

Projektevaluering og opfølgingsplan

Projekt Godt samspil

September 2016

DS/LHA

14/04129

Indstilling	Projekt Godt samspil afsluttes og slettes fra porteføljen.
Erfaringer	Formål og succeskriterier er i høj grad opfyldt. Bruger- og interessenmåling viser dog begrænset oplevet effekt uden for KFST. Proces og tilrettelæggelse evalueres positivt. Der har været gode erfaringer med de valgte konsulenter. God ledelsesmæssig opbakning.

Evaluering	
Formål med projektet og ønsket effekt	<p>Formålet med projektet har været at bidrage til implementering af KFSTs strategi for 2013-2016 ved at fremme styrelsens gode og konstruktive samspil med brugere og interessenter til gavn for styrelsens resultater.</p> <p>Projektet skulle først udvikle en fælles forståelse (mindset) i KFST omkring samspillet med brugere- og interessenter. Dernæst sikre kompetenceudvikling af alle medarbejdere ift. på daglig basis at kunne gennemføre en proaktiv, konstruktiv dialog og godt samspil med KFSTs brugere og interessenter.</p> <p>Den ønskede effekt har været at styrke effekten af KFSTs arbejde ved at opnå bedre resultater og større arbejdsglæde.</p>
Succeskriterier og leverancer	<p>Succeskriterier:</p> <ul style="list-style-type: none">• Det er synligt for alle chefer og medarbejdere, hvad godt samspil er, samt på hvilke parametre KFST skal udvikle sig – opfyldt.• Alle chefer og medarbejdere har opnået bedre kompetencer ift. at gennemføre en proaktiv, konstruktiv dialog med interessenter og brugere – opfyldt via træning.• Den næste bruger- og interessenmåling viser, at KFST er blevet mere opsøgende, gør sig mere umage med at forstå interessenter/brugeres synspunkter og at flere interessenter og brugere oplever, at samspille med KFST skaber værdi/bidrag til at løse deres problem – delvis opfyldt.• Tidsplanen og det estimerede ressourceforbrug overholdes - opfyldt. <p>Centrale leverancer har været en beskrivelse af formål og succeskriterier for Godt samspil samt udvikling af et hjul for god samspilsadfærd. Derudover er der gennemført personaledag og træning</p>

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

	for både ledelse og medarbejdere i KFST. Endelig er ifm. ny strategi gennemført en ny bruger- og interessentmåling.
Fremdrift	<p>Projektet har været tilrettelagt som tre faser. Fase 1 blev gennemført i 1.halvår 2015, hvor der blev skabt grundlaget for at nå frem til en fælles forståelse i KFST af, hvad godt samspil er. Det skete gennem første drøftelser på et lederseminar i januar 2015, en dialogrunde (med Elise Brøchner) i marts 2015, chefseminar i august 2015 samt løbende drøftelser på chefmøder. Derudover var godt samspil emnet på personale dagen i juni 2015, hvor alle medarbejdere fik et billede af, hvorfor godt samspil er vigtigt og et første indtryk af, hvordan man kan arbejde med at styrke sit eget samspil med andre.</p> <p>Dernæst blev i fase 2 i 2. halvår 2015 gennemført træning af samspilskompetencer både i chefgruppen og af alle medarbejdere i styrelsen.</p> <p>Fase 3 blev gennemført i 1. halvår 2016 med det formål at fastholde fokus bl.a. via MUS samtaler om samspilskompetencer, opfølgning på træningen samt gennemførelsen af en ny bruger- og interessentmåling.</p> <p>Styrelsen har i processen anvendt de eksterne konsulenter Elise Brøchner og Philip Antonakakis, som har kunnet bidrage positivt til processen. Tilbage meldinger om konsulenterne har været meget positive.</p> <p>En cheffølgegruppe (SIS, CAH og PL) tog aktivt del i planlægning af forløbet og formulering af succeskriterier og formål. For at øge input og samtidig afprøve formuleringerne blev en række medarbejdere (ST, UHL, CKJ) med positivt udbytte ligeledes involveret under formulering af succeskriterier og formål.</p>
Ressourcer	<p>Samlet er der til projektet tidsregistreret 1.450 timer og anvendt 800.000 kr. Heraf er anvendt 260.000 kr. til sparring med direktionen, kortlægning af behov og potentiale og træning af ledergruppen af samspilskompetencer ved Elise Brøchner. Personaledagen beløb sig til 255.000 kr. (inkl. dagsforplejning) og den efterfølgende træning af alle medarbejdere beløb sig til 280.000 kr. (inkl. forplejning og eksterne lokaler til halvdelen af trænings seancer).</p> <p>Derudover er gennemført en ny bruger- og interessentmåling, som indgår i strategiudviklingsprojektet med ca. 200.000 kr.</p>
Erfaringer	<p>Det var en kritisk knast for projektet, at det ville lykkes at synliggøre behovet for at styrke samspillet samt efterfølgende at kunne ændre mindset og kulturen ift. samspillet med KFSTs interessenter og brugere. Dette lykkedes godt, særligt gennem rollespil på personale dagen og den efterfølgende træning. Derudover har der været en</p>

god vedvarende fokus fra ledergruppens side og direktionen har fungeret som en god rollemodel.

Fra evalueringerne af træningen af medarbejdere fremgår bl.a. ros til træner Philip Antonakakis for at være ”Dygtig og energisk”, ”Det var sjovt og lærerigt på en gang”.

Træningen via cases fungerede rigtig godt. Cases var udarbejdet vha. kontaktpersoner fra hvert center og var således tæt på medarbejdernes hverdag.

Det fremgår af opfølgningen med kontorcheferne efter træningen, at: ”Vi italesætter det mere og ER blevet bedre til samspil. Det er blevet en naturlig del af driften og det er blevet mere operationelt. Det er mindre et ledelsesdirektiv og mere medarbejderskab blandt medarbejderne.”

”Der er mange ting, der har flyttet sig, og vi bruger meget tid på det. Så meget at vi skal kigge lidt på vores ressourceforbrug og prioritere. Det kræver mere tid.”

”Vi er blevet mere systematiske omkring samspil.”

Bruger- og interessentmålingen viser, at der sammenlignet med en tilsvarende måling i 2013 er sket en lille fremgang (3 pct.point) i andelen af interessenter, der oplever at KFST i høj eller meget høj grad er opsøgende, men en tilbagegang (-4 pct.point) ift. om interessenterne oplever, at KFST gør sig umage med at forstå deres synspunkter. En stor andel interessenter (71 pct.) oplever uændret at KFST er tilgængelig.

Der er potentiale for at arbejde videre med at dyrke styrelsens samspilskompetencer og styrke mødet med interessenterne.

Opfølgningsplan

Opfølgning

Det foreslås, at der fortsat er fokus på godt samspil med styrelsens interessenter og brugere og udvikling af samspilskompetencerne blandt styrelsens medarbejdere. Dette arbejde kan med fordel blive del af udmøntningen af en ny forretningsstrategi for KFST.

Det kan overvejes, at gennemføre kurser i samspil for nye medarbejdere for at bringe deres forståelse og kompetencer på højde med de øvrige medarbejdere.