

WorkingLab

Gode råd til hvordan du arbejder brugercentreret med ny-tænkning af offentlige serviceydelser.

MindLab
November 07

I det følgende kan du læse en række gode råd til, hvilke overvejelser du bør gøre dig, når du tilrettelægger et brugercentreret udviklingsprojekt for en offentlig serviceydelse. De gode råd er udarbejdet af ca. 35 forskere og praktikere fra det private og offentlige, der var samlet på et WorkingLab om offentlige serviceinteraktioner den 6. november 2007.

Husk at listen over gode råd ikke er en udtømmende liste over overvejelser du bør gøre dig. Formålet med listen er snarere at tjene til inspiration og til at sætte fokus på en række problemstillinger og fokusområder, som kan være relevante når man vil arbejde brugercentreret med ny-tænkning af offentlige serviceydelser.

Krav til projektgrundlaget – skab det gode afsæt for innovation

- Formuler en klar vision for hvad vi vil med projektet. Hvad er målet med den ydelse vi vil innovere? Vigtigt at holde dette fokus igennem hele projektet.
- Kræv en radikal forandring (besparelse, serviceforøgelse etc.) – det fordrer radikale løsninger.
- Når visionen er fundet er det vigtigt at holde visionen ren – uden begrænsninger.
- Foretag en prioritering mellem de forskellige målgrupper – et projekt kan ikke give lige meget værdi til alle
- Skab opbakning til projektet og visionen i organisationen, herunder ledelsen.
- Afklar rollefordelingen mellem projektets deltagere. Herunder hvem der indgår i hvilke dele af projektet og med hvilket ansvar.
- Transparens for projektet. Meld klart ud – også til brugerne – hvad formålet med projektet er. Også selvom projektets formål ikke vil falde i god jord hos alle typer af brugere.
- Beskriv ikke løsninger i projektgrundlaget. Få lov til at afdække problemet først og forelæg det for beslutningstagerne. Se først derefter på hvilke løsninger der passer til den indsamlede viden og de identificerede problemer.

Vigtigt at udfordre projektgrundlaget undervejs i projektet

- Tag ikke bare problemstillingen i projektbeskrivelsen for givet, men udfordre den i projektet. Problemstillingen kan se forskellig ud alt efter hvem du spørger (borgere, det offentlige etc)
- Der skal ske løbende test af projektets hypoteser samt løbende involvering af brugerne.
- Bliv ved med at stille spørgsmål til problemer og antagelser i projektet.

Hvem skal involveres?

- Det er vigtigt at afdække og involvere alle interessenter, så de får ejerskab for projektet.
- Systematisk inddragelse af frontmedarbejdernes erfaringer – hvad er det for en X-faktor som gør frontmedarbejderne i stand til at levere en god service?

Metoder

- Metoderne skal tilpasses de typer personer, som de skal bruges på/ med.
- Der skal bruges alternative metoder som eksplorative/antropologiske metoder. Men overlad ikke ansvaret til den antropologiske metode alene – sørg for også at have praktikerne eller forståelsen for genstandsfeltet med!
- Henlæg en del af projektarbejdet til brugernes kontekst, eksempelvis projektgruppemøder eller rapportskrivning
- "Prøv det selv". Lade de offentlige projektmedarbejdere prøve på egen krop, hvordan en serviceinteraktion ser ud fra borgerens/ virksomhedens stol
- Dem der har beslutningskompetence skal så vidt muligt med ud blandt brugerne. Ved hver "overlevering" af viden (fx fra at være til stede og til at skrive en rapport) forsvinder en masse detaljer.

Vigtigt at opnå en nuanceret forståelse af projektets aktører

- Det er vigtigt at differentiere mellem de forskellige brugere/målgrupper, så der kan tages hensyn til de forhold der gør sig gældende for de forskellige typer.
- En frontmedarbejder er ikke bare en frontmedarbejder og en bruger er ikke bare en bruger – projektet skal afdække hvad der karakteriserer/ adskiller forskellige typer af frontmedarbejdere, brugere etc. fra hinanden.

Fokus på ligheder og forskelle blandt forskellige aktørers syn på projektets centrale begreber, udfordringer etc.

- En del af et projekt er at foretage relevante begrebsafklaringer – og være villig til at udfordre disse i projektet.
- Der ER konflikter mellem system og brugere, og internt mellem myndigheder. Afdækning af disse konflikter, dilemmaer etc. bør derfor adresseres eksplicit i projektet
- Hvilken selvforståelse, vilkår, interesser, mål etc. har de enkelte aktører i leverancekæden? Hvor understøtter og modarbejder disse hinanden?
- Fokus på forskellige personalegruppers oplevelse af den samme situation – ligheder og forskelle (brugerrejser)
- Hvilke interesser er indlejret i de nuværende serviceinteraktioner? Dette er vigtigt at afdække fordi redesign af relationer hænger uundgåeligt sammen med et spørgsmål om interesser for de involverede aktører.
- Hvad er projektet grundantagelser – eller fordomme? Når man som offentlig myndighed gennemfører et udviklingsprojekt, er det vigtigt at kende sig selv og sin egen forståelsesramme og antagelser. Pas på at tage de bestående eller opnåede fælles erkendelser for givet – så få nogen til at kigge på dig selv!

Særlige fokusområder ved serviceinteraktionerne

- Fokus på de fysiske elementer af serviceinteraktionen og hvordan disse påvirker værdien af den leverede service.
- Fokus på hvilke myter der er i offentligheden generelt (både brugere og ikke-brugere) om den serviceinteraktion, som man vil innovere.
- Fokus på følelser og ikke kun rationelle behov. Eksempelvis ved at lave en kortlægning af brugernes følelsesmæssige rejse ("emotional journey") før, under og efter en serviceinteraktion og på tværs af alle kontaktpunkter, som modtageren af service har med "systemet" (personlig, web, papir, telefon etc.)
- Hvilke aspekter ved de nuværende serviceinteraktioner giver merværdi for modtagerne af servicen?
- Hvordan spiller serviceinteraktionerne sammen med brugernes øvrige liv?

Løsninger

- Brugere er ikke nødvendigvis de innovative. Hvis du spørger brugere om ideer til nye løsninger vil de oftest komme med inkrementelle forslag.
- Du kan ikke altid stole på brugernes ønsker hvis du blot spørger dem – deres ønsker er flygtige. Kvalificer derfor brugernes umiddelbare ønsker med viden om deres nuværende praksis eller igennem prototyper
- Findes der frontmedarbejdere, der allerede har fundet på nye innovative måder at levere en bedre service (lead users)?
- Der skal altid være en merværdi for brugere ved at bruge den nye løsning, denne merværdi skal gøres helt tydelig i beskrivelsen af de enkelte løsninger.
- Husk de "kanalsvage"! Lad en løsning omfatte flere kanaler.
- Er der erfaringer fra øvrige offentlige serviceinteraktioner som kan tjene til inspiration og/ eller som projektets løsninger skal sammentænkes med?
- Når problemer er identificeret og løsninger foreslået skal der tænkes på anvendeligheden af løsningen. Herunder hvorvidt løsningerne kan overføres til andre situationer end dem, som projektet har analyseret.