsro. Det är inte effektivt att flytta mellan olika arbetsplatser under dagen, eller att behöva börja dagen med att anpassa arbetsplatsen efter just mina behov. Det är viktigt att arbetsplatsen är ergonomiskt anpassad efter varje medarbetares behov, annars följer sjukskrivning t ex p.g.a. problem med axlar och rygg.”

”En ökad omtanke från ledningen om oss medarbetare. Att förstå att vi är människor och inte bara kugor i ett maskineri (vilket vi förstås också är). Det är svårt att vara mer effektiv än vi är idag. Vi har många uppdrag och levererar dem med hög kvalitet, oftast i tid. Att öka antalet uppdrag och därmed öka effektiviteten går inte, och att minska dem ökar inte effektiviteten. Man får inse att ska man ha leveranser av kvalitet, dvs som är användbara för sina syften, kan man inte pressa in mer. Möjligen kan frågorna vara mer relevanta, men jag upplever inte att de frågor jag får har låg relevans (i så fall hade jag signalerat det). Så istället för att öka effektiviteten så bör ledningen vårda det vi har och utveckla arbetssätt och innehåll så att medarbetaren lär sig nytt, får omväxling, och får uppskattning för sina insatser. Minska anonymiteten. Och formalisera inte allt arbete, det behövs utrymme för spontanitet för att vara kreativ och tillgodose de gemensamma behoven som springer ur förvaltningarnas och invånarnas önskemål. Då kan vi utvecklas och hitta nya vägar tillsammans. Och uppleva glädje och nytta med det vi gör.”

”Jobba bort stuprören! Kräv att ärendeberedningen är bred o komplett! Stoppa sena dåligt beredda ärenden. Låt dom bli försenade. Kräv kvalité!”

”Bättre möjligheter att kommunicera. Att sitta tillsammans, att hitta varann. Arbeta hemma eller på annat ställe endast i undantagsfall.”

”Tydliga beslut och kommunikation från ledningen. Medarbetarna ska givetvis få påverka men ibland krävs det ett tydligt beslut för att alla ska försöka göra på samma sätt.”

”Bättre ledarskap. Effektivare styrgrupper, som vill vara med och ta ansvar, Större förståelse i verksamheten för vad som de behöver bidra med för att få rätt varor och tjänster i vården. Mycket mycket närmare samarbete med juridiska enheten, borde vara en del av koncerninköp.”

”Det är omöjligt att jobba effektivt på Koncernkontoret idag p.g.a. alla olika signaler/styrdokument. Man kan ju inte bara säga "administrativ förenkling" och tro att det förändrar något. De som är ansvariga för den administrativa förenklingen är ju de som pumpar ut regler, riktlinjer och rutiner och är verklighetsfrånvända nog att tro att någon medarbetare kan följa dem.”

”Samordning.”

”En annan styrning och ledning av verksamheten. Idag gör alla förvaltningar som de vill oavsett. Det är bara att ducka, det blir inga repressalier.”

”Tydliga riktlinjer och rutiner.”

”Bättre utvecklade IT-stöd.”

”Brist på resurser inom Team BI på VGR-IT. hämmar stödet, tidplaner och effektiviteten till förvaltningar och Koncernkontoret. Resurser tillsätts på andra håll för att möta nya behov men inte där, så det blir en flaskhals.”

”Tydlighet i uppdrag och mandat.”

”Tydligare och starkare ledarskap på avdelningsnivå.”

”Många ledningsfrågor där vissa bollar ligger på flera ställen är ett problem. Belastning beroende på kompetens är väldigt olika inom kontoret.”

”Tydlighet i roller och ansvar.”

”Vi måste få en bättre och tydligare ledning. Diskussion om vad som är vårt uppdrag.”

”Att allt tekniskt fungerar, datorer mm samt att det ska vara lättare att hitta info om administrativa saker. Vi lägger för mycket tid på sånt. Om det funkade skulle vi bättre kunna fokusera på att ge ett kraftfullt stöd.”

”Kommunikation och reflektion över vilka enheter som berörs av olika frågor. Idag vet inte den högra handen vad den vänstra gör.”

”Prioritera.”

”Tydligare kontaktvägar utåt och kommunikationsvägar inom Koncerninköp.”

”Att vi är tillräckligt många och att det fortsatt finns utrymme för kompetensutveckling.”

”Lokalförankring och mindre centralisering mot Göteborg=mer tid på kontoret och mindre resor.”

”Ibland blir det för mycket prat om samarbete och effektivitet. För många post-it-lappar och diskussioner...Att ha en chef som litar på oss, att gilla jobbet, kollegorna och "kunderna", gör oss glada och effektiva. Då blir samarbete och utbyte av kunskap självklart.”

”Det går inte att dra ner på folk och sedan tro att vi ska kunna göra allt vi gjort tidigare. Tänk om när det gäller neddragningen och var mer noggranna kring vilka konsekvenser det faktiskt får för verksamheten, både inom och utom Koncernkontoret.”

”Tid för fortsatt teambyggande.”

”Transparens med information så att vi bäst kan förbereda ärenden och aktiviteter.”

”Fler medarbetare – eller hårdare prioriteringar.”

”Tydliga ramar från ledning i god tid(!), förbättra den interna kommunikationen.”

”Samarbete mellan olika roller och att man får svar på sina frågor.”

”Ledarskap som underlättar, möjliggör, stöttar om något går fel. Vi skulle ju våga satsa och våga prova... då måste det också vara ok att det bli fel i bland... känslan måste vara att vi täcker upp för varandra; vill varandra väl... sådan är inte kulturen idag.”

”Ledsen, svaret blir att mycket fungerade bättre då nämnderna hade egna kanslier. Nu vet inte den högra handen vad den vänstra gör och det finns inga bra forum. I stället för stuprör verkar varje arbetsgrupp/enhet gärda in sig.”

”Arbete inom Koncerninköp med upphandling av medicintekniska artiklar och i detta är vi beroende av projektgruppsmedlemmar och styrgrupp från vårdverksamheten. Viktigt att man gör verksamheten införstådd med att de måste bidra med sin tid i detta arbete. Vi har idag svårt att få till projektgrupper till upphandling. När väl personer utses har de svårt att komma ifrån sitt dagliga arbete för att delta på kravspec möten och utvärderingar. Styrgruppen jag tillhör saknar viktiga kompetenser för att arbetet skall flyta på bästa sätt. Svårt att genomföra upphandlingar då kompetensen uteblir.”

”Om vi ska vara ett enat koncernkontor så behöver vi skapa mer utrymme för kreativitet och samarbete över gränserna. Nu upplevs det som att vi försöker "förvalta" och detaljstyra fram lösningar på problem när vi istället behöver främja lösningsfokus ur ett kreativt perspektiv. Vi behöver låtas få "luft under vingarna".”

”Tydligare ledarskap och närvaro.”

”Fördela ansvar och mandat.”

”Fungerade arbetsplatser utan blinkade skärmar & kontakter som saknas. Fler små mötesrum/telefonrum.”

”Bli lyssnade på! Skapa en organisation som syftar till att stötta uppdraget – inte säkerställa chefernas bemanningstal.”

”En god arbetsmiljö och trivsamt klimat.”

”Ta bort Koncernkontoret.”

”Ge mandat och följ resultat i chefsgrupper. Sluta fördela ut "liknande" uppdrag till olika konstellationer.”

”Tydliggöra arbets-/ansvarsfördelning och mandat.”

”Vi behöver underlätta för varandra genom att snabbt svara på interna frågor. Det interna arbetet stoppas inte sällan upp av att man inte får svar internt.”

”Kunskapen om gemensamma system och program t.ex. Yammer, Office 365 och OneDrive behöver spridas. Det är viktigt att medarbetare vet vilka program som finns och att det finns möjlighet till utbildning. Idag finns flera program som ingen vet hur man ska använda, vilka fördelar som finns m.m.”

”Ser fram emot att få flytta in i Vita Huset med förhoppningsvis bättre arbetsklimat. Idag sitter man hopplöst utanför på Lillhagsparken.”

”Ansvar och förväntningar. Är uppdraget = behovet förväntningar från politik och utförare? Eller har vi ett gap som gör att vi aldrig kommer leverera enligt ök.?”

”Fortsätta att arbeta med att se hur vi kan göra saker på ett bättre sätt i olika processer.”

”Anställa rätt kompetens. Rätt kompetens/tjänst på rätt plats i organisationen. I dag är det inte så och det blir ineffektivt. Har anställd ingen att samarbeta med inom enheten/avd. behövs omplacering till lämpligare enhet/avd. Alla anställda bör ha en kompetent ersättare vid sjukdom, ledighet och vab. Cheferna måste se till att anställda klarar av att samarbeta kontinuerligt med varandra och inte acceptera samarbete under viss period och sedan slippa. Anställda ska slippa kravet att läsa e-post etc. varje under ledigheter. Är stressande, tvingande och avbryter ledigheten varje dag och ingen rimlig kompensation för det utgår. Utveckla chefs- och ledarskapet. Koncernkontoret saknar i dag chefer som klarar av att leda, teamutveckla och har tid att arbeta med sina medarbetare. Många anställda inom förvaltningen ser inte eller hör av sina chefer, kanske i stort sett endast på månatligt APT, och blir lite lämnade åt sitt öde. De får vara sin egen chef samt leda och styra sig själv så gott det går, för chefen har inte tid. Anställda i dag är mycket självgående och arbetar självständig, men situationen har blivit absurd. Cheferna har alldeles för många andra uppgifter än att leda och arbeta med sin personal. Det frånvarande ledarskapet bidrar till att enheterna och avdelningarnas anställda inte känner varandra, känner inte tillhörighet, blir sämre på att samarbeta, informationsspridningen och kunskapsöverföringen mellan dem minskar m.m. Utvecklingssamtalen och lönesamtalen blir väldigt märkliga när chefen inte riktigt vet vad den anställda arbetar med och har presterat. Enkät som rör chefs- och ledarskapet borde skickas ut.”

”Minskad toppstyrning och mindre fixering på chefer och chefsnivåer. Mer tilltro och ansvar.”

”Fler projektrum och mötesrum. Fungerande dockningsstationer. Att enheterna hålls ihop i lokalerna.”

”Tydlighet från chefen vad gäller fokusområden samt en tillgänglig chef som också vill vara insatt i de frågeställningar som medarbetarna står inför i det dagliga arbetet.”

”Bättre administrativt stöd, det är inte rimligt att man som regionutvecklare skall sköta all administration inom public etc. det blir oerhört ineffektivt med mycket fel.”

”Tydliga mål och gott chefs- och ledarskap.”

”En tydlig kartläggning behövs med namngivna nyckelpersoner som stöd i arbetet. Mycket tid går till att leta efter rätt personer i olika frågor och man valsas runt, vilket är ineffektivt och tungrott. En väl utarbetad introduktion med gott om tid avsatt till nyanställda en god investering för Koncernkontoret.”

”Rimligare arbetsbelastning, som möjliggör mer tid till planering och strategiskt tänkande och inte bara att "hålla huvudet över vattenytan" dag till dag.”

”Som upphandlare arbetar man alldeles för brett. Vår titel är "strategisk upphandlare", men en mer rättvis beskrivning är även projektledare, verksamhetsutvecklare, sekreterare och "någon annan". Verksamheterna vi gör upphandlingar åt bör ansvara för analys av egna behov etc. samt även kravspecifikationen. Inköpsstyrgruppen bör sen ansvara för tillsättandet av projektgruppsmedlemmar. Det är inget som bör ligga på upphandlaren. Om upphandlaren kan fokusera på det affärsmässiga, det juridiska och själva upphandlingen så ökar effektiviteten och vi kan på det sättet få igenom fler upphandlingar. Ytterligare en sak som skulle förbättra effektiviteten är att öka upp möjligheten att arbeta hemifrån för de som önskar och har möjlighet. Att lägga mycket onödig tid på resor, såvida de inte tillför något, är ett slöseri med energi, resurser och även en stressfaktor. Dessutom ger det en onödig negativ miljöpåverkan. Ett mer modernt tänk här tack. På det sättet blir VGR en mer attraktiv arbetsgivare då man sällan konkurrerar med lönenivån. Tror även att ett modernare tänk tilltalar yngre sökanden och underlättar vid nyrekryteringar.”

”Tydliggöra för kund till vilken funktion de ska vända sig med frågor om avtal.”

”Att Koncernkontorets projekt arbetar med samma digitala hjälpmedel. Idag ställer det till med problem att man använder olika dokumenthanteringssystem; G-disk, onedrive, Alfresco, Canea osv. Har koncernkontoret en uttalad projektmodell att följa? Gäller Projekttilen för alla?”

”Tydliggöra uppdraget för olika delar av Koncernkontoret, så att det blir givet vem som behöver delta i ett givet arbete. Förtydligande av roller och ansvar. Fortsätta öka samverkan inom kontoret.”

”Jurister som är väl förtrogna med Smittskyddslagen och vår verksamhet.”

”Etablera processer, tydliggör ansvarsfördelning och ge mandat i frågor. Den avstämningskultur som etablerats inom Koncernkontoret, där allt måste stämmas av i flera led, försvårar och gör arbetet extremt ineffektivt. Allt man gör kan inte behöva stämmas av i flera led i olika omgångar.”

”Mer självständighet. Se till att våra system och infrastruktur fungerar (=vettig hemsida, tillgång till bra program, egen tillgång till bildbanker, bistå med programmerare och utbildningar om det behövs) – låt oss i övrigt agera med eget mandat och efter egen förmåga (vi presterar bäst då). Orimligt att vi inte ens kan lägga upp bilder på vår hemsida utan att gå via extern personal för att ge ett exempel.”

”Tydliga uppdrag från chef.”

”Att inte varje medarbetare ska behöva ha kompetens kring att lägga upp material på webben, dvs att kommunikatörerna borde ansvara för detta såsom tidigare.”

”Tydligare chefer, förenkla samarbetet mellan staber vilket blivit mycket mer krångligt sedan nya organisationen, vi arbetar mer och mer i stuprör. Inga enkla kontakter finns längre utan alla är upptagna med sitt istället för som förr när det fanns möjlighet till direktkontakter på 5-10 min – Chefer som mer noggrant ser arbetsbelastning för varje medarbetare och fördelar jämnt. Inte implementera fler system utan ta en paus så att alla har möjlighet att landa i nuvarande. Tar så mycket tid och energi med alla nya och ibland innebär de dessutom en kvalitetsförsämring och införs alltför snabbt och utan att konsekvensanalys gjorts.”

”Tydligt samarbete och respekt för varandras uppdrag. Lyhördhet för varandras behov.”

”Kommunikation, transparens, tydligt ledarskap.”

”Trygghet, stabilitet.”

”Vi behöver agera mer samlat utåt förvaltningarna upplever oss inte alltid samlade i vår kommunikation och arbetssätt.”

”Tydligare beslutsvägar inom och utanför Koncernkontoret (helhet VGR). Bättre kommunikation om vilka beslutsforum som finns. Förbättra ledningsdokument.”

” – Fungerande IT-stöd på Södra Hamngatan. Jag har lyft det på flera håll i över två år, men problemen (fel på datordockor, blinkande skärmar etc.) kvarstår. – Bättre samarbete med kommunikatörer. – Bättre samarbete med VGR IT. IT borde vara en naturlig del av projekten och inte bara någon man ringer till när det krånglar. – Enklare att dela IT-miljö mellan enheter/avdelningar. Vi kommer exempelvis inte åt varandras mappar på G:.”

”Tilliten till varandra är avgörande för hur omställningsarbetet ska lyckas. En positiv inställning till varandras kunskap och bidrag till arbetet.”

”Att cheferna på ett tydligt sätt kan fatta beslut, prioritera och kommunicera detta. Arbeta med färre projekt åt gången, "gör en sak i taget", se till att det blir färdigt och avslutat, innan man börjar på nästa uppgift/projekt. Effektivare, kortare möten.”

”Utöka det administrativa stödet.”

”En annan modell för styrning och ledning av verksamheterna i VGR, men det är ett politiskt beslut.”

”Våga prioritera bland alla uppdrag – på riktigt. Vi har blivit fler medarbetare på Koncernkontoret men vi har tagit på oss alldeles för många nya uppdrag. Var ger VGR störst mervärde?”

”Kommunikation.”

”Nytt arbetssätt i raka led inom specifika områden.”

