



Samskaping- metoder og verktøy



Bodø
kommune
2022

INTRODUKSJON	0
GJENTAGENDE LÆRING	06
DEFINERE RAMMER OG MULIGHETER	08
VI FÅR INNSIKT I AKTØRENE'S BEHOV	13
VI OPPSUMMERER OG ANALYSERER DET VI HAR LÆRT - SAMMEN	36
VI UTVIKLER OG TESTER LØSNINGER - SAMMEN	43

INNHold

INTRODUKSJON

Samskaping

Dette verktøyet er ment som en praktisk veileder til samskaping og hvordan du kan gå frem for å løse komplekse problemstillinger, med utgangspunkt i behovene til menneskene som står nærmest utfordringene du ønsker å løse.

Du vil trenge å utfordre din egen problemforståelse, lære mer om behovene og drømmene til innbyggerne, og sammen med dem og andre aktører utvikle og teste løsninger på oppgavene dere står overfor.

Samskaping som tilnærming fordrer et tankegods som går utover de tradisjonelle tilnærmingene til problemløsning.

Det du nå leser forsøker å hjelpe dere i å gå stegene sammen med innbyggerne og andre berørte parter. I å forstå sammen og utvikle og levere løsninger sammen.

Samskaping foregår i prosesser der offentlige organisasjoner definerer problemstillingene, utvikler og produserer velferd sammen med innbyggere og ikke for innbyggere.

Samarbeidsprosesser på tvers innad i en offentlig organisasjon eller med andre offentlige organisasjoner eller virksomheter defineres ikke som samskaping, men det vil ofte være behov for den type samarbeid i samskapende prosesser.

Samskaping brukes ofte for å beskrive en prosess der aktører på tvers av sektorer utvikler og håndterer velferdsoppgaver sammen med innbygger. Og for at det skal bli samskaping krever det at oppgaven løses i et fellesskap og at problemstillingen til en viss grad gjelder alle aktører. Dette betyr at partene må kombinere sine ressurser og kompetanse for å jobbe sammen mot et felles problembilde og en felles løsning.

Samskaping

Samskaping foregår i prosesser der offentlige organisasjoner definerer problemstillingene, utvikler og produserer velferd sammen med innbyggere og ikke for innbyggere.

Samarbeidsprosesser på tvers innad i en offentlig organisasjon eller med andre offentlige organisasjoner eller virksomheter defineres ikke som samskaping, men det vil ofte være behov for den type samarbeid i samskapende prosesser.

Fire kjerneelementer som karakteriserer samskaping:

- **Felles ansvar.** Det offentlige og det sivile samfunn og/eller innbyggerne tar et felles ansvar og er aktive i planlegging, utforming og/eller produksjon av den oppgaven eller den offentlige tjenesten som satsingen omhandler.
- **Utteksling av ressurser.** Det foregår utveksling av ressurser mellom aktørene, spesielt i form av felles kunnskapsproduksjon.
- **Like forhold.** Samskaping påvirker forholdet mellom innbyggere og offentlige aktører, slik at det blir mer likeverdig relasjon og maktfordeling iht. definering av problem og løsning.
- **Langvarige resultater.** Samskaping i sin ytterste form har som mål å produsere langsiktige resultater i stedet for utelukkende "produkter".

Prinsipper

- for samskaping i Bodø kommune

Vi jobber samskapende når oppgaven krever det

Det innebærer at...

- Vi utforsker problemstillinger i fellesskap med de som er berørt av problemstillingen
- Vi har støtte fra ledere i å samskape med innbyggere og andre berørte parter
- Vi setter behovene til innbygger i sentrum av oppgaven

Vi søker aktivt samarbeid på tvers av tjenester - sammen med innbyggere

Det innebærer at...

- Vi har en felles forståelse for samskaping og hva det kreves av oss som organisasjon
- Vi har felles mål for hva det er vi ønsker å oppnå med samskapingen
- Vi organiserer oss slik at vi kan jobbe samskapende

Vi er nysgjerrige på andre perspektiver

Det innebærer at...

- Vi anerkjenner at resultatene fra en samskapingsprosess ikke er gitt på forhånd
- Vi lytter til våre innbyggere og deres behov med forståelse og respekt
- Vi fasiliteterer for inkluderende, forutsigbare og trygge rammer for samskapingsprosessene

Vi deler av våre erfaringer med samskaping og lærer av andre

Det innebærer at...

- Vi søker aktiv læring av våre samskapingsprosesser
- Vi synliggjør prosessen og resultatene av samskapende arbeid
- Vi har et romslig ytringsklima for å tenke nytt om hvordan vi tilnærmer oss oppgaver og problemstillinger

Samskappingsmodell

Vurderingen av når samskaping egner seg og ikke egner seg kan være en sammensatt vurdering. Det fordrer bl.a. innsikt i problemstillingen og en rammesetting mtp. hva det er som bør eller skal forstås og utforskes med de som er berørt av problemstillingen. Under følger en stegvis modell for å tydeliggjøre hvilket nivå av samskapingstrappen prosjektet eller problemstillingen hører hjemme. Den har til formål å tydeliggjøre om prosjektet eller problemstillingen egner seg for en tynn eller tykk samskaping, eller om eksempelvis konsultasjon eller dialog er riktig nivå av innbyggerinvolvering.

Intensjonen med modellen er orientere seg i medvirkning og samskapende tilnærminger for å kunne utvikle en felles forståelse av samskaping, samt en bevissthet om hvilke nivåer kommunen medvirker på.

Modellen leses fra venstre mot høyre og tar for seg problemstillingene:

- Er det spesifikke innspill fra offentligheten vi søker og har til hensikt å ta hensyn til når vi tar våre beslutninger? (Ja/Nei)
- Søker vi å engasjere interessenter tidlig og gjennom hele prosessen, i stedet for å bare få kommentarer på ett eller to punkter? (Ja/Nei)
- Har vi til hensikt å samle en mangfoldig gruppe av interessenter for å jobbe med problemet og potensielt søke konsensus? (Ja/Nei)
- Har vi til hensikt å dele beslutningsmyndighet med andre aktører og sivilbefolkningen på hele eller deler av problemdefineringen og løsningene? (Ja/Nei)

Man samskaper om samfunnsmessige utviklinger og forhold.

Gevinster: Man kan oppnå økt politisk tillit og deltakelse, ny kunnskap og medborgerskap.

Eksempel: “Ved utvikling av ny kommuneplan inviteres borgere og interesseorganisasjoner inn i diskusjonen.”

Makro

Man samskaper med grupper av borgere og organisasjoner.

Gevinster: Engasjere sivilsamfunnets ressurser, økt politisk tillit og deltakelse, medborgerskap og velferdsinnovasjon.

Eksempel: “En barnehage og en velforening samarbeider om opprettholdelse av en hage - til glede for beboere og barnehagen.”

Meso

Man samskaper med enkeltindivider.

Gevinster: Økt ressursfokus, bedre tilpassede tjenester, økt medborgerskap og velferdsinnovasjon.

Eksempel: “I alle møter med nye brukere av hjemmetjenester kartlegger man sosialt nettverk og finner sammen frem til måter å spille på lag med disse.”

