

DET GODE LÆRINGSMILJØ: LÆR OG SKAB MED BRUGERNE

Brugerne er eksperter i deres egne problemstillinger og i, hvordan dine og institutionens ydelser, services og tilbud virker og opleves af dem. Der er derfor mange lærings- og udviklingsmuligheder for dig og institutionen i at skabe og lære sammen med brugerne.

Brugerne ved ikke, hvad de ved

Brugernes viden er helt uundværlig, men ofte ved de ikke selv, at de besidder denne viden, eller populært sagt, ofte ved de ikke, hvad de ved. Man kan derfor ikke forvente, at de kan komme med lange udredninger, analyser af eller teorier om deres eget virke og forventninger til ydelserne. I stedet skal man prøve at lære af deres praksis, deres omgang med ens services og produkter i dagligdagen, deres daglige erfaringer og dermed deres uundværlige "insider viden". Derefter kan man, med eller uden brugerne, prøve at oversætte det man har lært til nye principper for, hvordan man vil skrue services, ydelser eller produkter sammen. Eller finde på nogle helt nye.

Co-creation med brugerne giver adgang til nye perspektiver

Samspillet med brugerne er en kilde til læring, men det handler ikke om tilfredshedsmålinger og spørgeskemaundersøgelser, hvor man får svar på, hvad brugerne mener om det, man laver. Her er man ofte i ret "lukkede universer", der kan have stor anvendelighed i andre sammenhænge, men sjældent giver store overraskelser eller udfordringer ift. til ens grundfæstede forestillinger om virkeligheden. Udfordringer får man til gengæld "co-creation med brugerne", som i praksis betyder, at vi sætter os sammen med brugerne og udvikler de nye løsninger

– eller kvalificerer beslutningsgrundlaget.

Co-creation bygger således på, at brugerne er eksperter på deres eget liv. Dvs. at de er kilden til viden om, hvordan ydelser, services og produkter skal være for at fungere optimalt for dem. Med co-creation innovation udvikler vi ikke kun nye services til brugerne. Vi udvikler nye services med brugere, kunder, medarbejdere og eksperter på workshops, hvor de aktivt deltager i at udvikle idéer og koncepter for nye services. Metoderne er mangfoldige – lige fra observation, fokusgruppe-interviews, brainstorming-sessioner, spil og "hvad-nu-hvis..."-lege til opstilling af brugerkrav og specifikationer, udvikling af prototyper og regulære test.

Hvordan gør man det?

Strategisk forankring: Den strategiske forankring for innovation er ønsket om forandring. Konkretiserer man den ønskede forandring som den retning, arbejdspladsen skal bevæge sig for at blive bedre til at løse kerneopgaven, vil brugerne have en central placering. At skabe og lære sammen med brugerne kan derfor give et vigtigt input til synet på arbejdspladsens kerneopgave, måden den skal løses på og dermed arbejdspladsens strategiske- og udviklingsarbejde.

Skab rum for refleksion: Læg pauser ind i det daglige samspil med brugerne og reflekter over de spørgsmål og udfordringer, som de er et udtryk for. Ikke nødvendigvis hver dag eller måned, men jævnligt. Stil kritiske spørgsmål til dig selv eller til en kollega, få en nyansat til at undre sig eller tag en hurtig snak med en bruger.

Anvend værktøjer: Brug systematiske metoder til at indfange brugernes situation og oplevelse og tænk over det, som kommer frem – det er her, du skaber den nye viden, den kommer ikke direkte ved bare at holde mikrofonen for brugerne. Se eksempler på metoder i den grå boks.

Ind i læringsmiljøet: Gør din individuelle refleksion over mødet med brugerne til en organisatorisk aktivitet, der diskuteres med kollegerne. Gå efter mulige konsekvenser og effekter ift. det, som I som institution eller virksomhed er sat i verden for at gøre. Dvs. handlingsperspektivet ift. Organisationens strategi og skabelse af værdi.

- Fokuser, f.eks. gennem desk research og ekspertinterview. Der eksisterer måske allerede viden om det, du vil undersøge. Det er også en mulighed for at kigge lidt ud i fremtiden.
- Interview, spørgeskemaundersøgelser og cultural probes, der henter viden direkte fra brugerne
- Bruger-observationer og test. Metoder, der analyserer bruger- eller kundefærd, ved at observere deres handlinger eller reaktioner.
- I brugernes sted. Metoder der fokuserer på at bringe projektdeltagerne i brugerens sted. Disse metoder gør det muligt for udviklingsfolkene "selv at opleve" brugerens situation eller produktets funktion.
- Samarbejde og partnerskaber med brugerne. Workshops og andre arbejdsformer der sikrer, at behov bringes direkte ind i udviklingsprojektet.
- Erfaringsindsamlinger. Systematik i opsamling af erfaringer som kan vise behov for forbedringer.
- Man analyserer og tænker sig om – holder ikke bare mikrofonen op. Find mere inspiration hos MindLab: www.innovationsguiden.dk/brugere