”Vi har för mycket att göra för att kunna leverera med hög kvalitet. Tydligare ledarskap ger bättre förutsättningar för att göra ett bra jobb.”

”Samverkan. Att veta vart jag/vi vänder oss inom Koncernkontoret. Vem gör vad, vem ansvarar för vad.”

”Gemensam nämnd för kollektivtrafik och infrastruktur.”

”Att vi i högre utsträckning än nu träffas på vår fysiska arbetsplats. Blir säkerligen bättre i det nya Regionens Hus.”

”Jag tror det är mycket viktigt med ständig kompetensutveckling, att hela tiden lära sig nya saker. Om vi inte tar till oss nya saker kan vi heller inte ge det stöd som behövs. Tiden är så föränderlig, så det gäller att hänga med. Det är viktigt att det ges utrymme för att utvecklas.”

”Tydligare ledarskap som krokarm med andra enheter. Tydligare prioriteringar och tydligare styrning och ledning i form av verksamhetsplaner, avdelningsplaner etc.”

”Jag anser mig inte kunna svara på frågor formulerade som ”du och dina kollegor”. Det jag kan svara på är hur jag själv agerar, anser etc.”

”Mer hjälp i kommunikationsfrågor.”

”Tydlighet kring ansvar och hjälpa varandra över gränser. Vissa saker hamnar mellan stolar.”

”Någon generell feedback.”

”Tydlighet och överblick över andra uppdrag som liknar mitt eget.”

”Kontinuitet, tydliga mål och mer möjlighet till självständigt arbete där färre personer är involverade i beslutsprocessen. Ökad tillgång till personer från vården i våra upphandlingsgrupper.”

”Kortare ledtider.”

”Digitalt ledningssystem med rutiner och riktlinjer lätt åtkomliga för alla anställda. Dokumenthanteringssystem!”

”Tydligt ledarskap.”

”Ökade resurser. Vi går på knäna.”

”Det är för mycket tokerier/beslut och projekt från de "centrala" delarna av Koncernkontoret. Tänker främst inom ekonomiområdet (ex ny styrmodell).”

”Hantering av frågor/beslut som sträcker sig över flera delar av Koncernkontorets organisation fast på en nivå som inte är ledningsfrågor, m.a.o. dagligt gränsöverskridande arbete mellan olika avdelningar och staber.”

”Tydligare information.”

” – Att vi får det stöd vi behöver när vi behöver det och inte bara när det passar Koncernkontoret. – Att stora saker som ska genomföras förbereds lite bättre. Till exempel ny hemsida, diariesystem osv...”

”Tydliga roller. Att alla delar i Koncernkontoret arbetar med samma verktyg för att underlätta.”

”Bra ledningshandbok och stöd från chef.”

”Tid.”

”Lika lön för lika arbete!”

”Våra administrativa system och processer.”

”Att vi får de resurser vi har behov av i det dagliga arbetet. Vi har för mycket tidstjuvar för att kunna vara mer effektiva. Att vi blir lyssnade på.”

”Bättre stöd och förståelse för inköpsprocessen och den av politikerna fastslagna inköspolicyn.”

”Tydligare information på intranät, möjligheter att starta upp sin arbetsdag vid vilken kontorsplats som helst utan tekniskt strul.”

”Förutsättningar (organisation) att ses och mötas för strategiska diskussioner och få information om var som hänt/sagts/beslutats på andra möten som kollegorna deltagit på.”

”Mer feedback både från dem vi arbetar för och vår ledning.”

”Skype. Mötesplanering/minska resandet.”

”Kommunikation och information mellan koncernstab/avdelningar.”

”Tydligare beskrivningar och information om vad olika enheter har för frågor igång.”

”Fungerande IT-utrustning och program. Fungerar ganska bra men kan alltid förbättras. Viktigt med tydliga riktlinjer exempelvis vilka samarbetsytor som ska användas – annars minskar effektiviteten pga. bristande kommunikation och dubbelarbete.”

”Förbättra arbetsplatsernas utformning/utrustning. En professionell, stödjande och serviceinriktad kommunikationsavdelning.”

”Tydliga frågeställningar i uppdrag.”

”Tydligare organisation. Nu är den bölig.”

”Jag tycker det finns en oro för att göra fel som hämmar kreativitet och kraft att genomföra. När form går före leverans och varje mindre problem blir ett ok och bromskloss medans varje seger glöms bort. Detta rimmar illa med kraftfullhet och måste bort. Det verkar också finnas exempel på där chefer och ledningsstöd inte verkar komma överens och konstant ger olika instruktioner om hur man skall hantera olika processer och ärenden. Då hamnar man som medarbetare i någon form av medlarposition vilket kraftigt minskar produktiviteten och drar massor av tid. Här saknas en tydlighet om vem som har mandat att ge besked som inte behöver diskuteras vidare.”

”Bättre hemsida och intranät med mer info om vad de olika delarna gör.

”Förbättra arbetsmiljön och se över chefskapet.”

”HELHET före delar och egna intressen.”

”Det är dags att ta tag i digitalisering på allvar och skapa förutsättningar för medarbetarna att ta steg framåt och inte bakåt. Pålitlig och uppdaterad utrustning är mycket viktigt.”

”Tydligare prioriteringar på vad vi ska göra och vad vi ska sluta göra. Allt kan inte vara viktigt samtidigt.”

”Fler anpassade mötesrum/lokaler.”

”Eget ansvar.”

”Anpassade system och tydliga mål med vad vi gör.”

”Bättre IT-verktyg.”

”Att vi får en vi-känsla och att vi arbetar tillsammans.”

”Att en bättre prioritering görs med avseende på vilka arbetsuppgifter som ska prioriteras ner i förhållande till prioritering av arbetsuppgifter inom omställningen. Just nu läggs arbetsuppgifter avseende omställningen (för min del handlar det om område 4) ovanpå allt annat, vilket är helt orimligt.”

”Bättre struktur, processer och överenskommelser. Idag springer vi lite som yra hönor och pickar lite (ineffektivt) överallt.”

”Tydliga riktlinjer, förväntningar och rutiner/processer som når ut till hela Koncernkontoret är viktigt, men det är även viktigt att på ett bra sätt fånga upp och vara lyhörd för förfrågningar och möjligheter som går utanför de processer som finns idag. Förmåga att se långsiktigt mervärde och avsätta resurser för processer som kommer att få stor betydelse/inverkan på Koncernkontoret på längre sikt.”

”Närheten till varandra. Kännedom om varandras uppdrag. Samarbeten, allt ifrån körsång och skidåkning till arrangemang av Koncernkontorets dag och gemensamma projekt över stabsgränser.”

”Skapa en kultur där cheferna ses som möjliggörare och medarbetarnas kompetens används fullt ut. Idag används medarbetarna till det cheferna tycker är det viktigaste oavsett vilken kompetens medarbetarna har – många känner sig pressade och många känner också att de besitter stor kompetens som inte kommer till användning.”

”Intern kommunikation mellan enheter och mellan avdelningar på Koncernkontoret. Bättre accessmöjligheter. Att alla medarbetare förstår och vet att de servar nämnder, styrelser, utförare.”

”Tydliga riktlinjer.”

”Resurser, jag arbetar på Smittskydd.”

"Bra arbetsmiljö där man kan arbeta ostört, men ändå ha nära till kollegor (idag är det mycket spring och högt prat och därför väldigt tomt på arbetsplatsen, eller väldigt många och hög ljudnivå)."

"Den fysiska arbetsmiljön."

"Ett tydligare, närmare och stöttande chefskap."

"Tro på oss! Var ärliga mot oss! Uppfattningen är att det hela tiden finns en "dold agenda" från ledningen i kommunikationen."

"Möjlighet att fokusera och koncentrera arbetet utan att ha allt för vitt skilda arbetsuppgifter/uppdrag/ansvar."

"Arbeta mer ihop."

"Chefer som ger stöd och positiv feedback."

"Tillit för att vi löser det vi gör."

"Tid och resurser."

"Information."

"Optimera processerna och få vissa verksamheter att inse att de är serviceverksamheter och skall inte ha egna åsikter."

"Få ihop arbetsgruppen till ett team, så är det inte idag."

"1. Bättre systemstöd 2. Mindre strul med tekniken, framför allt datorernas funktion i det aktivitetsbaserade kontoret."

”Digitalisering.”

”Sluta vara så rädda. Fatta fler beslut mellan medarbetare istället för att alltid gå till chefen.”

”På intranätet idag finns t ex hjälp till självhjälp i form av lathundar, filmer osv osv men ett problem är att det för olika uppgifter och system finns så många olika lathundar och ibland vet man inte vilken som är den mest aktuella. Tänker t ex på lathundar för: Public360, nya webben, Alfresco osv. Jag tycker det vore bra med några korta, tydliga snabbguider (lathundar/checklistor) för de vanligast förekommande uppgifterna som t ex en handläggare behöver utföra i t ex public360. Det skulle spara mycket tid. Jag tror också att det behövs mer utbildning för t ex handläggare i t ex public360 för att kunna utnyttja möjligheterna med systemet ännu bättre och för att kunna arbeta mer effektivt.”

”Att AWB inte genomförs utan att man tar hänsyn till individen och de krav som arbetet kräver t ex krav på sekretess eller att alla kan inte planera när de ska vara tillgängliga (=telefontid) utan man behöver vara tillgänglig så mycket som möjligt för att kunna hjälpa till.”

”Kommunikation och kommunikationsstöd är kraftigt underbemannat. Man måste inse att alla kan inte allt och dagens system är inte effektivt bruk av kunskap eller tid. En tydligare profil utåt stärker samarbetet inåt.”

”Mer glädje och återkoppling.”

”Att många har tappat fotfästet för vem man är till för. Många har inte bakgrunden att arbetat t ex i vården vilket inte ger den förståelse man behöver för att lyckas implementera nya arbetssätt.”

”Större tillit till medarbetare och deras kompetens.”

"Kommunikationsstöd. Det var mycket, mycket bättre "förr" när det var tydligt vem som var kommunikationsstöd för respektive avdelning. Det är en djungel nuförtiden..."

"Tydliggöra roller o ansvar, samt genomarbetade och visuell intressentanalys."

"Det talas mycket om ett gemensamt Koncernkontor, men i verkligheten är det interna stuprör och tal som ni och vi, ert och vårt. Svårt att veta hur jobba bort revirtänk. Det är nog ett långsiktigt jobb."

"Tydligare uppdrag. Tydliga mandat. Tydligt ok att arbeta över avdelnings/enhetsgränser."

"En arbetsmiljö som möjliggör ett effektivt arbete. Forskningen säger en sak men regionen gör tvärtom. Bygga nya hus som är aktivitetsbaserade sänker effektiviteten jämfört med ett eget kontor, höjd sjukfrånvaro, ökad personalomsättning. Sen att man hela tiden är dumsnål är heller inte bra. Exempel: borttagande av julklapp."

"Få avsatt tid att lära sig om de nya verktyg som vi bör använda: Yammer, Office 365... Vanligtvis behöver vi själva söka information om flertalet nya administrativa IT-verktyg och hitta tid för att lära oss de nya programmen. Intresse för IT varierar i en arbetsgrupp och påverkar implementeringshastigheten. För att kunna använda verktygen effektivt och på så vis effektivisera arbetet behöver cheferna inspirera och stötta medarbetarnas användande av IT-verktygen. Hur insatta är cheferna i den IT-utveckling som pågår?"

"Ökad kunskap om vilken kompetens/vilka resurser som finns inom de olika koncernstaberna och koncernavdelningarna. Ökad kunskap om stabernas och avdelningarnas uppdrag."

"Tillräckligt många arbetsplatser för ostört arbete med bildskärmar x 2"

"Inför inte aktivitetsbaserad arbetsplats!"

"Se över vårt arbetssätt på avdelningen för att se om vi skapar effektivitet i det vi gör på lång och kort sikt."

”Behålla personal, kontinuitet.”

”Förbättra stödet från ekonomiavdelningen, data och analys (närmare handläggarna).”

”Bättre möjligheter att hålla "riktiga" möten digitalt alltså inte bara telefonmöten utan även video.”

”Rutiner och struktur i arbetet hos centraliserade delar såsom HR, Ekonomi, IT. Administrativa IT-system som är synkade med varandra och verksamheten.”

”Minskad arbetsbelastning. Prioritering av uppgifter.”

”Bra system/verktyg – idag krånglar det mycket när man ska arbeta i flera system på samma gång.”

”Lugn och trygg arbetsmiljö.”

”Att ledning/ledningsstöd kan enas och ta beslut om ansvar och fördelning av roller! Nu bara mer och mer administration i stället för tvärtom, beroende på stuprörsorganisation. Matrisorganisation har gjort att man avskärmats från verksamheten. Gör om och gör rätt!”

”Tydligare ramar och mandat. Många gör samma saker. Behöver samordnas bättre. Mer samordning och gemensamt arbete mellan KK och FL.”

”Bättre introduktion för nyanställda.”

”Genom involvering i fler processer och projekt tillsammans med andra koncernstabber/avdelningar kunna bedriva ett effektivare arbete som får större effekt för VGR.”

”Tydliga uppdrag.”

”Tydliga ramar, rejäl förankring av nya arbetssätt, nya arbetsmetoder och nya verktyg. Begränsa antalet förändringar i sådana avseenden för att ge utrymme för att samtidigt utföra de ordinarie uppgifterna.”

”Mindre administration, tydligare beslutsfattare.”

”Möjlighet att sitta avskärmat. Det aktivitetsbaserade arbetet är ett väldigt bra sätt att nätverka och snabbt stämma av frågor. Samtidigt blir du "störd" ungefär var 10:e minut och studier visar att det tar ca 20 minuter att återfå koncentration och effektivitet efter ett avbrott. Jag arbetar mer effektivt i eget kontor, och om inte det är möjligt skulle det åtminstone behövas skärmar mellan skrivborden.”

”Matrisorganisation är bra i teorin, tyvärr tycker jag att det är svårt i praktiken. Skapar hierarkier och onödig byråkrati.”

”Det är för långa vägar till beslut och tar för lång tid.”

”En miljö som är förändringsbenägen, innovativ och beredd på att testa nya arbetssätt tillsammans med utförare. Jag tror många på Koncernkontoret behöver slänga den traditionella tjänstemannarollen för att jobba mer i utföraranda. Vi uppmanas att våga pröva oss fram, att misslyckas och fortsätta vidare. Jag har aldrig sett så lite av det sättet att arbeta på Koncernkontoret. Ser fram emot att få flytta in till centrum det kan nog bidra till bra förändringar. Vi behöver modiga ledare som kan gå från ord till handling.”

”Målnedbrytning, konkretisering.”

”Verksamhetsutvecklingsarbete – förtydligande av uppdrag, vad som kommer ut av det vi gör och hur det gagnar de vi är till för.”

”Ständigt förbättra vår omvärldskunskap.”

”Kommunikation och transparens samt modernare verktyg och arbetsmetoder.”

”Förståelse och kunskap om kollegors uppdrag och hur mitt uppdrag/funktion ska bidra till någon annans fortsatta process. Känslan av sammanhang från ledning till respektive enhet, inte bara genom enhetschef utan dialog med stabschef för att bli bekräftade i det dagliga arbetet, att det finns någon som ser att delarna verkligen hänger ihop för en bättre process.”

”Arbetsmiljön – arbetsplatsen – arbetsbelastningen.”

”Upplever fortfarande att det är många kockar i flera frågor och att det därmed infinner sig en känsla av dubbelarbete. Strävan efter ordning och reda och administrativ förenkling gå ibland till överdrift – vi behöver ju snart anställa folk för att jobba med allt som ska ske i linje med den administrativa förenklingen. Mer fokus på sådant som verkligen gör nytta!”

”Tydligare uppdragsbeskrivningar i vissa avseenden.”

”Tillit och viss frihet.”

”Namnade gemensamma uppdrag.”

”Uppskatta kompetens. Vi inom VGR som helhet har inget förtroende för kompetens. Vi anser att vem som helst kan göra vad som helst och då får vi bara skit resultat. Att uppskatta och använda kompetens som den ska användas är nyckeln till att bli effektivare. Att lägga ut uppgifter på högavlönade som andra har bättre kompetens för gör att man låter kompetenta göra fel saker. Den här enkäten är ett ypperligt exempel på att man inte använt kompetens på rätt sätt. Förra årets flytt av externsidan är ett annat exempel på fel användande av kompetens.”