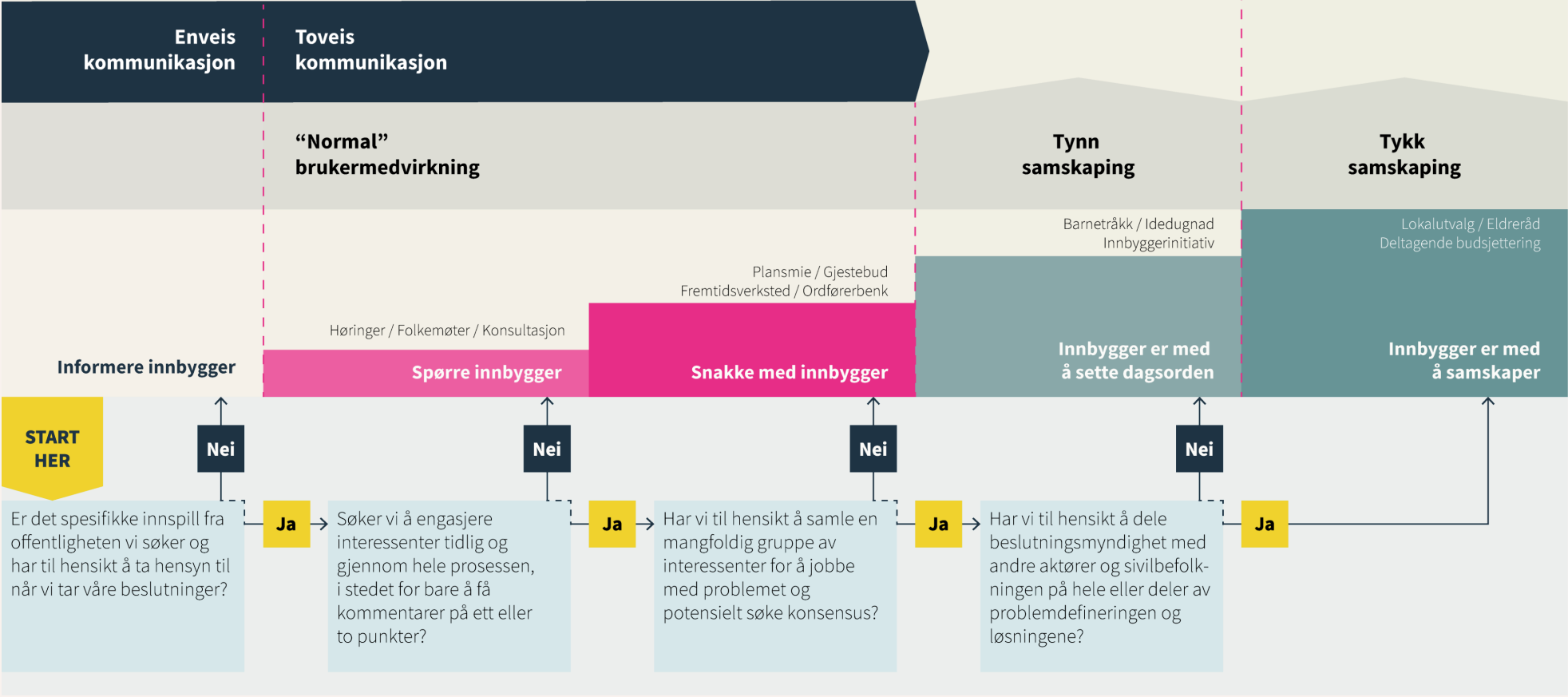
Mikro

Kjennetegn:

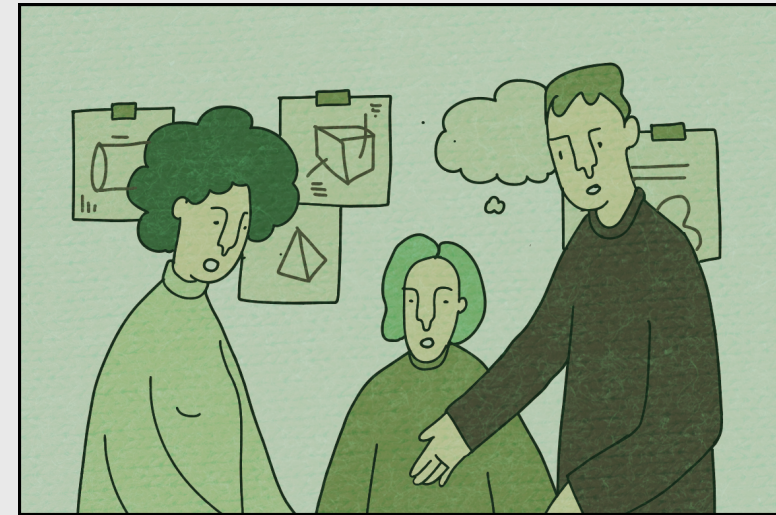
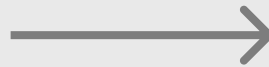
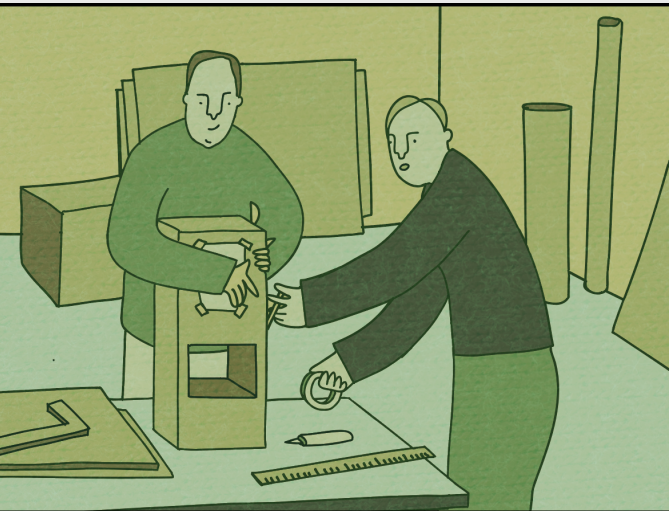
- Innbyggere inviteres som likeverdige samarbeids-partnere.
- Adresserer og omformer i liten grad makt og styring.
- Dialog på tvers av forskjeller skaper større innsikt, forståelse og læring.

Kjennetegn:

- Likeverdig og kontinuerlig samarbeid om å utvikle, gjennomføre og evaluere velferdsytelser.
- Et varig tidsperspektiv, uten ekstraordinær prosjektkarakter.
- Adresserer makt og styring og vil ofte omdefinere roller og relasjoner.



