

## FRAMGÅNG BÖRJAR PÅ INSIDAN!

*Många omhuldar mångfald, men ofta reduceras ordet till att handla om kön, hud och ursprung vilket är olyckligt då det borde handla om idékraft, åsikter, kunskaper och attityder. Framgångskoncept handlar därför inte om att tycka lika, utan om vi alla verkligen förstått omvärlden och om vi är kapabla att tillvarata vår gemensamma kunskap och erfarenheter för att utveckla ett bättre samhälle, kommun eller verksamhet.*



Världen har blivit galen, eller är det så att den alltid varit lite galen och oförutsägbar? Många lutar nog åt det senare även om det senaste årens händelser med krig, energikris, kriminalitet och nu senast galopperande inflation får den mest positive att tvivla på framtiden. Men inget kommer ur intet. Allt detta beror givetvis på något och detta något skapades för flera år sedan och blev till en grund tillika början för allt elände vi nu bevittnar. Men var det möjligt att förutse? Givetvis! Om vi varit lite mer nyfikna på andras perspektiv, inte dömt andras åsikter och tänkt lite längre än kommande kvartalsrapport eller budgetår.

Vi alla sitter så att säga i våra huvuden och tittar ut över världen. Perspektiven blir därför olika vilket kan vara en styrka om dessa tillvaratas, men en svaghet om vissa åsikter stigmatiseras medan andra lyfts upp och blir till allenarådande sanningar. Detta är relevant i ett macro såväl som i ett microperspektiv. Chefen har exempelvis sitt perspektiv och medarbetaren likaså, det är inte säkert att dessa två roller prioriterar samma saker eller ens ser samma saker. Konsekvensen blir i värsta fall missförstånd och omotiverande kommunikation.

Många omhuldar mångfald, men ordet reduceras ofta till att handla om kön, hud och ursprung vilket är olyckligt då det borde handla om idékraft, åsikter, kunskaper och attityder. Framgångskoncept handlar därför inte om att tycka lika, utan om vi alla förstått omvärlden och om vi är kapabla att tillvarata vår gemensamma kunskap och erfarenheter för att utveckla ett bättre samhälle, kommun eller verksamhet. Framgång börjar därför alltid så att säga på insidan, det vill säga i oss själva och vår förmåga att ta in och tillvarata varandras perspektiv och kunskaper.

En start-up som lyckas bli till ett framgångsrikt större företag har inte gjort det på grund av en ny vinnande teknik, utan på grund av att människorna i bolaget utvecklat inre värden såsom motivation, nyfikenhet och kunskap att göra något ingen annan gjort före dem. Den inställningen och ett "jävlar anamma" har därefter resulterat i nya tekniker, arbets sätt och värdeflöden som några år sedan går att utläsa i en stark resultat- och balansrapport eller stigande aktiekurs.



Logiken är alltid densamma även om det handlar om en myndighet, kommun eller varför inte en supportavdelning i en av landets regioner. Det handlar om att skapa en lärande organisation med nyfikna chefer och medarbetare som inte är rädda för att göra fel.

Därför är det sällan resurser som är den felande länken när vi exempelvis läser om Polisens bekymmer och tillkortakommanden, fallerande banker eller tågtrafik som inte kommer i tid. Det handlar om att dessa verksamheter tappat bort det inre värde som en gång utgjorde dess framgångsfaktor. Det kan handla om glapp hos polisen mellan de som sitter i de strategiska molnen och tittar ut över världen mot de poliser som dagligen konfronteras med växande kriminalitet och intern byråkrati. Banken vars ledning tappar respekten för pengar. Tågbolaget vars personal blivit av med det som en gång var dess främsta tillgång, stolthet och lojalitet med järnvägen. Att inte förstå dessa relationer blir ett missmanagement som i sin ambition att ställa saker till rätta radar upp initiativ och projekt där flertalet misslyckas i termer av att uppsatta mål inte infrias. Initiativen blir till tomtebluss som en kort tid brinner vackert, men ganska snart slocknar och blir till en sotig metallbit.

Därför bör all affärs- eller verksamhetsutveckling börja med att identifiera rätt inre värden som skapar rätt beteenden. Att bygga effektiva och smarta team som förstår omvärld, varandra och som därför gör människan i teamet starkare. Team med rätt kunskaper, teamkänsla och vilja. Då går det att hantera stora såväl som små problem. Och framför allt går det att påbörja en utvecklingsresa som med tiden gör verksamheten framgångsrik med medarbetare som är motiverade och lojala.

För att lyckas är det givetvis en mängd avväganden och aktiviteter som måste göras på rätt sätt och i rätt ordning. Men några av de viktigare kan vara:

- Identifiera, visualisera och förankra verksamhetens existensberättigande, dess "varför"
- Utforma och beskriv organisationens verksamhetslogik i termer av målgrupp, framgångsfaktorer, kritiska kompetenser och affärsmodell
- Lär känna kunden och kundens verksamhet. Många ramverk/bloggar/expertter etc. pratar om vikten av att kunna skilja på output och outcome. Det vill säga, output=vad vi levererar och outcome=värdet med leveransen eller vad våra kunder vill uppnå i sin verksamhet.
- Arbeta fram en grundläggande organisationsidé som har förutsättningar att bli bestående och som därför med tiden kommer att programmera kulturen i verksamheten
- Skapa en övertygande och framtidsorienterad struktur där medarbetarna är involverade och som har förutsättningar att fungera i en digital och automatiserad värld
- Arbeta aktivt med kulturella frågeställningar med utgångspunkt i verksamhetens attityder, beteenden och sätt att samverka mot gemensamma mål
- Säkerställ en sund och bra projekt- och förändringsledning i arbetet med att transformera verksamheten

## OPERATIV EXCELLENS

BiTA Service Management gör din verksamhet konkurrenskraftig i en tid där mycket handlar om effektivisering, digitalisering och att få en vinnande kultur. Vi levererar kunskap om trender och omvärld, beslutsförmåga och genomförandekraft av viktiga projekt. Vi kallar det för Operativ Excellens.

Sture Johansson  
BiTA Service Management  
[Sture.johansson@bita.eu](mailto:Sture.johansson@bita.eu)  
0706-68 63 85