”En mer strukturerad arbetsplats där man kan träffa sina kollegor och mötesrum med möjlighet att ha jobbmöten. Telefonrum saknas också.”

”Olika koncernstaber är långt ifrån varandra.”

”Standardiserade och tydliga processer. Ett tydligt ledarskap som tar hand om sin personal!”

”Förbättra intranätet med info om vem som jobba vad för att kunna hitta rätt person. Ifrågasätta rutinerna med fokus på digitalisering. Införa digital signatur.”

”Förbättrad arbetsmiljö med bättre och mer tillgängliga mötesrum. Tydlighet i linjestyrningen – formellt – för att ge tydligt mandat och långsiktighet och därmed förutsättningar för effektiv samverkan och "vardagsbeslut".”

”Att lyssna på medarbetarna och följa upp det som sägs. Vad kostar en uppsägning? Vad kostar en sjukskrivning? Vad kostar det att lyssna och försöka förstå ett problem och följa upp det? "Tillsammans gör vi varandra framgångsrika", "Feedback" osv. Hur jobbar vi med feedback? Hur följde vi upp det? Inte alls. Tror ni alla vet hur man ska ge feedback eller att alla har samma syn på feedback? Tror ni att vi i en hierarki ska göra "varandra framgångsrikare" utan verktyg eller att kommunicera hur? Hur kan skattebetalarna lägga pengar på att vi ska skriva massa fina ord som vi ska leva efter, men vi lär oss inte hur vi ska leva? Hur väl fungerar teoretisk kunskap (som vi knappt fått i detta) om vi inte får lära oss hur det omvandlas i praktiken och hur vi ska jobba med det? Som sagt, kolla sjukskrivningar och uppsägningar.”

”En gemensam arbetsplats.”

”Digitalisering i alla delar av verksamheten som går att digitalisera med andra ord ta bort pappershantering i så stor utsträckning som möjligt. Införa fasta kontorsplatser för anställda. Detta betyder inte att alla ska egna kontorsrum. Viktigt i detta är också att det finns dämpande väggar mellan kontorsplatserna.”

”Det är fortfarande så mycket som kastas in på spelplan, många ägnar sig åt specifika frågor men få ägnar sig åt helheten.”

”Bättre intern samordning och information.”

”Digitalisering. Se till att vi har den senaste tekniken för att kunna jobba så effektivt som möjligt. Se till att de anställda som jobbar med tekniken nämnd ovan, är rätt utbildad inom teknik, för där går mycket tid förlorad.”

”Mer personal!”

”Stabilitet och bibehålla befintlig personal.”

”Större tillit i organisationen och bättre samarbete mellan stabs- och linjechefer.”

”Se till att medarbetarinformation på Koncernkontorets intranät beskriver vars och ens uppdrag (inte bara arbetsort), och att informationen är uppdaterad. Kräv att alla medarbetare ska vara inloggade i Skype under arbetstid och att man där anger var man befinner sig. Det är då snabbt och lätt att hitta den man söker, eller konstatera att jag får prova en annan dag, behöver inte lägga mer energi på att söka Kalle idag :)”

”Mer sammanhållet med uppdrag och arbetsuppgifter, så att vi inte dubbelarbetar.”

”Bättre samarbete med kommunikation och IT.”

”Jag tycker att vi alla jobbar på ett bästa och effektiva sättet.”

”Matrisen måste styras mer av behov från sakområden. Nämndsekreterarfunktionen fungerar dåligt. Diariet sätter upp sina staket. Mycket faller mellan stolarna. Kommunikationsavdelningen – verkar mer som om vi är till för dem än de för oss. För bra stöd krävs att man är nära verksamheterna och då kan man vara proaktiv.”

”Tydligare uppdragsbeskrivningar och en bättre fördelning och ledning av arbetsuppgifter.”

”En mer kreativ arbetsmiljö. Mer ytor att skriva på (Whiteboardytor).”

”Att vi ges förutsättningar att arbeta effektivare – säkras genom ett tydligt och äkta ledarskap.”

”Samarbete över de olika avdelningarna. Information om vem som arbetar med vad.”

”Digitalisera, få bort papperspaskrifter. Införa digitala signaturer istället för påskrifter mellan förvaltningarna när det gäller exempelvis regionlån, behörigheter i internetbanken.”

”Förbättrad arbetsmiljö och ekonomi. Bli bättre på att prioritera uppgifter.”

”Intern samordning och styrning över funktionsgränserna. Kommunikation.”

”Bättre projektkompetens. Både projektledning och styrning.”

”Fungerande chefer som klarar av sin roll och sin funktion, klarar av att läsa sin mail och sprida information till medarbetarna och som klarar av att arbetsleda på ett planerat sätt och inte ad hoc och slumpmässigt.”

”Tydliga mål och förväntningar.”

”Rätt förutsättningar avseende arbetsmiljö, en arbetsmiljö anpassad utifrån arbetsuppgift såväl som personliga.”

”Tydligare ledarskap.”

”Se över den politiska strukturen för att undvika långa handläggningstider då ett och samma ärende passerar ofta många politiska instanser. Ibland behöver handlingar till nästa politiska möte vara klara direkt/innan mötet äger rum. Anställa administrativa funktioner som stödjer medarbetarna t.ex. stöd vid konferenser, webb, kommunikation mm.”

”Att ledningen blir medveten om hur samtliga på Koncernkontoret arbetar, så att de i sin tur kan ge förutsättningar till de anställda att arbeta mer tillsammans eftersom frågorna hänger ihop med varandra.”

”Att aktiviteter och uppgifter hänger bättre ihop och samverkar samt koordineras i tid och resurser.”

”Bättre kommunikation och samverkan.”

”Utveckla kunskap om andra delar av kontoret. Mötas, lära känna, minska prestige mellan olika verksamheter.”

”Ligger i hög grad på varje enskild medarbetares ansvar att underkasta sig den riktning arbetsgivaren önskar, men denna riktning måste då tydliggöras i högre grad för att växelverkan ska kunna ske.”

”Tydligare information om vad som är på gång, vad som är beslutat och vem som ansvarar för det. Att utse personer som har ansvar för att bära information ut till Koncernkontoret från olika möten och grupper (både ledning, politik och chefsgrupper). Ann-Sofi skulle kunna skicka ett "nyhetsbrev" varje vecka/månad till koncernkontorets medarbetare med den info som behöver delas, liknande I-linjen.”

”Att sätta personalen i fokus. Har upplevt vid många tillfällen att man räddar chefen i första hand istället för de anställda. Detta gör att drivna duktiga medarbetare slutar och istället för att man ger chefen de rätta verktygen att behålla duktig och kompetent personal.”

”Bra ledning och styrning samt att det finns tillräckliga resurser. Komplexa frågor kräver ett bättre samarbete inom Koncernkontoret så de inte hanteras i stuprör – detta är energi- och tidskrävande men nödvändigt för att det ska bli ett bra och hållbart resultat.”

”Färre uppdrag – fokus på färre och viktiga grejer. Närvarande chefer.”

”Tydligare ledningsstruktur, inte så många nivåer och i vissa fall sidospår.”

Vad anser du är viktigast att vi förbättrar kopplat till din och dina kollegors tillgänglighet gentemot förvaltningarna?

Chef

”Mer tid till att arbeta gentemot de vi är till för, mindre administration. Förenkla ärendehantering inklusive systemstöd maximalt. Bättre mötestekniker och ordning.”

”Mindre och enklare administration ger mer tid. Det behövs!”

”Vi är uppfattar jag det som, väldigt tillgängliga. Men tidsbrist kan vara en försvårande faktor.”

”Mer gemensamt arbete kring viktiga verksamhetsfrågor. Bygger kunskap och relationer.”

”Tydlighet i roller.”

”Frågorna behöver styras in på ett bra sätt från förvaltningarna till Koncernkontoret.”

”Mer närvaro på t.ex. Yammer!”

”Jag tror att om man hade en gemensam "inre" servicefunktion back-office till växeln som kunde vägleda förvaltningarna så skulle mycket vara vunnet. Bygger också på att varje avdelning arbetar med funktioner och funktionsbrevlådor och har telefonnummer till funktioner inte till personer.”

”Förmedla på ett enkelt och tydligt sätt vad olika delar av Koncernkontoret har för uppdrag. Skapa förutsättningar för förbättrad kommunikation. Skapa nätverk emellan förvaltningarna och olika funktioner på Koncernkontoret.”

”Behov av nytt modernare telefonisystem och ett VGR-gemensamt ärendehanteringssystem.”

”Om man med förvaltningarna menar utförarna ? så vet jag att utvecklingen av investeringsprocessen så att den upplevs transparent och tydlig pekats ut som viktig. Fortsatt hög prio på förenklad och minskad rapportering är jätteviktigt.”

”Generellt redan god!”

”Prioritering och administrativ förenkling.”

”Tillgänglighet är inte/ska inte stå för sig utan ett sammanhang. Hjälper inte att vi blir mer tillgängliga om vi saknar spelidé.”

”Fokusera vikten av att arbeta med rätt saker. Bättre teknikstöd t ex att kalender och röstbrevlåda i telefonen kopplas ihop automatiskt. Fastställa servicenivåer t ex att mejl ska besvaras inom viss tid.”

”Överens/dialog om realistiska förväntningar på vad koncernkontoret kan göra.”

Medarbetare

”Att vi inte får onödig info uppifrån, som från grupper som PPR, hälsoinspiratörer och annat trams som tar fokus från jobbet.”

”Tid för det uppdraget.”

”Lämna tydlig information i god tid.”

”Bra datorer och telefoner. Uppkopplingar mot nätet som är stabila.”

”Ökad tillgång till goda kommunikatörer som håller hemsidor aktuella och levande och som kan framställa material som ökar läsbarheten och intresset för det vi gör. Så att fler kan ta del av det, inte bara de som beställt arbetet. Förvaltningarna ska veta vad vi gör och vad vi kan och lätt få fatt på den kompetens som de behöver.”

”Min upplevelse är att tillgängligheten är hög och att de jag möter är nöjda.”

”Bättre möjligheter att kommunicera. Att sitta tillsammans, att hitta varann. Arbeta hemma eller på annat ställe endast i undantagsfall.”

”Styr upp intranätet så att alla staber och avdelningars kontaktuppgifter presenteras på samma sätt.”

”Hur många på Koncernkontoret har jobbat i en förvaltning? Fler borde testa det för att förstå hur vi egentligen borde agera som koncernkontor för att utgöra ett reellt stöd och inte bara en påtryckningsfunktion utan mandat.”

”Lägre arbetsbelastning, fler kollegor.”

”Tydlighet i roller och uppdrag – hänvisa rätt till person som hanterar frågan.”

”Förståelse för andra enheters behov.”

”Uppgiftsväxling är viktigt så man inte sitter kvar med gammalt (enkelt) när nya komplexa saker dyker upp.”

”Framförhållning i arbetsuppgifter och mer "permanent" tvärfunktionella grupper som arbetar med vissa frågor. Nu tilldelas de ofta till andra/nya personer och nya grupper skapas ad hoc. Gör att vi tappar erfarenhet och kompetens samtidigt som man får en känsla av att det man tidigare gjort/levererat inte är till nytta/dög inte.”

”Att vi är tillräckligt många och det fortsatt finns utrymme för kompetensutveckling (utbildningar m.m.).”

”Inga problem med tillgängligheten.”

”Kanske skapa en tydligare form för/rutin för hur förvaltningarna eller personer i förvaltningarna kan ge förslag på uppdrag eller problemställning/frågeställning som de önskar att Koncernkontoret ska arbeta med.”

”Rätt arbetsmängd med bra framförhållning så att vi kan planera vår tid bättre.”

”Jobba mer på respekten för våra olika yrkeskompetenser. Upplever att jag ses som någon som ska serva övriga och att de oftast anser att det de gör är viktigast.”

”Tydlig dialog och tydliga tidsramar.”

”Vi har bra tillgänglighet gentemot förvaltningarna.”

”En fungerande styrning av resurser på nämndnivå. Nu kan alla använda frasen: det måste jag förankra hos min chef. Dvs i praktiken väljer man sina arbetsuppgifter.”

”Mycket administrativt manuellt arbete i upphandling kopplat till nytt upphandlingssystem och framtida ny E-handel riskerar att vår kontakt mot verksamheten i framtiden minimeras ytterligare.”

”KOMMUNIKATIONSSTÖD.”

”Ställ krav på att varje område ska ha fungerande forum med förvaltningarna.”

”Enklare sökbara hemsidor.”

”Skapa en kultur av att Lyssna in och lyssna av – i alla led!”

”En god vilja.”

"Jag tror på förenklingar kopplat till uppföljningssystemen."

"Interna kommunikationen."

"Bli bättre på att återkoppla mail och telefonmeddelanden."

"Samordning."

"Tydlighet i ansvar, roller och förväntningar, framförallt våra "kunders" förväntningar."

"Jag tror att vi upprätthåller en stor tillgänglighet, i de fall vi har samröre med andra förvaltningar inom VGR."

"Personal med rätt kompetens som ersätter vid sjukdom, ledighet och vab. Kontinuerligt för hög arbetsbelastning leder till försämrad tillgänglighet."

"Kontakt med processamordnare nämndsamordning i Gbg behöver förbättras både gällande bemötande och stöd i ärendehantering till nämnd."

"Om vi som upphandlare kan arbeta mer fokuserat med det affärsmässiga, det juridiska och det upphandlingstekniska istället för att göra allt mellan himmel och jord så gör det också att vi har möjlighet att vara mer tillgängliga gentemot förvaltningarna."

"Vad menas med tillgänglighet? Vara tillgänglig på telefon eller svara på mejl? Anser att jag och mina kollegor är tillgängliga."

"Tillgängligheten finns i stort, snarare en fråga om att tydliggöra kommunikationskanaler och peka på vem man skall vända sig till i specifika frågor. Att kanalisera frågor/uppdrag genom ledningen kan vara ett effektivt sätt ifall man samordnar det hela på ett bra sätt."

"I vårt arbete har vi en mycket god tillgänglighet gentemot förvaltningarna. De får nästan alltid tag i någon av oss. Men om vi ser på tillgänglighet i ett bredare perspektiv, och inkluderar tydlighet – så är det kommunikationen från Koncernkontoret i fattade beslut."

"Mycket större respekt behöver visas gentemot förvaltningar både vad gäller bemötande och återkoppling. Förenkla för dem att komma i kontakt med oss och inte bara hänvisa till funktionsbrevlådor."

"Om vi får det stöd vi önskar/behöver från t ex kommunikation och IT så kommer vi ha mer tid att arbeta med det uppdrag som vi har och som vi dessutom är utbildade till. Många frågor får man dra alldeles för mycket själv trots att man inte har kompetens för det."

"Tydligt ledarskap, krav på leverans. Jag upplever att man generellt inom Koncernkontoret inte tar deadlines på allvar."

"Att samtliga använder sig av autosvar (för mailen) och telsvar/hänvisningar."

"Stundtals bättre samla ihop vår dialog blir lätt flera spår."

"Vara tillgängliga vid rätt tillfälle. Är det möte så är det. Kunna koncentrera sig när det behövs. Så alla behöver se till sin organisations behov av tillgänglighet. Vad är tillgänglighet för "vår" organisation."

"Samarbete och kommunikation."

"Vi har bra tillgänglighet men blir vi mer nischade kan vi också bli snabbare och effektivare i den tillgängligheten. Dessutom blir svaren korrekta."

"En tydlig beskrivning av vad som förväntas av oss regionutvecklare när vi ska stödja politiken. Rimlig tid att kunna leverera på en förfrågan med tanke på att vi har så mycket att göra. Har hänt mig att politiker begär underlag samma dag som förfrågan. Har också hänt att politiker klagar när jag sagt att jag inte är tillgänglig för möte p.g.a. andra åtaganden i tjänsten. Inte OK tycker jag."

”Att ge en tydlighet vad Koncernkontoret ansvarar för gentemot förvaltningarna. Förvaltningarna vet inte alltid vad Koncernkontoret gör, ansvarar för eller syftar till. Även attityden gentemot förvaltningarna.”

”Att Koncernkontoret begränsar/tydliggör kommunikationsvägarna mellan Koncernkontor och förvaltningar. Många vägar in = många olika röster = många olika besked/svar i samma fråga = ett spretigt Koncernkontor.”