Gjentagende læring



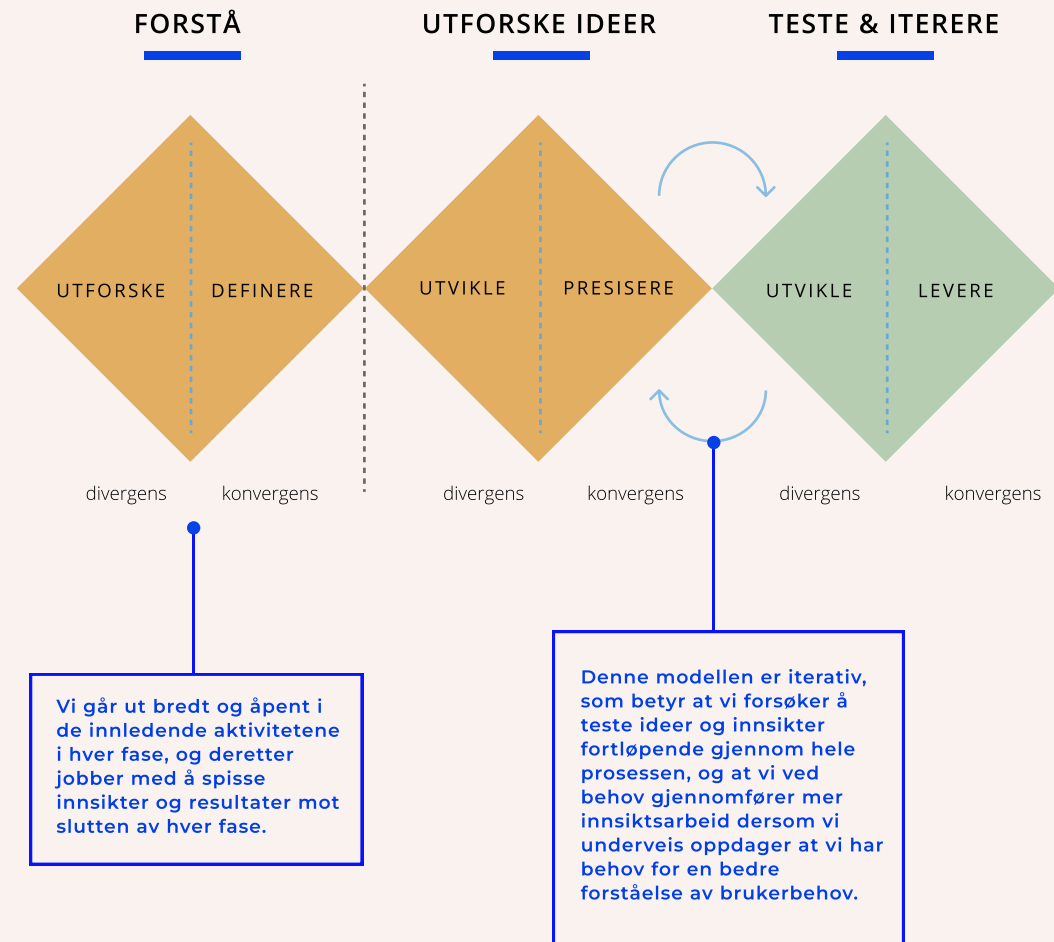
Er du klar for å forstå, utforske og teste?

Prosessmodellen som ligger til grunn for dette verktøyet er *trippel diamanten*.

Denne modellen beskriver hvordan å identifisere hva problemet faktisk er før man begynner å løse det, og vektlegger testing og iterasjon som sentralt for å avdekke de riktige problemene og løsningene.

Diamantene i modellen illustrerer at man veksler mellom å gå bredt og åpent ut i de innledende aktivitetene i hver fase, for deretter å jobbe med å spisse innsikter og resultater mot slutten av dem.

At modellen er iterativ betyr at vi forsøker å teste ideer og innsikter fortløpende gjennom hele prosessen, og at vi tillater oss å ta et steg tilbake i prosessen.



Definere rammer og muligheter



Hvordan lese dette kapittelet

Før dere begynner å løse et problem må dere sørge for at dere løser *riktig* problem.

Det er derfor avgjørende å starte prosessen med å definere **problemstillingen** som man skal besvare. Denne problemstillingen blir kompasset til alle metodene man skal gjennomføre, og er viktig å konsultere når man er usikker på hvor man er og hvorfor man gjør det man gjør.

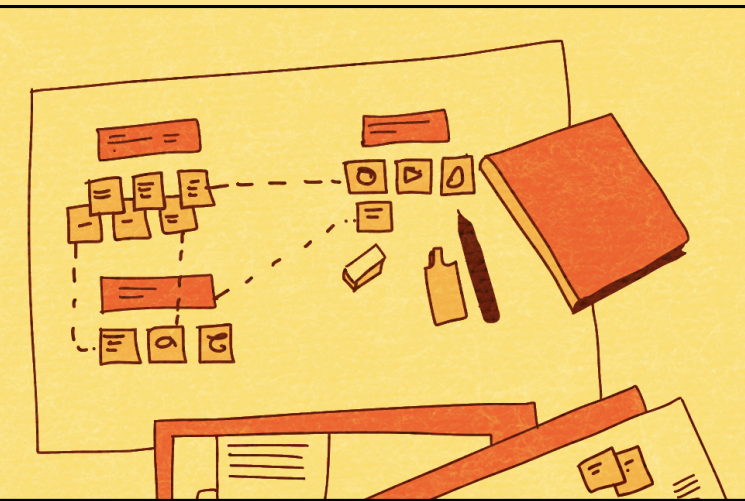
Hvis problemstillingen er kompasset, er **prosjektplanen** kartet, og i løpet av dette kapittelet skal du ha utviklet begge deler.

Opplever du at det er vanskelig å definere en problemstilling kan dette være et godt sted å starte med å intervju personer som er relevante for prosjektet. Dette kan være brukere av den endelige løsningen, eller aktører som er berørt av foreløpige rammer og problemstillinger.

Gjennom å intervjuene én eller flere personer med nøkkelen kunnskap som er relevant for prosjektet kan man få innsikter som tydeliggjør hva problemet egentlig er.

Så om dere har behov for intervjuer på dette stadiet, ta en titt på intervjuguiden i neste kapittel, gjennomfør intervjuene dere føler trengs, og kom tilbake hit etterpå.

Oppstart



Sett rammene for prosjektet

Involver relevante aktører i og utenfor organisasjonen for å etablere rammebetingelsene for prosjektet. Kan bestå av tema og problemstillinger som;

- Etablere et felles formål som imøtekommer alles interesser.
 - Utgangspunkt for problemdefinisjonen
 - (Denne skal også utforskes sammen med innbyggere og andre interessenter)
- Mål og strukturer på tvers både internt og mot eksterne aktører.
- Avklar rollene og bidraget til den enkelte.
- Bygg tillit mellom partene og hvordan dere skal håndtere maktforskjeller. Etabler klare spilleregler for samarbeidet i gruppa.

- Tilrettelegg for en deling og læringskultur
- Diskuter og enes om tid, kapasitet, milepæler, ressursallokering, mandat og handlingsrom.
- Organiser dere med utgangspunkt i oppgaven.
- Snakk gjennom; hvordan dere vil håndtere usikkerhet, overraskelser, at handlingsrommet deres blir utfordret, og maktforsyvning - ved at innbyggere er med i å utforske og utvikle løsninger sammen med dere.
- Dere skal forvalte en problemstilling og løse den i fellesskap med innbyggere; snakk dere gjennom hvordan det oppleves og hvordan dere kan være vare på hvordan dere kan oppfattes i en slik prosess.

Det er viktig å være bevisst på hvilken verdi eller endring det jobbes mot, dels for å sikre en god og vellykket samskapingsprosess og dels for å kunne følge opp om samskapingsprosessen er vellykket.

Dere begir dere ut på en prosess hvor sluttresultatet ikke er gitt, snakk om hvordan det oppleves og sørg for at dere kan håndtere usikkerheten gjennom hele prosjektet, som individer og som organisasjon.

For noen deltakere vil prosjektet komme som et tillegg til andre primæroppgaver. For et godt prosjekt må tilstrekkelig tid settes av til at deltakerne i teamet får være med på utviklingen. Ledelsen må støtte prosjektet, også tidsmessig, slik at deltakerne har rom til å delta. Den enkelte ansatte må også selv frigjøre tid, være interessert i problemstillingen og prioritere arbeidet. Sørg for å etablere en struktur for å ivareta alle perspektivene som problemstillingen(e) fordrer underveis i prosjektet.

Dere har nå både en problemstilling og en prosjektplan. Neste steg er å begynne prosessen med å hente inn innsikt, analysere denne og teste ideene som dukker opp.

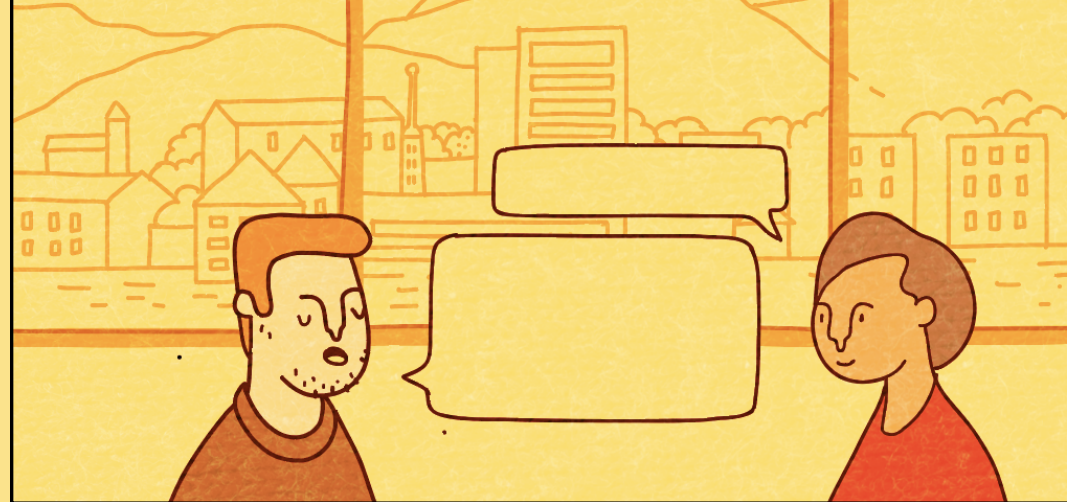
Resten av denne guiden presenterer både fremgangsmåter og forslag til metoder for hvordan du kan gå frem.

Som nevnt tidligere, en stor del av prosessen er å jobbe iterativt, altså gjentakende. Design-tenking og samskaping som tilnærming er på denne måten en prosess som legger opp til at man skal ta et steg tilbake og avklare det som er uklart. Dette gjelder når som helst i prosessen og er helt sentralt for å få til et godt samskappingsprosjekt.

Å komme seg til “slutten” av denne guiden betyr ikke at man har nådd slutten på prosjektet. Det kan ha dukket opp nye spørsmål, utfordringer og ideer som gjør det interessant å teste andre ideer, kalle inn til nye workshops eller ha flere intervjuer.

Bruk derfor både prosjektplanen og problemstillingen dere nå har utviklet igjennom hele prosessen for å se om dere er på vei i riktig retning.

Vi får innsikt i aktørenes behov



Hvordan lese dette kapittelet

Dette kapittelet presenterer to primære innsiktsmetoder: **brukerintervjuer** og **arbeidsverksted**. Samt Brukerreiser som et vektøy som kan beyttes i intervju og arbeidsverksted.

Først presenteres hvordan å oppnå god intervjuteknikk, deretter et eksempel på en intervjuguide og hvordan å oppsummere intervjuet.

Dere kan deretter lese om hva et arbeidsverksted er og hvordan å mestre formatet.

Innsiktsinnhentning er ferskvare og gode notater underveis vil gjøre det enklere å fange essensen i intervjuene. Å oppsummere arbeidet fortløpende er derfor viktig for å unngå å blande intervjuene inn i hverandre og miste verdifulle poeng.

Dette kan gjøres med enkle punktlistor, store regneark med kategorier og notater, eller mer visuelt i programmer som Miro.

Uavhengig av hvilket format dere velger å oppsummere arbeidet deres i, så er det viktig å forstå at analysen av innsikten skjer fortløpende igjennom hele prosessen.

Intervju

Hvordan intervju

Dere har nå startet innsiktsprosessen. Avhengig av hvordan prosjektplanen deres ser ut bør dere ha en idé for hvor mange intervjuer dere ønsker, hvem dere skal snakke med, og hva dere ønsker å lære.

Siden vi arbeider med kvalitative metoder er det ikke ett antall intervjuer man *må* gjennomføre, men basert på faglitteraturen (Lazar et.al, 2017) og våre erfaringer, når man et naturlig metningpunkt ved å gjennomføre mellom 10 og 15 intervjuer med én brukergruppe. Dette krever at man har en klar problemstilling man utforsker, så alle man intervjuer i brukergruppen forteller om sine opplevelser tilknyttet det samme problemet.



Intervjuteknikk

Halvstrukturert intervjuteknikk

Figuren til høyre viser en overordnet intervjutilnærming. Metoden tar utgangspunkt i en fortellende og halvstrukturert intervjuteknikk. Dette betyr at dere følger en planlagt intervjuguide, men at dere også kan bevege dere utenfor denne. At den er fortellende betyr at vi søker etter intervjuobjektet sin fortelling om temaet vi utforsker.

Åpne spørsmål

Vi skal som hovedregel bruke åpne og verdinøytrale spørsmål. Bruk av åpne spørsmål bidrar til å ivareta personens mulighet til å forklare seg med egne ord, noe som gir god kvalitet i informasjonen.

- Et åpent spørsmål er et spørsmål som tilrettelegger for at personen får forklart seg om relevante detaljer uten unødvendige føringer fra oss.
- Gode åpne spørsmål begynner ofte med; fortell, forklar eller beskriv eller spørreordene hva, hvem, hvor, når og hva er årsaken/grunnen til.
- Vi skal unngå å bruke ledende eller verdiladede spørsmål eller spørsmål som er vanskelige å svare på, slik som dobbeltspørsmål, spørsmål formulert som påstander eller spørsmål som inneholder for mye informasjon.
- Hvorfor- formuleringer kan sette folk i forsvarsposisjon. Bruk heller «Hva er grunnen til?».