”En god planering.”

”Spridning av information och kommunikation.”

”Tydliga prioriteringar.”

”Underlätta kontakt genom tydliga kontaktvägar, intranätinfo o.d.”

”Jag tycker det är viktigt med tydlighet kring att vi ska vara tillgängliga och behjälpliga.”

”Bättre kommunikationsmöjligheter, länka ut till samtliga verksamheters intranät, så info kan delas snabbt och generellt till alla.”

”Vår verksamhet är redan väldigt tillgänglig och har tät kontakt med verksamheterna inte bara ledningen. Ett framgångskoncept som jag ser det.”

”Låt oss arbeta för förvaltningarna och inte emot.”

”Effektivare intern organisation inom avdelningen.”

”Skapa utrymme för specialister att agera utifrån sin kunskap.”

” – Enklare kontaktvägar. – Ett intranät som det går att söka på så att man lätt kan hitta den avdelning man behöver komma i kontakt med.”

”Att vi blir av med alla tidstjuvar som hindrar ett effektivt och tillgängligt arbetssätt.”

”Information om fattade beslut samt information om vad som planeras framöver. Uppmuntra till dialog.”

”Översyn av möteskulturen; färre och effektivare möten.”

”Automatisk Skype vid påloggning. Bättre organisationskartor med ansvar..”

”Tydlighet och lättare för dem att veta vem de ska kontakta för sina frågor. Våra enheters namn osv är inte alltid så beskrivande för den oinvigde.”

”Tydlig planering.”

”Tydligare ansvarsområden, tydligare uppdrag, tydligare gränser.”

”Känner att jag är tillgänglig men det är viktigt att förvaltningarna vet vem de skall kontakta i olika frågor. Det skall vara lätt att hitta rätt person att kontakta.”

”Lyft oss istället för att trycka ner oss.”

”Se till att objektorganisationen inkluderas i linjen.”

”Digitalisering även här.”

”Tydliggöra kanaler in=myndighets- och funktionsbrevlådor och tydlig fördelning av inkommande frågor/önskemål om kontakt hos oss. Inom Koncernkontoret tydliggöra vikten av att snabbt återkoppla när förvaltningarna kontaktar oss. Kan vi inte svara direkt ska de åtminstone få veta vem som har frågan och hur de når den personen.”

”Tycker att vi är väldigt tillgängliga.”

”Samarbete och att tjänstemännen arbetar och är lojala mot politiken i första hand, inte ledningen eftersom vi är en politisk organisation.”

”Att en bättre prioritering görs med avseende på vilka arbetsuppgifter som ska prioriteras ner i förhållande till prioritering av arbetsuppgifter inom omställningen och andra nya aktiviteter.”

”Kunskapen om koncernkontoret respektive förvaltningarna. Skapa tydlighet om förväntningar och potentiella leveranser/aktiviteter samt stödja dialogen oss emellan.”

”Förståelse för styrmodellen.”

”Bättre access, att träffas.”

”Tillräcklig bemanning.”

”Att förvaltningarna och personal på Koncernkontoret lätt kan hitta vem/vilka som gör vad och vem/vilka som kan vad. Många frågor från förvaltningar ska till något av objekten, och förvaltningarna har svårt att förstå hur matrisorganisationen fungerar.”

”Mindre navelskådande och tro att Koncernkontoret bara ska vara till för sig själv.”

”Ökad kunskap om varandras uppdrag och ansvarsområden.”

”Mötesytter.”

”Arbeta mer samlat.”

”Vi har en god tillgänglighet.”

”Att det är tydligt vad vårt uppdrag är och att det ges förutsättningar att utföra detta uppdrag.”

”Information.”

”Löser vi en optimerad process och beslutsväg så kommer vår tillgänglighet att öka då vi inte behöver spendera onödig tid på att jaga och vänta.”

”Öppna upp fler alternativa bevakade kommunikationsvägar, alltså Yammer.”

”En bättre arbetsplats än AWB då effektiviteten kommer att gå ned och den psykosociala miljön passar inte de som är introverta.”

”Att vi får en chef som är närvarande och arbetar med enhetens frågor så vi får stöd och kan utveckla hela enheten och inte bara arbetar för sin egen sak och inte ens svara på medarbetarnas frågor. Då är det svårt att arbetat skall flyta och vara effektivt hur gärna man vill.”

”Ökad kunskap.”

”Dialog.”

”Hur Koncernkontoret uppfattas av förvaltningarna. Är Koncernkontoret ett kraftfullt stöd som man gärna vänder sig till eller är Koncernkontoret en kontrollverksamhet som man helst vill ha så lite att göra med som möjligt?”

"Det behövs en kontinuerlig dialog om styr- och ledningssystemets funktion och dess roller."

"Förbättra samarbetet med ekonomiavdelningen, de sitter "långt borta" liksom data o analys. Både rumsligt och mentalt. Illa att ekonomiavdelningen delat upp ansvaret, dvs. mellan vilka som arbetar åt HSS och de som arbetar åt HSN (frångår syftet med omorganisationen, tänker jag)."

"Inköp och kundservice jobbar i team. Samma villkor och förutsättningar oavsett vilken titel."

"Jag hade önskat att vi kunde sitta fysiskt på samma plats, men inser givetvis att det är omöjligt med tanke på regionens storlek. Dock så är en personlig relation det som gör att samarbete funkar även på distans."

""En väg in" och tydligare med "vem gör vad"."

"Minskad arbetsbelastning ger mer tillgänglig tid."

"Att informera om att vi finns och kan hjälpa till med stöd vid frågor."

"Istället för samarbete håller var och en på sitt. "Ingår inte i mina arbetsuppgifter..." Återigen, behövs en ledning som vågar ta beslut i konkreta frågor!"

"Samordningen mellan koncernstaber/-avdelningar. Om vi ska vara ETT koncernkontor kan vi inte jobba i stuprör som vi fortsatt gör, även om det blivit bättre."

"Kommunikation om med vad och hur Koncernkontoret kan och ska vara till nytta för förvaltningarna och vad som inte kan förväntas."

"Tydliga kontaktuppgifter, sökbart vem som ansvarar för vad."

"Vi behöver lära mer om varandra, träffas mer för diskussion."

”Resurser.”

”Vi behöver förtydliga konkret vad utförarna kan ha oss till och inventera behov som finns nationellt, regionalt och lokalt som visar på hur vi kan arbeta bättre för att höja kvaliteten.”

”Uppdragsförtydligande.”

”Personliga möten, uppföljning, dialog.”

”Att inte tappa andan av kreativitet, innovation och direktkontakt när byråkratin växer...”

”Förståelse för våra olika uppdrag igen! Möten över avdelningar, staber.”

”Tycker att denna är god som den är.”

”Fler och bättre mötesrum.”

”Tillgängligheten är bra.”

”Minska antalet möten bl.a. genom att rensa bort nivåer som beredningsgrupper och styrgrupper med liknande uppgifter samt använda befintliga forum för flera utvecklingsområden.”

”Mer utrymme i våra tjänster att arbeta ”på tvärsen”.”

”Bättre disciplin i att svara på mejl och i telefon. Det ska inte vara hierarkin som avgör om du svarar på en kollegas mejl eller inte. Idag är det tyvärr så att det är stor skillnad på folk och folk och mycket hierarkiskt på Koncernkontoret kring vem man svarar respektive lyssnar till.”

”Tycker inte att det behöver förbättras. Tillgängligheten i min kommunikation med andra förvaltningar är god och den interna infrastrukturen till att söka rätt kontakt är överlag god. Dock kan sökningsfunktionerna förbättras då vissa kontaktpersoner på olika förvaltningar kan vara svåra att snabbt få en mejladress eller telefonnummer till. Dessa är dock oftast personer som jag mer sällan kontaktar. En idé är ju att ta ett tag med intranätet som är labyrint att orientera sig i. Du hittar aldrig rätt saker på rätt ställe eller så hittar du inte informationen du söker framför allt när du söker på andra förvaltningar men framför allt när du ska söka på andra enheter eller avdelningar inom Koncernkontoret. Jag får känslan av att det inte finns någon röd tråd och det bara byggs på och byggs på under tiden den funnits. Gör om gör rätt.”

”Gemensamma arenor där vi möts.”

”Samarbete med kommunikation och IT.”

”Tydliggöra vem som gör var ... utveckla intranätet t ex.”

”Organisationen är komplex, jag tror att vi måste se till att lägga mer krut på att lära känna organisationen.”

”Ta reda på hur jag och mina kollegor ser på vår roll i relation till förvaltningarna och utgå från det.”

”Tydligt och rimligt uppdrag.”

”Tydliga ingångar för förvaltningarna. Enkelhet och tydlighet kring uppdrag och förväntningar.”

”Ett gemensamt kontor.”

”Att medarbetarna får tid och möjlighet att koncentrera sig på de uppgifter de anställdes för och sluta lägga på fler administrativa och kommunikationsuppgifter på samtliga medarbetare.”

”Att ledningen beskriver för förvaltningarna vad Koncernkontoret har för uppdrag.”

”Att förvaltningarna vågar prioritera VGR framför sin egna förvaltning. Självklart med att vi på Koncernkontoret förstår att vår uppgift är att vara ett stöd för just det.”

”Mer intresse, tid och engagemang.”

”Ständigt kommunicera Koncernkontorets roll och ansvar i relation till förvaltningarna inom VGR. Fortsätta och utvärdera sig och utveckla.”

”Tydliggörande av roller. Tydligare kommunikationsstruktur. Vilken är informationskanal nummer ett, vilken är nummer två etc...?”

”Vi behöver bli tydliga i vilket uppdrag vi har på de olika staberna och avdelningarna så att förväntningarna från utförarverksamheterna hamnar rätt. Vi behöver jobba mer tillsammans med förvaltningsrepresentanter med våra uppdrag för att få en förankring och göra rätt saker.”

”Tillräckliga resurser och tydliga uppdrag/mandat.”

Vad anser du är viktigast att vi förbättrar kopplat till kommunikation och dialog?

Chef

"Helhet mer än delar. Stöd från kommunikation viktigt."

"Att vi enas om vilka kanaler och digitala verktyg vi använder i vårt dagliga arbete (Outlook/Yammer/office 365/One Note/Canea/Projectplace? etc) och att dessa blir ett kraftfullt och samlat stöd i vårt arbete."

"Att kommunikationsavdelningen inte är separat i matris utan att kommunikatören jobbar tätt ihop med en chef. Erfarenhet och undersökningar visar att när stödfunktioner flyttas från chefens närhet riskerar de att bli styrande och inte stödjande. Vi ska mer fokusera verksamhetens huvudprocesser och samlas kring en kärna och ett KK – då är matrisen inte konstruktiv."

"Att vi utifrån det beslutade ledningssystemet bygger tydliga kommunikationskanaler mellan Koncernkontoret och förvaltningarna."

"Lättillgänglig information."

"På något sätt ledarskapsövningar som i år förbättrar att vi lär känna varann."

"Förvaltningarna behöver veta vart de ska vända sig med olika typer av frågor."

"Lyssna in på Yammer och ge återkoppling/svar där!"

"Klar, tydlig och ändamålsenlig information till rätt mottagare. Vi behöver tänka mer i termer av kommunikationsplaner utan att göra för stor administrativ sak av det hela, men viktig information ska inte komma till en av en slump."

"Informationen i linjen stannar upp mellan direktörerna och undercheferna. Direktörerna hinner inte informera de sitter för mycket i olika möten och uppdrag och hinner inte skicka vidare informationen i linjen."

"Följ upp och visa intresse för vad olika enheter utför."

"Större respekt för kommunikation av alla slag. Jag har idag ett mycket svagt stöd från kommunikatörer. Jag anser att vi bör ha kommunikatörer som följer vår verksamhet och som kontinuerligt ska bedöma vad som behöver lyftas fram. Det bör vara kontinuitet i kommunikatörens arbete för att ge möjlighet för honom/henne att spegla samband både på vår webbs sida och i information till vårdgivare inom privat och offentlig sektor. Resultatet av vår nuvarande ordning är att enstaka projektinsatser från våra kommunikatörer "kostar" så mycket handledningstid att det är kontraproduktivt."

"Bra pedagogiskt kommunikationsmaterial är viktigt för oss chefer. Har varit värdefullt i arbetet med värdegrund och även medarbetarenkäten. Materialet har gett en ökad dialog på våra enhetsmöten och mellan medarbetarna. Det har skapat delaktighet och roliga möten. Att vi alla har eget ansvar att stimulera dialogen på ett positivt sätt, gäller både mellan medarbetare och även i relationer med andra enheter/avdelningar/förvaltningar."

"Dialog och kommunikation med vem? För oss på regional utveckling har vi en standing process att utveckla vårt samarbete med kommuner och kommunalförbund, liksom andra aktörer. Det är en högt prioriterad uppgift där vi aldrig kan vara nöjda."

"Ökad möjlighet och stöd för kommunikation och dialog."

"Framförhållning och innehåll i möten."

"Stöd från kommunikation, hands-on, i de viktigaste områdena."

"Kommunikationsgänget ska ägna mer tid och att agera stödfunktion i stabernas arbete. Mindre fokus på "strategiska" frågor och mer hand-on."

”Öka kapaciteten och tillgängligheten hos KEX för bättre kommunikationsstöd till avdelningar och staber inom Koncernkontoret. Fler fysiska möten och mötesplatser – det räcker inte med koncernkontorsdagen.”

”Varje persons vilja och tro att alla vill göra ett bra jobb. Ha en bra ton i tal och mail till varandra.”

Medarbetare

”Fokusera på det som är meningsfullt för den enskilde framför vad någon uppifrån prioriterar. Exempelvis "Vi i VGR" har helt tappat greppet det senaste.”

”Ställ inte bara frågor – lyssna och ta tillvara på det som sägs.”

”Lämna tydlig information i god tid.”

”Mindre hierarkier och en plattare organisation, naturligare samarbete genom team över gränserna exempelvis ekonomi, administration, data och analys, verksamhet idag är medarbetare splittrade och slits mellan olika lojaliteter och väljer ofta den lättaste vägen eller den roligaste för mig själv, inte för de vi är till för.”

”Vi måste på ett bättre sätt göra styrdokument kända och implementerade i hela organisationen.”

”Mer information internt inom Koncernkontoret vad som händer på de olika avdelningarna.”

”Bred förankring får ta tid. Kommunikationsplaner och argumentationsplaner. Bjud in! Inte farligt kan bara bli bättre.”

”Meddela beslut i tid och dessa ska vara tydliga och förankrade.”

”Känner att jag får bra kommunikation från högsta ledning men inte från lägre ner i chefsleden.”

”Om alla chefer började ställa frågan ”Vad kunde fungerat bättre?” Feedback är ju inte bara att bekräfta varandra. Koncernkontoret är ju inte bekväma med att utvärdera sig själva löpande och våga titta på det som inte fungerade.”

”Kortare avstämningar. Tydligt formulerade uppdrag inklusive syfte. Att vara på arbetsplatsen (kontoret).”

”Samsyn, tydlighet och målstyrning. Bättre och mer tillgängligt kommunikationsstöd.”

”Lägg mer tid på medarbetarna och lyft frågor som påverkar oss och vår arbetsmiljö mer. Saker tar tid att genomföra. Acceptera det och fråga vad vi behöver i uppdragen för att kunna genomföra.”

”Fortsätta arbetet med vår värdegrund.”

”Med risk för att bli tjatig...., tydlighet i roller/uppdrag/mandat.”

”På vår avdelning bör man standardisera hur man kommunicerar ut nya upphandlingar. Dialogen bör vara tydligare för att vi ska kunna göra ett gott arbete ut mot andra förvaltningar. Har svårt att uttala mig om hela Koncernkontoret, då den enhet jag jobbar på inte har något större samarbete med andra delar.”

”Tydlighet.”

”Ha en obligatorisk utbildning i kommunikation och dialog. Det viktigaste är att vi alltid tar invånarens/skattebetalarens perspektiv.”

”Reflektion och kunskap om vilka enheter som berörs av olika frågor. Tydligare ledning.”

”Lätt att få snabbt och effektivt stöd vid behov.”

"Bygga ut intranätet ytterligare. Fortsätta utveckla sökfunktioner. Anpassa kommunikation till målgrupp."

"Viktigt att förbättra."