Steg 1: Åpen fortelling og tegne brukerreise

Steg 2: Oppfølging av sentrale tema og bestillinger

Steg 3: Gå i dybden og kom til kjernen

Steg 4: Lukkede og ledende spørsmål

Ulike typer intervju

Gruppeintervju

Ved å samle et utvalg informanter til gruppeintervju får vi tilgang til mye informasjon og kan i fellesskap danne oss et helhetlig bilde av tematikken. Samtidig kan deltakerne spille på hverandre, diskutere og utdype. På forhånd utformer vi en intervjuguide med temaer vi ønsker å utfordre, men samtidig er det viktig å være åpen slik at uoppdagede behov og ønsker kan oppdages. Et gruppeintervju kan være en fin måte å validere innsikter du allerede har fått eller se ulikheter og likheter i behovene til aktørene.

Sørg for at deltakerne som deltar opplever at det er trygt, at deres behov og innspill blir lyttet til og at de kan stille spørsmål hvis det er noe de ikke skjønner eller synes er ukomfortabelt.

Pass også på at alle i rommet får taletid, men ikke sett noen i en situasjon de ikke er komfortabel med. Da kan evt. et 1:1 intervju være å foretrekke.

“Flue på veggen”

“Flue på veggen” er en metode hvor man gjennomfører intervju og samtidig observerer informanten i situasjoner av interesse for prosjektet dere holder på med (bli med på bussen, ta fergen sammen med, se hvordan en bruker tar medisiner, se og snakke med barn i skolegården etc.) Dette er en hensiktsmessig metode for å fordype seg i situasjonene til de utvalgte målgruppene. Vi intervjuer knyttet til handlingene deres, observerer atferd og om mulig deltar i deres aktiviteter. Dette gjør vi for å bedre forstå og identifisere erkjente og ikke erkjente behov, utfordringer, hemmere og fremmere. Vi dokumenterer med skisser og tekst, med lydopptak og kanskje bilder underveis.

Tips!

Se også til Brukerreiser side 33 som arbeidsunderlag for et intervju.

1:1 intervju

Enkeltintervju er intervju med én innbygger av gangen, i målgruppene dere har som utgangspunkt for prosjektet. Formålet med disse intervjuene er å komme i dybden på de ulike aspektene ved den enkeltes opplevelse av X. Konkret gjennomføring av intervjuet vil ta utgangspunkt i å sammen med informant snakke seg gjennom temaene og problemstillingene dere har kartlagt i forkant av intervjet.

Tips!

Innsikter er ferskvare, så skriv ned sammendrag av intervjuet samme dag som du gjennomfører det. Dette er en fin måte for resten av prosjektgruppen å få essensen i hva prosjektet handler om. Ta gjerne en oppsummering og debrief med feltpartner etter avsluttet feltdag også. Del og gå gjennom hva dere har lært, hva som har overrasket dere og tanker om evt. justering av de neste innsiktsaktivitetene for å lære mer om noe eller skaffe mer innsikt etc.



Oppsummering av intervju

Strukturer intervjuet i forhold til tema under:

Oppsummering av intervju

Hvem møtte du?

Innbygger, Stilling, profesjon, avdeling osv.

Hva brydde han/hun seg mest om?

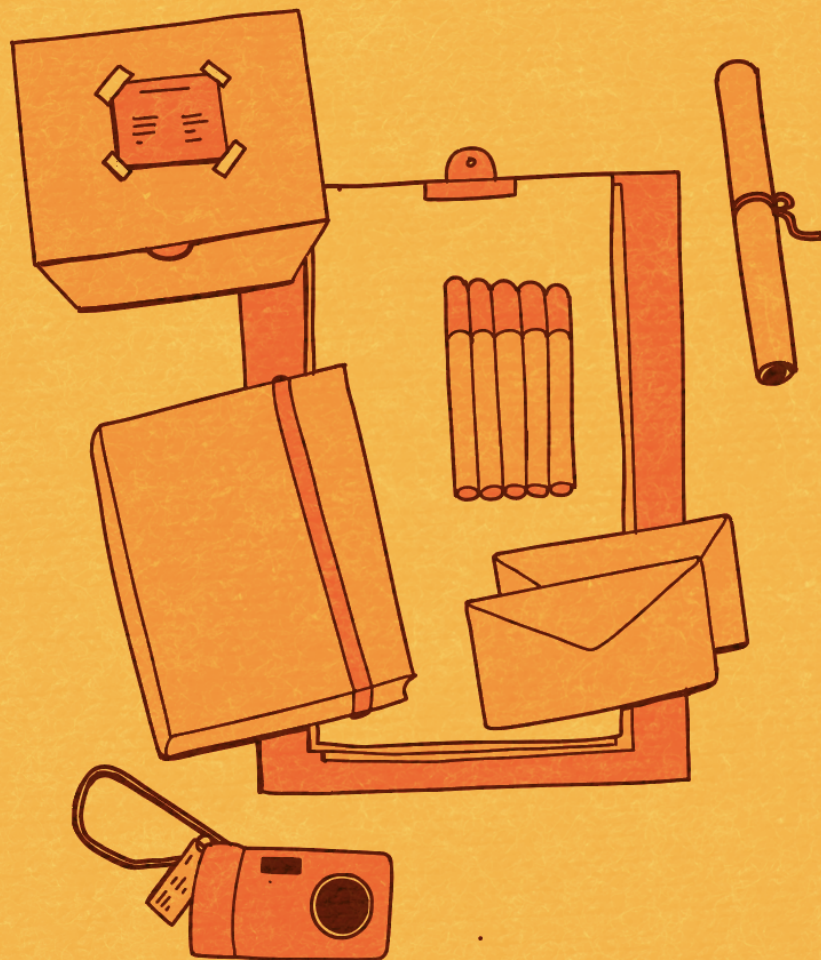
Perspektiv og behov knyttet til tema / se i henhold til prosjektets tematikk, rammer og problemstillinger.

Hva var de viktigste lærdommene fra intervjuet?

Hva kunne du tenkt deg å lære mer om?

Dersom du har mulighet til å møte ham/henne igjen.

Illustrerende sitater



Klargjør for Arbeidsverksted

Et arbeidssverksted er kort og godt når du samler en gruppe mennesker for å jobbe samlet og konsentrert med godt fasiliterte oppgaver innenfor en satt tidsramme. Et arbeidsverksted kan for eksempel brukes til å hente innsikt, dypdykke i viktige problemstillinger eller utvikle nye løsninger. arbeidsverksteder er også gode arenaer for å involvere brukere, eller drive med forankring i virksomhetene.

Problemstilling til arbeidsverkstedet

Noe av det viktigste du tar med deg inn i et arbeidsverksted er problemstillingen deltakerne skal jobbe med. Dette er ikke den samme problemstillingen som prosjektets problemstilling, men den bygger på det samme utfordringsbildet.

Arbeidsverkstedets problemstilling må tilpasses hva som er formålet med arbeidsverkstedet. Er det et arbeidsverksted for å hente innsikt vil det være naturlig å kartlegge hvilke behov en brukergruppe har, eller hvilke utfordringer de kan møte i en gitt situasjon.

Formålet med arbeidsverkstedet kan være å skaffe innsikt og felles forståelse for et tema eller problembilde, eller for å utvikle ideer og løsninger sammen med innbyggerne og andre berørte parter. Men overordnet følger planleggingen for et arbeidsverksted, enten det er for innsikt eller utvikling av løsninger samme oppskriften.

Handler arbeidsverkstedet om å generere ideer vil det være mer riktig å formulere en løsningsvinklet problemstilling, slik som "Hvordan kan vi skape mer sosiale felles-arealer på skolen?"

En god problemstilling tar utgangspunkt i brukerens behov eller i utfordringer som du har avdekket i prosessen, og er verken veldig åpen eller veldig lukket. Dette betyr at problemstillingen bør verken være vanskelig å besvare - *Hva er studenter opptatt av i livet generelt?* - eller for lukket slik at den begrenser brukernes innsikter eller ideer - *Hva tenker mannlige studenter om praksisforløpet?*

Kjøreplan

En hver workshop trenger en god kjøreplan. Vi har lagt ved en lenke til en mal for kjøreplaner som følger noen prinsipper:

- Være oversiktlig
- Vise ansvarsfordeling
- Presisere både tidspunkt og antallet minutter for hver øvelse
- Gjøre det klart hva som trengs til hver øvelse

[Klikk her](#) eller scan QR-koden for å laste ned en kjøreplan-mal



Velge deltakere

Hvem bør delta i workshopen, og hvorfor akkurat disse? Lag en tydelig invitasjon som får frem hva de inviterte får ut av å delta. Tenk gjerne gjennom hva som er attraktivt for deltakerne når du inviterer. Hva kan de bidra med å påvirke, og hvorfor er problemstillingen viktig å jobbe med?

Reflekter rundt hva deltakerne "tar med seg" inn i arbeidsverkstedet

Hva vet de om prosjektet eller tematikken? Hva kan de noe om, hva kan de ikke noe om?



Tenk gjennom hvordan du vil dele inn grupper

Skal deltakerne jobbe i grupper, reflekter gjennom om du vil sette sammen gruppene på en bestemt måte. Ønsker du for eksempel grupper på tvers av fagmiljø eller roller? Vær også påpasselig med "sterke roller" i rommet opp mot "sårbare" grupper. Eksempelvis relasjoner som tradisjonelt er forbundet med en eller annen form for hierarki. F. eks. en lærer og en elev.

Send ut informasjon og forberedelsesoppgaver

Sørg for at deltakerne møter opp godt forberedte. Gi god informasjon i forkant; praktisk om dagen, i tillegg til noe materiell som hjelper dem til å forberede seg på tematikken. Ikke gjør det for komplisert/tidkrevende å forberede seg, det er bedre at alle gjør noe enkelt, enn at noen få gjør det grundig. Understrek at dere er ute etter deres perspektiv og at dere vil sørge for å ivareta det sammen med de andre deltakerne.

Ting å huske på i arbeidsverkstedet

Pause og energi

Del tiden inn i bolker med pause omtrent hver time, deretter fordeler dere oppgaver i hver bolk.

Start dagen godt!

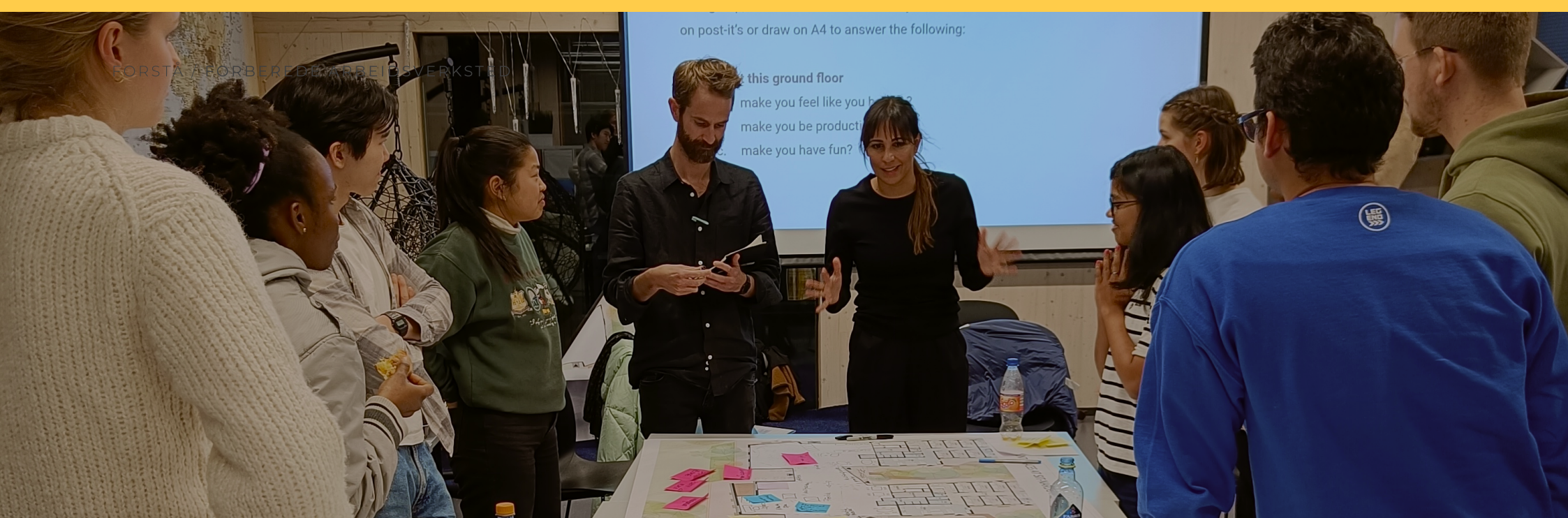
Husk å gi god informasjon i starten av arbeidsverkstedet: Vær tydelige på dagens formål, innhold og rammer. Gi gjerne en faglig introduksjon og en oppdatering på prosjektet. Det er viktig at deltakerne forstår hvorfor de er der, og hva formålet med det de skal gjøre er. Oppstarten er en fin anledning til overbevise deltakerne om at dette er en sjanse til å tenke annerledes!

Vær bevisst arbeidsverkstedets oppbygging

Start alltid enkelt og åpent, og så kan du bygge inn mer kompleksitet og krevende oppgaver etter hvert. Dette gjør at deltakerne blir trygge på situasjonen og bygger tillit mellom deltakerne. Tematikken som diskuteres kan være utfordrende å uttrykke seg om, det er derfor fint å "komme litt igang" med å snakke seg rundt bordet for å luften noen innledende tanker om tematikken - før dere går dypere inn i problemstillingene. Sørg for å veksle mellom å åpne opp for ideer og å snevre inn gjennom kategoriseringer og prioriteringer.

Varier mellom ulike arbeidsformer

Tenk gjennom hvordan du kan skape et godt arbeidsverksted ved å variere mellom ulike arbeidsformer der man enten jobber individuelt, i grupper, i par, eller i plenum. Hvordan man jobber avhenger av oppgaven, og som en tommelfingerregel vil individuelle oppgaver tillate at deltakerne får tømt seg for ideer og tanker, mens gruppearbeid åpner for diskusjon og refleksjoner.



Vær bevisst fasiliteringen

Som fasilitator har du ansvar for prosessen og det er din rolle å spille deltakerne gode! Dere har i fellesskap ansvar for å skape en helhetlig forståelse for problemstillingen. Sørg for at deltakerne får luftet sine refleksjoner, frustrasjoner og perspektiv og bruk tid på å lytte og skap koblinger med de andre deltakerne i rommet.