"Kanske en kommunikationskanal gentemot förvaltningar med tydligare avsändare. Lätt att information och kommunikation via mail dränks och försvinner. T ex nyhetsbrev på webben var 14 dag eller 1 gång/mån där varje enhet kan meddela det man arbetar med eller vill informera om."

"Öppna upp och släpp prestigen."

"Man kanske skulle kunna inrätta olika typer av forum där vi träffas över stabsgränserna."

"Att vi tar vara på öppenhetsprincipen där vi kan och använder den fullt ut."

"Tydlighet, leverans i tid."

"Syftet med kommunikation och dialog så den inte blir för sakens skull."

"I en värld som snurrar fortare och fortare är det viktigt att minimera antalet kommunikationskanaler. Muntlig info från chef är ibland ett måste för att man skall kunna sovra det viktiga i flödet."

"Jag tycker vi är på rätt väg. Håll i."

"Dialog!"

"Skulle vilja se ett tydligare perspektivskifte – från "vad vill vi berätta" till "vad behöver de veta". Ex när det finns nya rutiner/riktlinjer – som handläggare är jag mer intresserad av att veta vad jag nu ska börja göra annorlunda än att det finns en ny rutin. På samma sätt är det i rollen som mötessekreterare etc. Ett ytterligare viktigt förbättringsområde är vår möteskultur. Hörde om det arbete som gjorts på AKUA där Leena minskade sina möten med typ 40 %. Effektivisera."

”Bättre och tydligare intranät. Det är bara rörigt att hitta idag.”

”Modet att föra diskussionen vidare och inte jamsa med för husfridens skull.”

”Samordning. :)”

”Kanske genom att det blir tydligare hur Registercentrum passar in Koncernkontoret. Och att kommunikationen och dialogen blir relevant i det sammanhanget. Ibland är det svårt att förstå, kommunikationen och dialogen inom Koncernkontoret, då vi inte riktigt följer den vanliga mallen för hur vi arbetar inom Koncernkontoret.”

”Lägg ner den särskilda grupperingen externa relationer.”

”Summering av viktiga aktiviteter i relation till våra uppsatta mål vid ex delrapporteringar för hela koncernkontoret för att ge bättre förståelse för vad som sker.”

”Tydligare marknadsföra Koncernkontoret och dess uppdrag gentemot förvaltningarna då det av erfarenhet saknas kunskap om detta. Vidare viktigt att vara lyhörd för förvaltningarnas input.”

”Tydlig kartläggning och kontaktuppgifter av nyckelpersoner som är känd för alla medarbetare, hade effektiviserat arbetet.”

”En kommunikationsavdelning utan förmåga att lyssna in, förlorar i längden sin möjlighet att göra det som var deras grunduppdrag.”

”Öka klarspråkskompetensen. Nivån på skrivandet är mycket ojämnt. Det verkar inte ställas några större krav på att vi skriver bra – och de krav som ställs förefaller vara begränsade till TU:n.”

”Internt på koncerninköp = Som upphandlare bör vi bli involverade i eventuella rutinförändringar mm, innan de genomförs.”

"Vi träffas sällan på Koncernkontoret, vi har inga naturliga arenor. Allt kommer att bli bättre när vi finns samlade i nya Regionens hus. Fram tills dess viktigt med interna nyheter på intranätet, rapporter om hur det går för oss osv."

"Förutsättningarna för att träffas i olika sammanhang där områden tangerar varandra och att det skall bli ett naturligt arbetssätt."

"Kommunikationsavdelningen behöver vara insatt i Smittskydds verksamhet och lita på att vi kan göra egna bedömningar."

"Det måste bli tydligare med: *fattade politiska beslut och deras påverkan på Koncernkontoret och förvaltningarna* fattade beslut i KLG-grupperna och förvaltningsledningen och betydelse för verksamheterna."

"Genom att medarbetarna får höra hur chefer arbetar och lägger riktlinjer för att vi ska kunna få samarbeta mer. För mycket stuprör."

"Konstigt att det fortfarande är en så tydlig hierarki i organisationen. Som medarbetare kan/får jag prata med högre chefer inom min egen linje men kan/får inte prata med högre chefer inom en annan enhet. Då ska dialogen föras mellan två "likvärdiga" chefer och vi måste kommunicera via vår eget chefsled. Trögt system som känns föråldrat och inget som bidrar till varumärket direkt. Dessutom kan viktig information "försvinna" på vägen."

"Öppenhet, bättre att kommunicera för mycket än för lite."

"Att dagordningar skickas ut i god tid inför möten så att alla kan vara förberedda samt spela in frågor som är angelägna."

"Tydliggöra beslut."

"Tydligare ledningsstrukturer behövs där det är tydligt vilken väg olika frågor passerar innan de hamnar på enskilda medarbetare, t ex.. alla uppdrag från politik, nationella myndigheter och ledning hamnar i ledningsgruppen på en bruttolista där man gemensamt kommer överens om hur de ska hanteras innan de trillar vidare i organisationen. Samma lista följer med till varje ledningsgrupp."

”Att tydliggöra vilka delar av förvaltningarna som jag och mina kollegor i första hand ska vända oss till med de frågor som vår enhet handlägger.”

”Vi behöver mer strukturerad och spontan feedback i VGR – både mellan chef och medarbetare men även medarbetare emellan. Chefer måste våga ge konstruktiv feedback och vara mindre konflikträdda.”

”Samarbete och lyhördhet.”

”Personliga möten med utförargrupper. Syns vi inte, finns vi inte....”

”Internkommunikationen anser jag är obefintlig. Mycket krångligt och svårt att få tillgång till kommunikationsresurs. Oklart vem som ansvarar för att uppdatera hemsidan. Inte rimligt att vi regionutvecklare inom ramen för våra tjänster även ska ansvara för kommunikation av våra områden. Hade varit bättre med en kommunikatör knuten till varje avdelning.”

”Förtydliga Koncernkontorets ansvar och uppgifter gentemot förvaltningarna.”

”Kommunikationsplaner för stora arbeten. Både för media och dialog med kommunerna.”

”Ett bättre intranät. Daglig information från chefer. Fortsätta med RU stormöte och liknande. Tydligare prioriteringar och tydligare styrning och ledning i form av verksamhetsplaner, avdelningsplaner etc.”

”Kanske kan börja med att efterfråga medarbetarnas syn på det egna arbetet. Tydligare struktur över vem som ska göra vad. Bättre framförhållning. Nu är det mesta "bråttom".”

”Lyssnande och förståelse, helhetsbild innan svar och förslag.”

”Lyhörda, anpassa till behov, önskemål.”

”Det behöver fortsatt vara bra ton från förvaltningsledningen och nedåt. Chefer måste uppmuntra dialog och samarbete.”

”Länka ihop alla intranät från regionen, så att info kan hämtas och delas, av alla...”

”Ökad digitalisering använda filmer etc”

”Förtydligade uppdrag till avdelningarna så de förstår vad de ska leverera till andra och inte.”

”Det är för närvarande en osund kultur, där kollegor inte vågar ta ställning och argumentera för sin ståndpunkt, då efterverkningarna kommer att bli tydliga (exempelvis koncernkontorsdagen).”

”Tydligare och oftare.”

”Enhetlig, genomtänkt och sammanhållen information som går att förstå. Nu är det mycket spridda skurar till många som ej berörs... till slut läser man inget av det.”

”Tydlighet kring vem som kommunicerar vad. Att chefer arbetar på likartat sätt med att förmedla kommunikation.”

”Viktigt att veta var man förväntas hitta kommunikationen. Vilka sociala plattformar ska vi använda?”

”Lyssna. Samverka. Lyhördhet för behov”

”Tydligare, bättre intranät.”

”Klustra avdelningarna så man enkelt kan finna den/de som man är i behov att hitta.”

”Att få en fungerande kommunikationsavdelning som inte bara har kompetens utan också INTRESSE av att förbättra kommunikationsstödet. Vad de sysslar med i dagsläget är höljt i dunkel.”

”Informera alla berörda parter om fattade beslut och framtida planer. För att man ska kunna ha dialog behöver man träffas, fler sådana möjligheter vore bra.”

”Vi behöver göra kommunikationsbedömningar i god tid när vi bereder ett ärende eller i samband med att vi startar ett projekt och uppdrag.”

”Krav på att jobba med de framtagna värdegrundsaktiviteterna som tagits fram.”

”Vi behöver mer hjälp av de som är experter på kommunikationsområdet. Idag gör vi allt själva utifrån att vi har sakkunskap men vi saknar kunskaper om hur man bäst når ut.”

”Kompetens och professionalitet.”

”Idag har vi ett kommunikationskontor som ska vara strategiska. Samtidigt bygger vi på avdelningsnivå upp egna kommunikationsroller vilket blir konstigt också.”

”Arbeta vidare med värdegrunden och samla in förbättringsområden.”

”Kommunicera och skapa delaktighet istället för att köra över oss.”

”E-post som informationskanal fungerar dåligt då mängden e-post är så stor. Förbättrad e-postkultur, gärna tillsammans med tydlig informationsyta på Koncernkontorets hemsida där jag kan välja när jag läser och vilken information jag tar del av.”

”Tydlighet i ansvarsfördelning.”

”Bestäm på vilken plattform kommunikationen ska ske – så att inget riskerar att missas. Alla dessa samarbetsytor är förödande.”

"Att kommunikatorerna kopplas till avdelningarna. Nu är det mycket oflexibelt och odynamiskt. Kunskapen om avdelningens arbete är för låg hos kommunikatorerna, varför man inte använder sig av dem då det tar för lång tid att sätta in dem i ärendena."

"Att vi arbetar mer i team med olika kompetenser och att det blir en vi-känsla."

"Tydligare ansvar och kommunikationsvägar. Vi säger att linjen gäller men kommer inte fram den vägen och försöker då hitta bakvägar genom olika nätverk. Kommunikationen blir inte strukturerad och effektiv."

"Viktigt att bli ännu tydligare med förväntningar och uppdrag inom Koncernkontoret, samt bryta stuprörstänk och stötta samarbetet mellan olika avdelningar. För att detta ska förverkligas behöver chefer vara sampratade, medarbetare behöver se mervärdet av samarbetet."

"Hur skapar vi EN region? Jag får känslan av att Koncernkontoret kommit närmare varandra och fått en Vi-känsla men detta känns inte i hela regionen, mellan förvaltningar."

"Att vi är öppna för att lyssna och inte i första hand lägga ut beställningar till t ex civilsamhälle."

"Vid stora utbrott att det är smittskyddsläkarens ord som går ut."

"Bra översikt av vad som händer och görs, status. All kommunikation ska vara på mottagarens villkor, "common sense"-tänk fungerar dåligt. Exempelvis är vi väldigt bra på att använda förkortningar som vi förväntar oss att andra ska förstå."

"Mindre navelskådande och tro att Koncernkontoret bara ska vara till för sig själv."

"Högsta cheferna behöver sluta vara populistiska och driva runt i samhällsvindarna utifrån hur trenderna går. När ledningen står på scen, hänger ut grupper och hävdar saker utan grund skapar det missnöje i leden och skepsis. Utgå från gedigna analysmaterial som vi själva har som grund istället."

"Börja kommunicera. Ta åtminstone ett steg mot att VILJA kommunicera och faktiskt FÖRA en dialog."

"Slippa få mejl med information och dokument vidarebefordrat i ett tredje led utan kommentar och high light vad i detta som berör min enhet/verksamhet. Framgå i ämnesrad vad mejlet inklusive bilagor innehåller. För otydligt med ämnet info från ledningsgrupp och fem olika bilagor."

"Förtydliga vad vi gör och kan göra."

"Tydliga rutiner och avstämningar, inte bara på mail."

"Ett generellt problem direkt efter driftsättandet av Koncernkontoret var att cheferna inte hade tid att vara ledare p.g.a. att de jobbade mycket operativt. Det innebar att det blev otydligt för medarbetarna vilket uppdrag och mandat de hade. Man "slog sönder" en organisation men det var inte tydligt hur det skulle fungera istället. Detta problem verkar ha minskat."

"Tidsmässiga resurser att kunna kommunicera."

"Information."

"Tydligheten när dialogen övergår i beslutsfas och att då kommunicera detta."

"Öppenhet."

"Bättre stöd från kommunikationssupporten."

"Att vi är nyfikna på andra och vill lära mer."

"Stort ansvar för vidarebefordran av information internt som har betydelse för vårt arbete (t ex från olika möten, grupper osv), kommunikation och dialog ligger på cheferna, så fortsatt att uppmuntra och stödja det."

"Idag mycket envägskommunikation, information och krav på utförande men chefen ställer sällan frågor eller ger feedback. Hierarkin är tydlig, dialogen hade förbättrats om det hade varit ett mer inkluderande ledarskap. Kollegor emellan och mellan "kund" och medarbetare finns en annan generositet."

"Att inte genomföra undersökningar utan att återkoppla och ta fram en handlingsplan och åtgärda det som kommer fram."

"Kommunikation och kommunikationsstöd är kraftigt underbemannat. Man måste inse att alla kan inte allt och dagens system är inte effektivt bruk av kunskap eller tid. Tydlig identitet utåt."

"Påminna om att inte ersätta all personlig dialog med mail. Tror faktiskt det är viktigare än man kanske tror för att bygga relationer och bra samarbeten."

"Att man vet vilken person som man skall vända sig i olika frågor just nu känns det som alla arbetar i sitt eget spår och inte samarbetar."

"Utnyttjandet av Insidan kan förbättras och blir mer ändamålsenligt. Mindre krånglig!"

"VGRs verksamheter och verksamhetsområde spänner oerhört brett. I viss mån finns det kommunikationskompetenser som är generiska, men framförallt behövs kommunikatörer som KAN SAKFRÅGORNA."

"Tydlighet."

"Omskapa aktivitetsbaserade arbetsplatser som leder till försämrad dialog, kunskapsöverföring, diskussioner och kommunikation. Vilket i slutändan leder till mer ensamarbete och till att kvaliteten på de uppdrag vi levererar blir sämre (en mans ögon ser mindre än två mäns ögon)."

”Att frågeformulären formuleras så man förstår frågorna. Men även att vara tydliga varför man göra saker, ex bygger ett nytt hus som är aktivitetsbaserat, tar bort julklapparna.”

”Öka förståelsen för våra olika arbetskulturer genom att få ta del av varandras vardag. Det utbildningstillfälle som nu anordnas – Att föredra inför nämnd och styrelse – är ett bra arrangemang som kan öka förståelsen mellan olika arbetskulturer. Gärna mer sådant. Jag saknar synligt utfall eller resultat av direkt eller indirekt arbete på Koncernkontoret. Att synliggöra det skulle kunna vara en inspirationskälla och öka förtroendet för Koncernkontoret och stimulera till att fler kontaktar Koncernkontoret för att få stöd.”

”Internt på Koncernkontoret bör personalen lyftas fram. Nyanställda ska presenteras. Information ska lämnas om vilka personer som slutar. Omorganisationer inom staber ska anmälas på förvaltningens webbplats under Aktuellt, så att alla blir varse och förstår förändringen.”

”Öva mer på feedback. Idag går det runt och man vågar inte ta en dialog direkt med personen det gäller.”

”Dialog med verksamheter.”

”Teamarbete med effektiva och lyhörda teamledare.”

”Alla medarbetare måste få en bättre förståelse för att vi har olika roller och att vi måste samarbeta utifrån det och inte utifrån het-potatis-modellen dvs. att känsliga frågor bollas runt för att ingen vill ta hand om den och hoppas att någon annan ska ta smällen istället. Vi måste vara kollegor och ta ansvar för helheten och varandra och känna att vi blir omhändertagna av de andra i utsatta situationer.”

”Mer hjälp från och samarbete med kommunikatörer.”

”Vi arbetar för alla i hela regionen och ett enkelt och bra språk når de flesta.”

"Att medborgarna kontinuerligt får information om vad vi gör och varför (och även varför inte), att vi är eniga i stora frågor, och att vi medarbetare kan förmedla en enad bild utåt."

"Tydlighet! Gör om och gör rätt när det gäller den externa webben."

"Bättre informerade medarbetare på Koncernkontoret som kan kommunicera tydliga och enhetliga budskap."

"Fler gemensamma möten/mötesplatser. Och att koncernkontorets ledning hittar de frågor vi måste kommunicera bättre kring så medarbetarna vet vad och hur vi ska göra."