Du fasiliterer for en samtale og innholdproduksjon mellom flere parter så sørg for at de opplever at de kan snakke fritt uten at noen "arresterer de".

Tidspress kan være bra!

Det er ofte utfordrende å holde tiden. Man er fristet til å ikke avbryte gode diskusjoner og arbeid, samtidig som det er viktig å komme i mål.

Hvor mye tid man gir er en balanse mellom å holde tempoet oppe og gi rom for gode diskusjoner.

Gi tydelige bestillinger

Tydelig bestillinger bidrar til bedre produksjon. Introdusere hvorfor du ber om det du ber om, og hvorfor oppgaven er skrudd sammen slik den er. Be om én ting av gangen, og hjelp deltakerne til veksle mellom ulike hatter ("nå skal vi være kreative/ positive" eller "nå skal vi tenke kritisk").

Legg til rette for kreativitet

Kreativitet kommer ikke av seg selv, og mange synes idé-generering er vanskelig. Tenk på hvilken energi du tar med deg inn i rommet. Skap et kreativt miljø med rette hjelpemidler og gode oppvarmingsøvelser som ufarlig-gjør situasjonen og setter i gang den kreative muskelen. Del opp idégenereringen og veksle mellom å tenke individuelt og å sparre med hverandre. Husk at ikke alle idéer er gode, men at idé-generering likevel har mange andre verdier, som at de gir god innsikt i behovene som ligger bak dem.

Vær bevisst på gruppedynamikken

Det kan være en utfordrende balanse mellom å styre gruppe-arbeidet for mye og for lite, og dette avhenger også av din rolle i forhold til gruppa du styrer. Som fasilitator er det viktig å være bevisst gruppedynamikken, du har ekstra ansvar for at tiden brukes godt, og at alle kommer til orde. Opplever du at du styrer gruppen for mye kan du gi dem en oppgave og gå ut av (enten det virtuelle eller reelle) rommet i noen minutter.

Oppsummér (og del) arbeidet

Dokumenter underveis

Dere sparer mye tid på at deltakerne selv oppsummerer underveis, gjerne digitalt. Det kan for eksempel gjøres ved at hver gruppe får tilgang til hvert sitt dokument hvor de kan skrive sin oppsummering. Husk å ta bilder underveis, både av arbeidsverkstedet, men også av det som produseres. Det kan være fint å notere ned sitater og eksempler folk nevner. Dette gir viktige innspill til datamaterialet etter arbeidsverkstedet.

Planlegg oppsummeringen i god tid

Hva dere gjør med materialet i etterkant av et arbeidsverksted avhenger av formålet med arbeidsverkstedet. Se på hva dere har planlagt å få ut av arbeidsverkstedet, og tilpass hvordan du oppsummerer til hva dere skal videre.

Åpne opp for innspill og tilbakemeldinger i etterkant

Gi deltakerne mulighet til å komme med tilbakemeldinger eller gi innspill på det dere arbeidet med. Vi anbefaler at dere sender f.eks. et enkelt spørreskjema med mulighet for å gi innspill til prosessen og arbeidsverkstedet. Kanskje det er noe de ikke kom på i arbeidsverkstedet som de har lyst til å dele?

I etterkant av arbeidsverkstedet er det lurt å dele resultatene fra arbeidsverkstedet og be om innspill på dette. Det er et felles arbeid som foreligger og det er essensielt at alle deltakerne er inneforstått med lærdommene, behovene og problemstillingene underveis i prosessen.

Aktivitetsplanlegger

Før du inviterer inn og lager kjøreplan kan det være lurt å starte med det overordnede. På påfølgende side er det noen viktige spørsmål å stille seg i planleggingen av et arbeidsverksted. Bruk gjerne en time i teamet på å gå gjennom punktene og bli enige om det viktigste.

1. **Hva er målet med arbeidsverkstedet?**

De beste arbeidsverkstedene er de som har et tydelig formål. Hva vil du oppnå og hvorfor skal du arrangere et arbeidsverksted? Tenkt godt gjennom hva slags arbeidsverksted du arrangerer, og tilpass til dette. Er målet å jobbe kreativt med problemløsning?

Skal dere få bedre problem-forståelse? Er målet å jobbe med strategi, eller er det kanskje forankring?

2. **Hva er de praktiske rammene for arbeidsverkstedet?**

Avklar det praktiske tidlig! Hvor skal dere være? Hvor lang tid trenger dere? Hvem skal delta? Hvor mye pauser bør dere ta og er det f.eks lunsj midt i arbeidsverksted-tiden? Husk å sjekke lokalene på forhånd så du ikke får noen overraskelser. Dersom du arrangerer en digital workshop er det lurt å teste de digitale verktøyene i forkant.

3. **Hvilken stemning ønsker dere at arbeidsverkstedet skal ha?**

Det er lurt å reflektere litt rundt hvordan stemningen skal være; skal dere for eksempel diskutere vanskelige tema, konsentrere dere eller være kreative sammen? Dette påvirker hvilke oppgaver dere velger senere.

4 + 5.

Hva tar dere med inn og hva ønsker dere å sitte igjen med fra arbeidsverkstedet?

Eksempler på hva dere tar med inn kan være en presentasjon, eller et par konkrete ambisjoner, et politisk vedtak eller lignende. En output kan for eksempel være at dere har tatt en viktig beslutning i fellesskap, eller har generert mange spennende spørsmål eller idéer.

6.

Hvilke barrierer har vi for å nå målet og hvordan løser vi disse?

Eksempler på barrierer kan være at ikke alle deltakerne har mulighet til å være med under hele arbeidsverkstedet, at oppgaven ikke oppleves relevant for alle, eller at man vet at noen innsikter kanskje vil møte mye motstand hos enkelte deltakere.

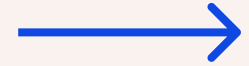
7.

Hva er de viktigste punktene i gjennomføringen?

Hva er det viktig at dere får snakket om eller utforsket? Hva er hovedpunktene i det deltakerne skal jobbe med i arbeidsverkstedet?

Her kan dere starte å planlegge det som kommer i neste punkt; velge oppgaver og lage kjøreplan.

[Klikk her](#) eller scan QR-koden for å laste ned aktivitetsplanleggeren vår



Se neste side for et eksempel på en utfylt aktivitetsplanlegger

Aktivitetsplanlegger

Her er et eksempel på en sjekkliste som fungerer godt til å planlegge aktiviteter som arbeidsverksted eller prototyping av ideer.