"Ledningsgruppen måste kommunicera mera. Mer dialog med medarbetarna och peka samtidigt ut en riktning. Skapa driv mot gemensamma mål. Lev värdegrunden! Lyssna in och lyssna av och ÅTERKOPPLA vad som sedan händer med den feedback medarbetarna ger ledningen."

"Att uppmuntra alla handläggare att vara uppkopplade på Skype."

"För extern kommunikation behövs personal för det rena hantverket. Att göra färdiga artiklar, webbtexter, uppdateringar mm om våra insatser."

"Vi måste återigen bli mer operativa och utvecklingsorienterade. Vår kommunikation behöver andas den känslan, den kulturrestan men också konkret beskriva hur övergripande mål omsätts i praktiken. Vi behöver visualisera förändringsarbeten och visa dess nytta för dem. Alla på Koncernkontoret ska kunna göra beskrivningar kring: Fakta om kvalitetsbrister ur ett patientperspektiv, övergripande målsättning, tidsplan, konkreta åtgärder/projekt, resultat, viktiga samarbetspartners. Nutidens kommunikatörer sitter mest på kammaren och gör strategidokument. Vill vi som arbetar med förändringsprocesser ha hjälp med att bygga hemsidor, göra bra infomaterial osv måste vi anlita Gullers som är grymt dyra. Skicka kommunikatörerna på kurs så att de kan börja jobba "i verkstaden". Ekonomisk besparing samtidigt. Ge också tjänstemän som är vana vid att jobba på det gamla sättet, dvs på kammaren á la byråkrat – en kurs i vad som förväntas av dem för att möta framtiden inom VGR."

”Nyttja kommunikatörers kompetens och IT-lösningar.”

”Om vi går ut och säger att vi vill ha dialog måste vi ta hand om den och ge feedback. Vi kan inte annonsera dialog och sedan skriva på vår kammare utan att ta hand om inspielen.”

”Öka informationsmängden på intranätet, flertalet kollar nog där.”

”Samordnat budskap från koncernkontoret.”

”Håll den relevant. Skippa BS.”

”Att man fattar språket. Det underlättar om man i kommunikation och dialog för ett språk som är lätt att förstå. Framförallt i frågeformulär. Men det förutsätter att man vill ha ett korrekt svar på frågorna verkar inte ha varit målet i den här enkäten.”

”Kommunikatörer som avsätts för att jobba med samma frågor och vara del av vår verksamhet för att på ett bättre sätt förstå och utveckla kommunikationen.”

”Bättre samarbete.”

”En mer sökvänlig insida. Tydlighet och skriftligt i linjen underlättar samverkan (t ex protokoll/mötesanteckningar som innehåller begriplig information).”

”Svara på mejl, svara i telefon. Lyssna in och lyssna av.”

”Tydlighet. Det är viktigt att alla förstår vikten av att kommunikation behöver vara tydlig och lättförståelig. Detta går igen i allt det arbete som du gör inom Koncernkontoret oavsett vem du primärt arbetar för och när detta kommuniceras i till exempel dialog med medborgare eller kolleger och arbetskamrater emellan.”

”För många kockar i soppan, vi har kommunikatörer som inte kan ämnet.”

”Transparens i pågående arbete och uppdrag.”

”Mer information där medarbetarna finns, t.ex. på intranätet.”

”Skaffa mikrofon och högtalare till morgonmötena i matsalen på Lillhagsparken. Vi är flera som väljer bort att gå dit eftersom vi inte hör vad som sägs. Det blir att man deltar via Skype istället, på bekostnad av möjligheten till dialog.”

”Kommunikationen och dialogen är jättebra inom Koncernkontoret, tycker jag.”

”Måste vara närmare verksamheten. Krävs lyhördhet för behov. Saknar det idag.”

”Bland annat att samarbetet mellan avdelningarna och enheterna förbättras och utvecklas.”

”Tycker vi är på god väg.”

”Utvärdera ”Internkommunikation Koncernkontoret, Principer för ledningskommunikation och rekommenderade kommunikationskanaler på Koncernkontoret”. Är principerna funktionsdugliga? Följer vi dom?”

”Tydliga frågor, tydlighet vad som krävs tillbaka och när. En del frågor som ställs uppifrån gör att annat kanske viktigare arbete trängs undan och det skapar stress och ineffektivitet.”

”Tydligt och rimligt uppdrag.”

”Att cheferna fungerar i att dela med sig av info och ta hand om det som de får och förmedla vidare det som andra behöver veta.”

”Tydlighet, tydlighet, enkelhet och enkelhet. Gå direkt på vad man vill och förväntningarna på resultatet. Jag är trött på dialog. Alla ska tycka hela tiden men frågan är om vi kommer framåt på alla åsikter.”

”Lyssna in och lyssna av respektera.”

”Mer likriktat arbetssätt.”

”Personer som söker oss ska direkt komma i kontakt med ansvarigt team/person inom området. Olika mailadresser och telefonnummer skulle underlätta detta. Nu många omvägar, person söker oss genom support, det kan gälla IT-fråga, ekonomifråga, det kan vara privatperson, det kan vara tjänsteutövare. Många frågor kan inte besvaras direkt, får skickas vidare och flera extra led i kedjan bildas.”

”Möjliggör att kommunikatorerna har en tillhörighet i avdelningarna istället för att lyfta upp dem som ledningsstöd. Stöd behövs av experter i det dagliga arbetet för medarbetarna.”

”Att ledningen kommunicerar vad varje avdelning har för uppdrag samt att alla inom Koncernkontoret kan använda kommunikationstjänster, data och FOU.”

”Egna ansvaret.”

”Beslutade, efterlevda, samordnade och relevanta kommunikationskanaler åt båda hållen. Kortfattat månadsbrev från VRG som hänger ihop med 14-dagarsbrev från förvaltningsledningen som hänger ihop med veckobrev från avdelningen och når den enskilde medarbetaren direkt från första linjens chef. Och motsvarande återkoppling.”

”Förbättra tekniken kring Skype för att slippa allt trassel med dåliga linjer, dåligt ljud mm. Fler möteslokaler att boka. Jättesvårt att hitta lokaler i Göteborg. Finns dålig tillgång på Gullbergsvass också.”

”Våga prioritera. Fokusera på det som är viktigt.”

”Beskriv vem som gör vad på Koncernkontoret.”

Vad anser du är viktigast att vi förbättrar kopplat till bemötande?

Chef

"God dialog och aktivt lyssnande."

"Respekt för varandras professioner och tid."

"Att inte späda på bilden av organisationen som krånglig eller fjär. Mer vara ambassadörer och berätta öppet och pedagogiskt om verksamheten."

"Att vi är lyssnande och bygger upp en större förståelse för framför allt utförarförvaltningarnas förutsättningar."

"Rätt person på rätt plats gäller alltid."

"Att leva efter den överenskomna värdegrunden."

"Feedback-träning."

"Att se till helheten och inte sin egen avdelning. Kan bli suboptimering."

"Jag tycker att bemötandet är mycket bra, men kanske att vi kan tänka ännu mer på att vi är till för förvaltningarna."

""Vad kan jag hjälpa dig med idag?" borde alla fråga när någon hör av sig."

"Med god respekt för våra olika funktioner och förståelse för att alla gör sitt bästa tror jag vi kommer långt."

”Det finns ingen förståelse för att man inom sin stab måste prioritera ärenden som kommer in. Alla staber förväntar sig att få stöd snabbt nu på en gång. De flesta resurser/medarbetare är uppbokade. Anledningen att det är så är att vi kommer in försent i processen dvs inte ens är med i beredningsprocessen.”

”Se varandra, se människan du möter. Var intresserad, ställ frågor och lyssna på varandra.”

”Jag tror det är tidspress som gör människor lite mindre trevliga och samarbetsvilliga. Skapa tid för reflektion och ostörd egentid för de löpande arbetsuppgifterna så kan personalen och vi chefer åstadkomma ett utmärkt bemötande. Håll fast vid att måndagar endast är avsedda för internt enhetsarbete.”

”Löpande arbeta med värderingar och attityder i ledningsgrupper, enhetsmöten och APT m.fl. Vi har nu fått en bra värdegrund att utgå från och det finns ett bra material som vi chefer kan använda tillsammans med medarbetare i enhetsmöten.”

”Värdegrunden är viktig och vi bör fortsätta jobba för att hålla den starkt levande för att utveckla vårt bemötande gentemot varandra och omgivningen.”

”Generellt redan god!”

”Säg hej till dom du träffar under dagen. Det är en start i alla fall.”

”Internt inom KK – att besvara e-post, telefonsamtal och SMS från kollegor i rimlig tid, det är tråkigt att alltid behöva påminna vissa enheter och personer. Ökad tillit och förtroende.”

”Positiv ton i tal och mail till varandra. Inte försöka dumpa arbetsuppgifter på andra, utan se hur vi kan lösa dem tillsammans.”

Medarbetare

"Frigör man tid kommer bemötandet att lösa sig."

"Hålla tider. Klädkoder inför möten."

"Att vi hälsar på varandra när vi möts."

"Den egna inställningen till dem man möter och bemöter."

"Att alla lever efter värdegrunden. Cheferna ska föregå med gott exempel."

"Jag tror bemötande redan är mycket gott idag, åtminstone som jag känner till. Uppskattning föder en dialog i båda riktningar som präglas av gott bemötande."

"Att vi förbättrar kunskapen om våra ansvarsområden och dess innehåll. Utbildning."

"Förtydligar vad de olika delarna inom Koncernkontoret gör så att det är lättare att få ett bättre bemötande för man vet var man kan hänvisa personen och vad de olika ansvarsområdena finns."

"Vi måste tänka mycket mer på att vi är en serviceorganisation. Vi är service till verksamheten. Att vi är ödmjuka inför deras arbetsbörda och situation."

"Få ner styrdokumentet och ut mandatet så kommer bemötandet bli bättre. Det dåliga bemötandet handlar förmodligen om att man inte vet vem som är ansvarig för vad och så studsas frågor runt i sedvanlig byråkratisk anda. Hade vi haft kulturen där medarbetare fått mer ansvar och mandat hade de nog lutat sig mer på sitt eget sunda förnuft och löst saker. Men nu är man ju istället ängslig och rädd. "Tänk om någon ifrågasätter att jag tog det beslutet eller svarade på den frågan!"

"Acceptera olikheter, de berikar. Acceptera inte härskartekniker. Bemöt andra som du själv önskar bli bemött."

"Ökade kunskaper om mänskliga rättigheter och interkulturell kommunikation."

"Fortsätta arbetet med vår värdegrund."

"Att alla roller på avdelningen behandlats lika. Att alla medarbetare är lika värdefulla för att "maskineriet" ska fungera. Att du bemöter andra som du själv vill bli bemött."

"Värdeordet, lyssna! Och att ge tid till att lyssna, bearbeta och reflektera."

"Cheferna som föredöme, då sipprar det ner till oss andra."

"Respekt för våra olika roller! Kunskap och respekt för samtliga utförare av offentligt finansierad vård – privata som offentliga!"

"Fortsätta tillämpa vår värdegrund."

"Anser att vi har ett bra bemötande."

"Att hålla ett glatt och proffsigt ansiktet utåt, sen kan vi stötta varann på insidan."

"Var nyfikna och intresserade av andra perspektiv. Du kan inte allt och vet inte alltid bäst."

"Respekt för allas yrkesroller och kompetens."

"Respekt för alla olika kompetenser."

"Tycker bemötandet är mycket bra, handlar nog mer om person än organisation. Men vi bör tänka service och hur kan vi underlätta och skapa ännu bättre förutsättningar för våra målgrupper."

”Bemötandet från Koncerninköps sida är helt kopplat till vilken kompetens den besitter som besvarar/bemöter kund. Viktigt att kund upplever att den får "rätt" svar.”

”Inspirerande ledarskap istället för ett detaljstyrande ledarskap som "på riktigt" tycker att ett bra bemötande leder till framgång istället för att ha det som ett "mantra" utan substans.”

”Dramatiskt ökat kundfokus – fokus på dem vi är till för slutligen – invånare. Rätt nivå på byråkrati – inte för dess egen skull.”

”Chefer som föregår med gott exempel. Närvarande, inlyssnande och engagerade.”

”Tillit och uppskattning.”

”Att vi är ödmjuka och förstående.”

”Respekt för varandras åsikter.”

”Att vi alla har ett gemensamt ansvar till att ge ett bättre bemötande! Inte några få informellt utvalda personer som det alltid hänvisas till.”

”Samsyn, en förståelse för att vi är alla lika mycket värda, att Koncernkontoret är ETT även om vi har olika "hattar" så som beställare, ägare etc. Vi som stöd arbetar för Koncernkontoret.”

”Att man hälsar och presenterar sig om man inte träffat personen förut. STOR brist på det inom Koncernkontoret.”

”Öka tilliten till de enskilda medarbetarnas förmåga i alla delar av organisationen.”

”God kommunikation.”

"Rådande organisationskultur kännetecknas av att man sköter sig själv och skiter i andra. Mycket vanligt är att handläggare tar äran av andra handläggares idéer, arbete. Beteendet påverkar förmågan till samarbetet både internt och externt, då handläggare hellre väljer att behålla värdefull information, idéer och arbete för sig själv."

"Som upphandlare kan man säkert ge ett än bättre bemötande om man inte arbetar "för brett" som idag. Att man ska göra "allt som ingen annan vill göra" ökar stressen och därmed kan även bemötandet bli lidande."

"Att man är lyhörd för att förstå varandra och varandras uppdrag."

"Upplever att det finns ett gott bemötande generellt, och jag anser att bemötande är ett tvåvägs-spel varför inte enbart en part är ansvarig för ett gott bemötande."

"Internt tycker jag det är viktigt att förvaltningsledningen har ett bemötande som visar att även vi inom Koncernkontoret är viktiga. Det pratas hela tiden om situationen på förvaltningarna, om hur vi ska stötta dem, om hur vi måste bli bättre på det ena och det andra. Det görs fantastiskt mycket bra jobb av väldigt många inom Koncernkontoret. Många av oss jobbar infernaliskt mycket. Om vi ska orka ha ett bra bemötande, så behöver vi också känna att vi räknas."

"Att vi vågar vara raka och ärliga och ger varandra feedback."

"Oftast fungerar det väldigt bra. Brist på respekt för varandras uppdrag gör att man kör i egna hjulspår..."

"Prestigelöshet."

"Konsekvenser för de (få) medarbetare som bemöter kollegor/samarbetspartners/politik arrogant, nedlåtande etc. I nuläget "belönas" de istället med färre arbetsgrupper och arbetsuppgifter men kan fortsätta bete sig oprofessionellt."

”Tycker det är hög nivå på det bemötandet som finns inom VGR överlag. Det viktigaste är att man ser VGR som ett arbete där man är arbetstagare och inte alltid kan välja själv. Man måste uppföra sig som det förväntas av mig utifrån min roll/befattning.”

”Lyhördhet och tydlighet.”

”Vår syn på utförargrupper, dom är vårt levebröd. Syns vi kan vi skapa fina dialoger som ger bra bemötande. Då förbättras synen på oss och vi skapar broar och inte murar.”

”Styr vi eller serverar vi? Vet inte vi eller förvaltningarna detta är det upplagt för missförstånd.”

”Att Koncernkontoret utgör/uppfattas som ett stöd till den politiska organisationen men också till förvaltningarna.”

”Önskar mer förståelse för att det kan behövas tyst arbetsmiljö. I det öppna landskapet pratas mycket och högt.”

”Lyssnande och förståelse, helhetsbild innan svar och förslag.”

”Jag tycker vi har bra bemötande.”

”Utbildning och kompetens.”

”Att alla har lika stort värde, oavsett yrke och bakgrund. En läkare är inte viktigare eller mer värd än någon annan...”

”Att jag på ett tillitsfullt sätt kan få förutsättningar för att kommunicera med mina kollegor.”

”Attitydförändring behövs hos alla. Det känns som att folk och sökande är här för oss när vi faktiskt är här och jobbar för befolkningen.”

”Svara på mejl och i telefon ibland.”

”Vi är varandras arbetsplats. Hjälper inte att gnälla, komma med konstruktiv feedback. Om vi har en positiv bild på vårt arbete och vad det leder till gör vi ett bättre jobb, och mår bättre. Uppskattning behövs.”

”Vår värdegrund; lyssna in och lyssna av, tillsammans gör vi varandra framgångsrika.”

”Lyssna på medarbetarna.”

”Bättre introduktion av praktikanter och nya medarbetare. Information om rekryteringar tidigt till avdelningarna. Info om personalförändringar kommer ofta som en överraskning.”

”Upplever att vi är bra på bemötande och att det mer är en individfråga. Tror inte vi alltid upplevs som så tillgängliga?”

”Vara tillgängliga och hjälpsamma samt snabba till att svara.”

”Att vi fortsätter värna om ett trevligt bemötande.”

”Bättre lokaler för möten, men det får vi förhoppningsvis i det nya huset.”

”Att vi har närvarande chefer som ser och hör vad som pågår på kontoren.”

”Jag vet att folk och organisationer tycker det är svårt att hitta in i vår organisation. Förbättra och gör det tydligt att finna vägen in till regionen.”

”Allas lika värde.”

”Möjlighet att vara tillgängliga och inte uppbokade på interna möten den största delen av tiden.”

”Om ni tar väl hand om era medarbetare kommer era medarbetare automatiskt att ha ett bra bemötande. Så som man själv blir bemött... osv osv.”

”Tydliga roller och ansvar i dom olika befattningarna.”

”Bli tryggare i mötet.”

”Säg ”Hej” när du möter någon i korridoren, kaffemaskinen, kopieringsrummet... titta inte bort eller ned i golvet. Prata inte högt när du går till och från ditt område i landskapet eller kommer från möte eller fikapaus.”

”Att alla medarbetare svarar på sin mail, att inte skicka vidare arbetsuppgifter t ex vid förfrågningar om handlingar. Att alla medarbetare har större förståelse över att de arbetar inom offentlig förvaltning och de lagkrav som ställs på oss.”

”Vi har generellt ett mycket bra bemötande i den del av vår organisation som jag kommer i kontakt med.”

”Respekt för varandra.”

”Feedback på om leverans motsvarade förväntningar och vad som kan förbättras.”

”Vi tar oss tid.”

”Utbildning i mänskliga rättigheter!”

”Ett positivt bemötande är viktigt.”

”Ha förtroende för varandra, självinsikt och ödmjukhet för att vi alla vill det bästa för hela VGR.”

”Lyssna in och hjälpa till att hitta en lösning.”

”Ett aktivt värdegrundsarbete i vardagen.”

”Hälsa på varandra.”

"Jag anser nog att vi har ett bra bemötande sett till helheten, men allting kan alltid förbättras."

"Var nyfikna och tro gott om folk."

"Att vi visar respekt för varandra."

"Vårt ansvar med "Hela regionens utveckling i fokus" verkar inte förstås av vissa starka aktörer. Vi bör bli ännu tydligare med det."

"Hälsa på varandra, inte vara "arga" utan visa respekt och förståelse för andras misstag, visa aktivt att vi lyssnar på varandra."

"Att man lever upp till Koncernkontorets värdegrund. Inte bara på pappret utan i verkligheten. Att alla har samma värde och arbeta mot samma mål."

"Lyssna på medarbetet och bättra respekt och hänsyn till varandras olikheter är en bra början."

"Förståelse."

"Att ni säger varför ni gör saker. T ex bygger nytt hus som är aktivitetsbaserat."

"Arbeta för att skapa en god arbetsmiljö, d.v.s. öppenhet och förtroende för medarbetarna, tydliga roller, förväntningar och mål. En god arbetsmiljö skapar trygghet och en trygg person ger ett gott bemötande."

"Det är viktigt att ledningen intar en stöttande hållning gentemot medarbetarna. Då sprids den hållningen vidare av medarbetarna i kontakterna mellan kollegor och med förvaltningarna."

"Hör bara från chefer när något avviker."

"Bemötandet förbättras vid teamarbete vilket ger positiva, vakna, intresserade medarbetare = bra bemötande. Se varje dag som en match. Inte som det är idag. Kundservice för sig och inköparna för sig. En enorm tröghet."

”Kollegial förståelse.”

”Svår fråga – men visst är det trevligt med en lite kortare presentationer när man ses första gången.”

”Vi ska alltid vara snabba, tydliga och trevliga, trots att det ibland kan innebära merjobb och inte passa tidsmässigt.”

”Respekt, bland annat för kollegor som försöker arbeta i lokaler som inte är anpassade. Respekt genom att försöka hitta lösningar även om det inte råkar vara ditt ansvarsområde. Respekt genom att svara på frågor, mail etc i rimlig tid! Utan att man måste påminna fler gånger.”

”Återigen, ledningen måste visa vägen. Lyft olika kompetenser i olika forum. Visa att olika professioner behövs för att vi tillsammans ska vara starka. Lyssna in och lyssna av på riktigt genom teach-back. När problem uppstår – återkoppla. Just nu tycker jag att det är ett för tyst Koncernkontor. Var är ledningen? En konkret feedback: Sluta "namedroppa" enskilda medarbetare vid förnamn inför större grupper åhörare. Visa på Koncernkontorets bredd genom att lyfta fram olika perspektiv och kompetenser.”

”Förankra de gemensamma målen och ständigt påminna om medborgarna i fokus.”

”Att utveckla ett mer hbtq-kompetent bemötande både mot besökare och kollegor.”

”Matrisorganisation är bra i teorin, tyvärr tycker jag att det är svårt i praktiken. Det är lätt att bara hänvisa vidare till någon annan enhet för att slippa ta tag i frågan. Alternativt försöka lösa frågan själv för att det är långa avstånd till stödfunktionerna, trots att en kommunikatör, analytiker eller nämndsekreterare hade besvarat frågan bättre.”

”KursKravLyhördhet för att inventera behov i utförlarledet, för att kunna samarbeta över professionsgränserna. Eget ansvar för att bidra till förändringsresan/omställningen.”

”Ödmjukhet inför andras kompetens, tydlighet i uppdrag, ansvar.”

”Att vi behåller vårt öppna och lyssnande förhållningssätt trots att byråkratin växer.”

”Släpp in och var nyfiken på andra kollegor i fikarummet, korridoren, möten. Dagligen kommer nya personer in på arbetsplatsen och alla frågar sig vem de nya är. Förr visste vi och tog emot alla nya då storleksordningen på respektive förvaltning var hanterbar. I det stora bruset försvinner det personliga mötet...svårt att lösa.”

”Tycker att detta är gott idag.”

”Ett mer aktivt synliggörande ute i regionen (mer resande).”

”Lyssna alltid till punkt. Din kund är alltid viktig.”

”Bemötandet är bra.”

”Frigöra tid för såväl reflektion som kommunikation så förbättras bemötandet avsevärt.”

”Att vi alla fortsätter att bidra till att var och en känner sig sedd i arbetet och på arbetsplatsen. Det här genom att t.ex. heja på alla etc. En aktivitetsbaserad arbetsplats som södra hamngatan i Göteborg kan annars tendera att bli ganska anonym och bidra till känslor av ensamhet. Jag upplever att alla idag är måna om att arbeta för att alla ska bli sedda och inkludera, så som jag ser det handlar det bara om att fortsätta detta arbete.”

”Bemöt alla lika, det ska inte spela roll om du är chef eller medarbetare. Idag är det tyvärr väldigt stor skillnad på hur man blir bemött.”

”Förståelsen och respekten av att vi alla är olika och arbetar på olika sätt trots att vi arbetar mot samma mål. Det går inte att påtvinga vissa förändringar som syftar till att metoden vi når målet på ser likadan ut. Olika förväntningar av ovan nämnda kan påverka bemötandet kollegor och arbetskamrater emellan. Återigen tror jag att tydlighet går igen och en öppenhet om vad vi kan göra och vad vi inte kan göra visar på en ärlighet oavsett om den som söker svar på en fråga blir besviken eller inte.”

"Vet inte, vi måste förhålla oss professionellt till vårt uppdrag."

"Samsyn om bemötandets värde."

"Att vi svarar på mail även till medarbetare som inte är chefer, till exempel."

"Ett gemensamt etisk förhållningssätt."

"Att vi har en gemensam bild av vem/vilka vi är till för. Så att inte var och en optimerar inom sin ruta."

"Jobba med värdegrundsarbetet och våra värdeord mer aktivt och kontinuerligt."

"Inlyssnande, alltså inte som kommunikationsdirektören uttryckte sig på senaste Koncernkontorets dag."

"Bemötande till politiken vet jag inte, däremot behöver chefernas bemötande av personal i lönesamtal och utvecklingssamtal verkligen förbättras. Tonen är kontrollera de anställda och förvänta sig väldigt mycket, men utan att "ge tillbaka". Tråkig känsla, leder inte till någon trivsel på jobbet."

"Var vänlig. Om du inte kan svara på frågan, säg inte nej utan hänvisa. Om du inte vet var, be att få återkomma och ta reda på och återkom."

"Lyssna in lyssna av – dialog."

"Minska hierarkierna."

"Att man som medarbetare inom Koncernkontoret är ansvarig för att ta reda på helhetsuppdraget för kontoret. Då kan man som medarbetare bemöta kollegor på ett respektfullt sätt som i sin tur kommer invånarna till gagn. Om inte medarbetare vet vad den andra arbetar med så förvirrar vi både invånare och kommuner."

”Vet ej riktigt. Bemötandet idag är helt OK.”

”Gemensam förståelse, acceptans och prioritering av att VGR ska vara bra för invånarna – framför att min enhet/avdelning/förvaltning ska lyckas. Då kommer vi att bemöta alla våra VGR-kollegor på ett respektfullt, trevligt och effektivt sätt.”

”Vara en bra lyssnare och vänlig i tonen. Dessutom visa tid o intresse för andra.”

”Prestigelöshet.”

”Det är viktigt att Koncernkontoret är tydliga med vårt uppdrag och vad man kan förvänta sig av oss. Då kommer man från förvaltningarna att bli mer nöjda än idag.”

Övriga kommentarer

Chef

”Som nyanställd på Koncernkontoret har jag svårt att värdera förändringar som skett internt. Mitt första intryck är att jag möter professionella, hjälpsamma, målmedvetna och engagerade människor. Verksamheten som bedrivs är komplex och vi får vara på tå när det gäller kommunikation och bemötande.”

”Färre frågor, väl omfattande enkät...”

”Chefsforum helt rätt väg! Stolt att vår region har strukturerat chefsutveckling.”

”Ser fram emot resultatredovisningen.”

”Bra frågor. Tacksam för återkoppling av hur svaren ska tas omhand.”

”Bra arbetsplats!”

”Att det som sägs om att det vi gör ska räcka att det är bra nog, och inte alltid perfekt, stämmer i verkligheten. Ofta alldeles för många som ska tycka om det vi skriver/producera.”

Medarbetare

"Hoppas ledningen är lyhörd för svaren och kommentarerna. Dessa enkäter har hittills varit svarta hål som slukat de svar som ges utan återkoppling om vilka verksamhetsförbättrande åtgärder som svaren föranlett."

"Chansen finns i det nya Regionens Hus!"

"Den här enkäten har väldigt liten relevans för Registercentrum Västra Götaland. Jag vet väldigt lite om hur Koncernkontoret fungerar."

"Vi har ett jätteviktigt uppdrag! Tyvärr blir jag allt mindre taggad att fortsätta här."

"Lägg inte så mycket fokus på detaljstyrning, tillit skapar förmåga att ta ansvar. Underlätta det administrativa och tekniska, det tar för mycket tid från det arbete som vi är anställda att göra. Enkäten var svår, många har flera målgrupper, konstigt att behöva välja en. Det påverkade svaren negativt för min del."

"Jag upplever att frågorna är för svåra att svara på som medarbetare eftersom flera gäller hela Koncernkontoret vilket kräver att man både har en överblick, och är väl insatt i, hur flertalet verksamheter och avdelningar fungerar."

"Har väldigt lite kontakt med Koncernkontoret utanför koncerninköp därav de knappa svaren på frågorna. Känner ingen större samhörighet med övriga enheter inom Koncernkontoret, upplever koncerninköp som en isolerad ö i oceanen Koncernkontoret."

"Koncernkontoret arbetar i stuprör som har en tendens att bli längre och längre. Koncernkontoret kantas av dålig transparens och växtvärk, långa kommunikationsvägar och därtill vattentäta skott mellan vissa avdelningar/staber. Konstgjord andning genom att tillsätta ytterligare ledningsstöd till ledningsstöden tror jag knappast är en väg mot ett effektivt arbetssätt. Att sedan många tjänstemän reser upp större delen av sin arbetstid, då man idag har hela regionen som arbetsfält, känns inte direkt varken samordnat eller kostnadseffektivt. Vart tog lokalperspektivet vägen?"

”Tycker generellt vi gör ett väldigt bra jobb på kontoret. Hög kompetens och bra engagemang.”

”Som medarbetare på Koncerninköp har man mycket liten kontakt med övriga delen av Koncernkontoret, trots detta känns det bra att vara en del av denna organisation, gentemot vår tidigare tillvaro inom serviceorganisationen.”

”Vi har kraften inom Koncernkontoret det gäller att ta tillvara på den och styra den med inspiration istället för detaljstyrande instruktion.”

”Vi skulle vinna på att tydligare kommunicera vår verksamhetsstrategi – hur hela koncernen ska fungera och samarbeta ihop. Om vi nu är på väg mot ett större fokus på helhet – behöver vi tydliggöra skillnad i arbetssätt och styrning.”

”Om ni till nästa gång tar bort ”...och dina kollegor” från frågorna och bara har kvar uppfattningen om min egen situation, så skulle det nog vara lättare att svara.”

”Vi bör fortsatt se över hur vi är organiserade. Finns några onödiga stuprör kvar.”

”Bättre samordning och samarbete. Ser fram emot att få flytta från Lillhagen till Vita Huset.”

”En fantastisk arbetsplats med fantastiska möjligheter. Upplever att vi behöver arbeta med ”ordning och reda”, ”vem gör vad” samsyn. Detta för att bygga förtroende hos våra politiker och utförare. För att tillsammans förbättra livskvalitet hos oss själva och våra invånare i VG-regionen.”

”Samarbete inom enhet/avd. (och mellan dem) kommer inte av sig självt utan måste ledas och styras av cheferna. I dag känner vi oss som individualister som var för sig ska försöka nå uppsatta mål i stället för att som fungerande team nå uppsatta mål.”

”Tydlighet från chefen vad gäller fokusområden samt en tillgänglig chef som också vill vara insatt i de frågeställningar som medarbetarna står inför i det dagliga arbetet.”

”Koncernkontoret har utvecklingspotential och på väg åt rätt håll. På sikt med ihärdigt arbete, uthållighet och lyhördhet kommer organisationen gå mot toppresultat i medarbetarundersökningar.”

”Önskelista: – En mer modern organisation med ett modernt tänk. – Ökad delaktighet inför beslut som påverkar ens vardag. – Visa varandra mer respekt.”

”Tack för att ni vill ta del av mina tankar.”

”Har inte varit med på hela resan då Koncernkontoret bildades utan enbart senaste 2 åren. Det är en fantastisk arbetsplats med otroligt mycket kompetens, men denna stora organisation har precis samma utmaningar som det stora sjukhuset har i form av stuprör. Tror på en ännu mer centraliserad organisation.”

”Vissa processer tar alldeles för lång tid. T ex har det tagit över ett år att få fram en hemsida med de funktioner som vår verksamhet behöver för att kunna fullfölja vårt uppdrag. Oerhört mycket tid och engagemang går åt till detta, tid och engagemang som skulle kunna användas till något bättre!”

”Tänk långsiktigt och strategiskt. Jag upplever att man gör först och tänker sedan, om man ens tänker överhuvudtaget. Svårt att ha förtroende för ledningen då.”

”Bättre intranät behövs, tydligare hemvister i ett kontorsbaserat arbetslandskap behövs, tydligare ledarskap som krokarm med andra enheter behövs mer, tydligare prioriterade aktiviteter inom Koncernkontoret, RU och avdelningen behövs.”

”Jag anser mig inte kunna svara på frågor formulerade som "du och dina kollegor". Det jag kan svara på är hur jag själva agerar, anser etc. Föreslår att det ändras till nästa enkät.”

”Jag tycker Koncernkontoret är bra. Att klara av att använda alla resurser och personer åt ett och samma håll är svårt, men får vi till det kommer vi bli ett fantastiskt bra stöd till politiken.”

”Enkätens frågor stämmer dåligt mot vår verksamhet. Således svår att besvara.”

”Bra med texttrutor på slutet av enkäten!”

”Koncernkontoret har inte förutsättningar att leva upp till sina intentioner, med nuvarande ledning.”

”Svårt att känna någon som helst tillhörighet.”

”Trivs på Koncernkontoret!”

”Många nya medarbetare med erfarenhet från andra myndigheter pekar på stora brister i organisation och ledning – ta tillvara på detta!”

”Uppmuntra till mer kontakt mellan de olika enheterna inom Koncernkontoret. Det skulle berika alla parter.”

”Lyssna mer till medarbetarna på en "lägre nivå".. vi har ofta facit..”

”Ganska svårformulerade och onödigt mångordiga enkätfrågor. Borde kunna förenklas. Svårt att veta vad man egentligen svarar på – inte minst de frågor som rör Koncernkontoret som helhet.”

”Jag har ett högt förtroende de kollegor på Koncernkontoret som jag träffar och på de flesta sätt är det en organisation som fungerar bra.”

”Vart är vi på väg. Rensa först upp i ledningen och bli sedan tydlig med vad man vill uppnå. Värdegrunden efterlevs inte.”

”Förändringsledning-, uppföljning- och helhetstänk där de olika, särskilt politiska beslut vågar ifrågasättas och ändras är en bristvara på Koncernkontoret och regionen generellt. Många pratar om det, men väldigt få på "rätt" nivå (ledningsnivå) jobbar med/efter det.”

"För lång enkät med för krångliga frågor som ser ut att vara samma, vid en första anblick. Många som inte kommer att göra denna p g a detta."

"Hoppas detta leder till något bra."

"Svår enkät passar inte den verksamhet jag arbetar i – Smittskydd."

"Ja och nej-frågor bör vara med ja/nej-svarsalternativ, inte graderade 1-10."

"Vi har haft en mycket frånvarande chef under en stor omorganisation, känns som vi inte riktigt haft det stöd vid behovt under denna tid. Till exempel har inte chefen informerat berörda inom andra avdelningar på Koncernkontoret om vår omorganisation, vilket skapade onödig förvirring hos kollegorna på andra avdelningar. Vi har heller inte fått tillräckligt med stöd när andra avdelningar har skickat arbetsuppgifter till oss som egentligen är deras. Till exempel vid förfrågningar av allmänna handlingar, vilket är varje medarbetares ansvar."

"Jag vill veta vad ni gör med den feedback vi i och med denna enkät ger er?"

"För toppstyrd organisation med för många chefsled och filter i kommunikationsvägarna både uppåt-neråt som neråt-uppåt." Det blir som viskleken. Budskapet har ändrats när det kommer ut till den yttersta grenen eller när det kommer fram till stammen."

"För många chefsled. Förstår inte heller hur chefer rekryteras. Helt oerfarna för grupper med äldre medarbetare med långa chefstjänster bakom sig."

"Denna feed-back enkät känns inte relevant för Registercentrum. Detta är trist då vi utför ett fantastiskt bra arbete för våra uppdragsgivare både regionalt och nationellt. Finns sannolikt stora möjligheter att arbeta närmre med andra grupperingar inom Koncernkontoret."

"Mycket fungerar bra, många trevliga och kompetenta människor både internt och externt att arbeta tillsammans med."

"Att när enkät skickas förklara vad det är man vill veta. T ex föregående fråga kan ej tolkas och svaras då jag förstår inte t ex vem avses med "bemötande". Svårt att svara på Koncernkontoret i sin helhet då man inte har hela bilden. Kanske dessa frågor bör gå till linjecheferna istället."

"Aktivitetsbaserade arbetsplatser fyller inte tänkt funktion."

"Frågorna i enkäten är inte utformade och stämmer inte alltid utifrån koncerninköps uppdrag därav vissa svar."

"Att Ann-Sofi gör ett bra jobb men har mycket kvar att göra, framför allt med tanke på rekrytering av chef på Koncernkontoret. Med av chefer som ser sina medarbetare och driver enheterna framåt."

"Det har trots allt blivit bättre under senare år och Koncernkontoret är mer ändamålsenligt organiserat än vad Regionkansliet var. Bemanningen har inte riktigt hängt med och så finns det en outnyttjad nyfikenhet hos medarbetare som ännu inte används eller uppmuntras."

"Tre år är inte en lång tid att få bra resultat, men en bra början på en vidare utveckling."

"Tillhör de som av hela mitt hjärta trodde på idén med ett Koncernkontor där man skulle arbeta med gemensamma flöden kring de olika uppdragen vi har på Koncernkontoret. Där kunskapsöverföringen och utvecklingen av medarbetare skulle gagna kvaliteten på det vi levererar. Tyvärr anser jag att det i stället blivit än fler "stuprör" och stängda dörrar mellan de olika avdelningarna/enheterna och dess chefer på hela Koncernkontoret. Revirtänkandet och karriärtänkandet mellan chefer såväl på avdelnings-, men framförallt på enhetsnivå är tydlig, och påverkar hela Koncernkontorets arbete på ett mycket negativt sätt och gynnar absolut inte dem vi är till för...."

"Tyvärr en av de sämsta enkäter regionen har skickat ut."

”På frågan om ”Vilken målgrupp arbetar du primärt med idag?” finns bara en valmöjlighet. Jag uppfattar att jag arbetar mot ytterligare en av de föreslagna målgrupperna så här missar frågeställaren synpunkter om hur jag uppfattar arbetet mot denna målgrupp.”

”Svara på frågan: Vilken roll ska Yammer ha i vår organisation? Ett forum för allmänt prat eller en viktig roll i vårt ledningssystem?”

”Jag vill att ledningen lyssnar på sina medarbetare då det gäller ABW, vi har försökt att kommunicera till styrgruppen att vi kan inte sitta i en ABW på grund av våra arbetsuppgifter men det hörsammas inte!”

”Vad händer på alla chefsmöten? På avdelningsnivå? På koncernstabsnivå? På Lodin-nivå?”

”Koncerninköp borde engagera Susanne Pettersson (konsult) som coachar organisationer till framgång, kraft och balans. Lyssnade på en utav hennes föreläsningar. Superbt.”

”Vi arbetar mot alla målgrupper och att välja en blir missvisande i undersökningen. Önskar alla en fin dag!”

”Låt oss inte förlora fler duktiga medarbetare som byter jobb för att organisationen inte fungerar!”

”När jag ser mig omkring kan jag tyvärr konstatera att vi levererar alldeles för lite...Kejsaren är naken på ett sätt som jag aldrig varit med om tidigare.”

”Ambitionen finns hos ledningar att vi ska bli ett "kontor". Dock kommer arbetstagaren ofta för långt ifrån beslut och diskussion om vad som är bra för flertalet. Delaktighet, inflytande genererar ofta ett bättre bemötande och samarbete.”

”Svåra och ej så lättillgängliga frågor.”

”Svårt att välja huvudsaklig målgrupp. Jobbar mot alla fyra av de målgrupper som efterfrågas och vilken man jobbar mest mot kan skilja sig från vecka till vecka.

”Detta var nog den sämsta undersökning jag någonsin sett och jag har gjort SCBs som tidigare höll den här platsen. Ett svårt språk där man inte vet vad man ska svara på. Sedan ha en tio-skalig skala är gjort för att man ska få fina siffror snarare än att få fram rätt resultat. I fortsättningen rekommenderar jag att ni skickar frågeskaparna på utbildning eller tar in kompetens när det gäller utformning av frågeformulär.”

”Om man ska satsa på aktivitetsbaserat kontor måste det fysiska såsom mötesrum och möblering mm fungera annars tappar man effektivitet och till slut kompetens.”

”Se till att ALLA chefer gör avskedssamtal och samla in den feedbacken. Då säger många personer vad de verkligen tycker. Där har ni det viktigaste i att få en mer effektiv verksamhet. Och ja, följ upp det.”

”Otydligt ansvar på Koncernkontoret, för många kockar i soppan.”

”Anser att den här enkäten är ovanligt knepig för en enskild medarbetare att besvara. Som före detta forskare anser jag att den ger väldigt osäkra resultat.”

”Det var väldigt svårt att enbart välja en grupp på den första frågan. Jag arbetar mot flera i olika mängd under året.”

”Enkäten var mycket svår att besvara då en enskild medarbetare har mycket svårt att bedöma många av frågorna.”

”Tycker att denna enkät varit svår att svara på. Det var svårt att veta vilken målgrupp man skulle välja och det var knepigt att svara på den när man valde att huvudmålgruppen var nämnder/styrelser.”

”Jag kände mig inte hemma i första frågan eftersom jag jobbar mot samtliga målgrupper och inte enkelt kan dela upp. Därför har jag ingen uppfattning på de frågor som följde.”

”Frågorna var inte lätta att svara på, näst intill omöjliga. Svårt att få ett vettigt resultat som det går att analysera.”

"Att VGR är lite "kaxiga" och vill vara Sveriges bästa offentliga arbetsgivare känns som ett rent skämt när man arbetar på Koncernkontoret. Ingen tanke om personalvård, eller omtanke om personalen, utan bara ökad prestation, snabbare, större effektivitet osv. I mitt huvud går det tyvärr inte alls ihop."

"Det här var den krångligaste och längsta enkäten jag fyllt i på länge."

"Se till att vår värdegrund inte bara är tomma ord utan att det blir resultat och verklighet. När inte ens chefer lever efter vår värdegrund spelar det inge roll om medarbetare försöker leva efter den."

"Fortsätta jobba på vikten av feedback. Kunna ta till sig eventuell feedback och lära sig någonting av den."

"Svårbegripliga frågor."

"Det togs fram en riktigt bra värdegrund men tyvärr är det alldeles för ofta som upplevelsen är en annan."

"Väldigt dålig och svår enkät."

Bilaga 2: Enkätformulär

Vilken är din funktionella roll?

- ☐ Chef
- ☐ Medarbetare

Var är du placerad idag?

Välj ett alternativ

- ☐ Borås
- ☐ Göteborg, Lillhagsparken
- ☐ Göteborg, Södra Hamngatan
- ☐ Göteborg/Mölndal, Bergfotsgatan
- ☐ Mariestad
- ☐ Skövde

- ☐ Uddevalla
- ☐ Vänersborg, Residenset
- ☐ Vänersborg, Östergatan
- ☐ Annan placering

Vilken målgrupp arbetar du primärt med idag?

Välj ett alternativ

- ☐ Förvaltningsledningarna
- ☐ Nämnder/Styrelser/Kommittéer
- ☐ Andra inom Koncernkontoret
- ☐ Andra utanför Koncernkontoret

Kommunikation

Med avseende på målgrupperna - det vill säga den grupp du arbetar mest för - hur bra anser du att du och dina kollegor är på att... *1= inte alls och 10= I allra högsta grad*

... förmedla information om oss och vår verksamhet?

... vara tydlig i vår kommunikation?

... i god tid informera om viktiga frågor?

... informera om politiskt fattade beslut?

... sprida övrig ledningsinformation?

Hur bra är Koncernkontoret totalt sett på att kommunicera med målgrupperna?

Anser du att du och dina kollegors möjligheter att kommunicera har förbättrats under det senaste året?

Tillgänglighet

Med avseende på målgrupperna - det vill säga den grupp du arbetar mest för - hur bra anser du att du och dina kollegor är på att... *1= inte alls och 10= I allra högsta grad*

... säkra att kontaktsökande hittar rätt person(er) inom Koncernkontoret i specifika frågor?

... säkerställa att kontaktsökande får kontakt med rätt person(er) på Koncernkontoret?

Hur bra är Koncernkontoret generellt sett på att vara tillgängliga för målgrupperna?

Anser du att du och dina kollegors tillgänglighet har förbättrats under det senaste året?

Bemötande

Hur bra anser du att du och dina kollegor är på att...

1= inte alls och 10= I allra högsta grad

... ge ett professionellt bemötande i kontakter med målgrupperna?

... ge vägledning och stöd till målgrupperna?

... vara lyhörd och visa förståelse för målgruppernas behov?

Hur bra är Koncernkontoret generellt sett på bemötande gentemot målgrupperna?

Anser du att ditt och dina kollegors bemötande gentemot målgrupperna förbättrats under det senaste året?

Kompetens

Med avseende på målgrupperna - det vill säga den grupp du arbetar mest för - hur bra anser du att du och dina kollegor är på att ... *1= inte alls och 10= I allra högsta grad*

... kunna bistå med kunskap och kompetens?

... hjälpa till med att lösa problem?

Hur hög kompetens har Koncernkontoret generellt sett?

1= mycket låg och 10= mycket hög

Hur bra kompetens har Koncernkontoret generellt sett?

Effektivitet

Med avseende på målgrupperna - det vill säga den grupp du arbetar mest för - hur bra anser du att du och dina kollegor är på att ... 1= *inte alls* och 10= *I allra högsta grad*

... hålla bra kvalitet i hanteringen/beredningen av frågor/ärenden?

... snabbt hantera frågor/ ärenden och projekt? (Initierade av målgrupperna)

... snabbt hantera frågor/ ärenden och projekt? (Initierade av oss)

... starta upp frågor/ärenden och projekt som upplevs relevanta för målgrupperna?

... stödja målgrupperna och bidra i genomförande av beslut?

... hålla överenskomna tidsramar?

... agera samordnat som ETT Koncernkontor?

Hur effektivt är Koncernkontoret totalt sett?

Anser du att samarbetet mellan dig och dina kollegor inom Koncernkontoret har blivit mer effektivt under det senaste året?

Uppdraget och genomförandet

1= *inte alls* och 10= *I allra högsta grad*

Hur väl anser du att vi på Koncernkontoret uppfyller det övergripande målet att på ett samordnat och effektivt sätt ge ett kraftfullt stöd till utförarverksamheterna?

Anser du att Koncernkontorets övergripande förmåga att på ett samordnat och effektivt sätt ge ett kraftfullt stöd till utförarverksamheterna har förbättrats under det senaste året?

Hur väl anser du att vi på Koncernkontoret uppfyller det övergripande målet att på ett ändamålsenligt och effektivt sätt ge ett kraftfullt stöd till den politiska organisationen?

Anser du att Koncernkontorets övergripande förmåga att på ett ändamålsenligt och effektivt sätt ge ett kraftfullt stöd till den politiska organisationen har förbättrats under det senaste året?

Arbetssätt

1= inte alls och 10= I allra högsta grad

Hur mycket samarbetar du med olika koncernstabler/koncernavdelningar idag?

Hur goda möjligheter till samarbete anser du att du och dina kollegor inom Koncernkontoret har idag?

Anser du att din och dina kollegors möjligheter att samarbeta förbättrats under det senaste året?

Intern kommunikation

Hur ofta kommunicerar du med andra koncernstabler/koncernavdelningar idag?

Välj ett alternativ

- ☐ Dagligen
- ☐ Veckovis
- ☐ Månadsvis
- ☐ Har inte haft någon kontakt utanför den egna avdelningen
- ☐ Vet ej

1= inte alls och 10= I allra högsta grad

Anser du att kommunikationen inom Koncernkontoret förbättrats under det senaste året?

Helhetsbedömning av Koncernkontoret

1= inte alls och 10= I allra högsta grad

Hur nöjd är du med Koncernkontoret som helhet med avseende på ledningsstöd till förvaltningarna?

Hur väl uppfyller Koncernkontoret dina förväntningar på hur ett ledningskansli ska vara?

Upplever du att ansvarsfördelningen är tydlig inom Koncernkontoret?

1= långt ifrån och 10= mycket nära

Tänk dig ett perfekt Koncernkontor med avseende på stöd till styrelser/kommittéer/nämnder och utförarverksamheterna. Hur nära ett sådant ideal kommer Koncernkontoret?

Generell feedback

Vad anser du är viktigast att vi inom Koncernkontoret förbättrar för att på ett samordnat och effektivt sätt kunna ge ett kraftfullt stöd till politiken och utförarverksamheterna?

Vad anser du är viktigast att förbättra för att du och dina kollegor ska kunna arbeta ännu effektivare?

Vad anser du är viktigast att vi förbättrar kopplat till din och dina kollegors tillgänglighet gentemot förvaltningarna?

Vad anser du är viktigast att vi förbättrar kopplat till kommunikation och dialog?

Vad anser du är viktigast att vi förbättrar kopplat till bemötande?

Övriga kommentarer