Vi planlegger denne aktiviteten: <i>Arbeidsverksted med studenter</i>	4. Hva tar dere med inn i aktiviteten Hviklet materiell trenger dere? Hvilken kunnskap tar dere med inn? • <i>ark til å kladde på</i> • <i>utskrift av oppgaver</i> • <i>store plotter å jobbe med plantegninger på</i> • <i>penn/tusjer</i> • <i>vi stiller med fasilitering, ingen krav til kunnskapsnivå</i>	7. Viktige punkter i gjennomføringen Beskriv de viktigste tingene dere skal gjøre for å oppnå det dere har beskrevet i punkt 1-6. og for å omgå barrierene. Dette kan være oppgaver i en workshop, spørsmål til et intervju osv. <i>1. Teste oppgavene på forhånd</i> <i>2. Ha planlagt gode oppvarmingsøvelser</i> <i>3. Sørge for betimelige pauser</i> <i>4. Ha nok mat og drikke gjennom arrangementet</i> <i>5. Ha godt fordelte grupper som beriker samarbeid og oppgavene</i> <i>6. Teste alt det tekniske på forhånd</i> <i>7. Planlegge for hvordan å håndtere vanskelige deltakere</i>
1. Hva er målet med workshopen? <i>Vi ønsker å avdekke hvilke aktiviteter og steder som er spesielt viktige for studentene i hverdagen</i>	5. Hva ønsker dere å sitt igjem med? Hva håper dere helt kontret å ta med ut fra aktiviteten? F. eks hva skal deltakerne i en workshop produsere? • <i>innsikt om hverdagen til studentene</i> • <i>deres tidslinje</i> • <i>oversikt over aktiviteter</i> • <i>første runde med idegenerering</i>	
2. Helt praktisk Hva er rammene for aktiviteten? (tid, sted, hvem, antall deltakere osv) • <i>Stormen</i> • <i>kl. 15:00-18:00</i> • <i>ca 20 deltakere</i> • <i>Vårt team: 4 pers</i>	6. Barrierer Hva kan hindre dere i å oppnå det dere har beskrevet i boks 1-6? • <i>for lite tid</i> • <i>vanskelige oppgaver</i> • <i>kan oppleves personlig å dele</i> • <i>dårlig gruppedynamikk</i>	
3. Stemning Hvordan skal deltagerne oppleve det å være med? (f. ex. 'kreativ', 'inspirerende', 'seriøs') • <i>Litt kreativt arbeid</i> • <i>Ikke for useriøst</i> • <i>Innsiktsworkshop - vi trenger å lære av deltakerne</i>		

Arbeids- verksted



En god tommelfingerregel for å gjennomføre et arbeidsverksted på - er å veksle mellom å åpne opp for nye ideer og perspektiver, og snevre inn for å prioritere hvilke av dem dere skal fokusere på. Dette kan eksempelvis gjøres ved at alle fremmer sine tanker, kategoriserer disse og stemmer over hvilke av dem de mener er viktigst eller mest inspirerende.

Gitt oppgaven dere står ovenfor så er det ikke sikkert at det er mulig å lande på én definisjon ila. ett arbeidsverksted. Sørg dermed for å skape trygghet og tillit til prosessen - og synliggjør at perspektiv og behov blir ivaretatt i fellesskap og at det blir tatt med videre i prosessen.

1. Åpne opp for perspektiver

En måte å starte samlingen av innsikt på kan være å åpne opp for at deltakerne får sette ord på sine perspektiv og behov knyttet til den foreløpige problemstillingen eller utgangspunktet for at de er samlet.

Hva er dine tanker om [tema] ?

[tema]

Studentene har behov for gode rutiner fordi det hjelper med både karakterene deres, samt deres mentale helse.

Tips Å åpne opp for perspektiver kan gjøres både enkeltvis og i par, men helst ikke med flere da man ønsker å forhindre at noen faller i skyggen av høylytte deltakere.

2. Kategorisere

Faglige forberedelser

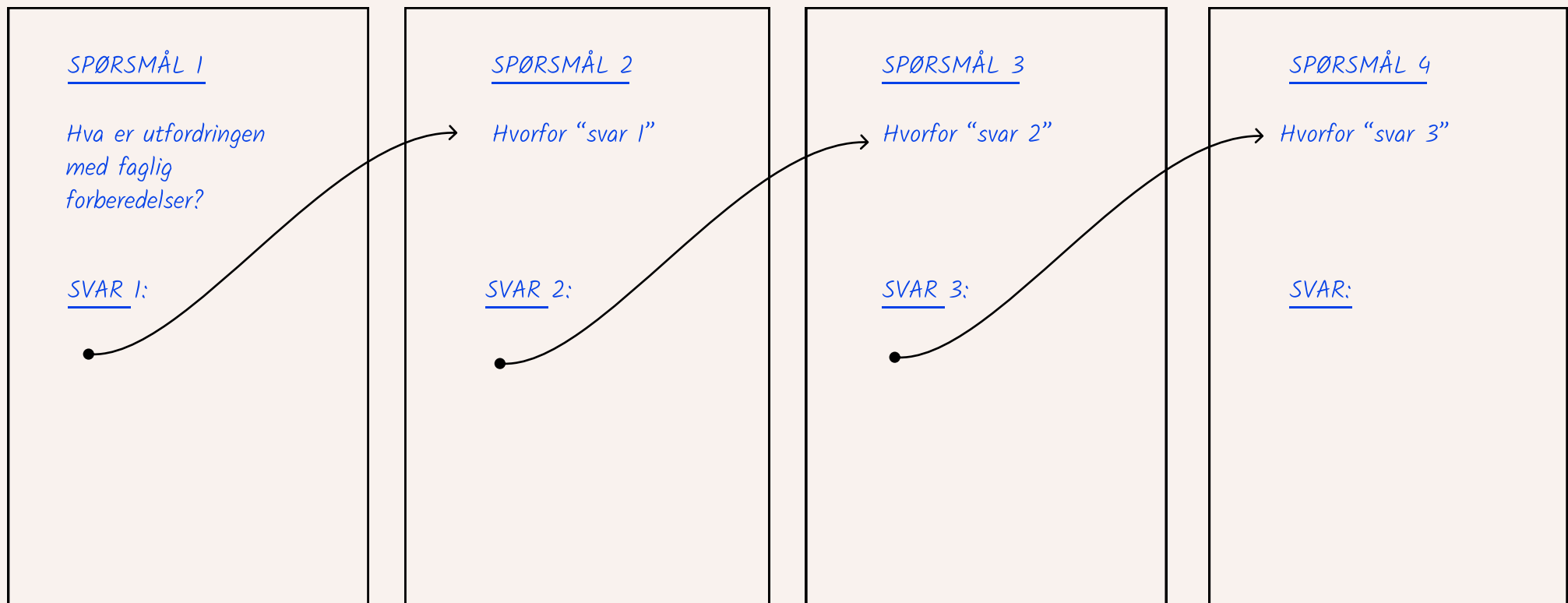
Oversikt over praksisplasser

Orientering i muligheter

Faste tidspunkt for kollokviegrupper

5. Grav i utfordringen – 5 Hvorfor

En enkel og effektiv måte å komme til bunns av en utfordring på, er å stille spørsmålet “hvorfor?” 3-5 ganger. Dette gir et helt annet utgangspunkt for å løse problemet når vi forstår mekanismene bak og hva som egentlig er rotårsaken. Dette er en oppgave som kan gjøres både individuelt og i grupper, men man må være bevisst om man ønsker å stille spørsmålet til enkeltpersoner, eller om gruppene skal diskutere dem.



Tips En oppgave som denne kan være utfordrende fordi det er vanlig å tro at grunnen til at man mener noe er åpenbar. Oppgaven krever derfor at personen som stiller spørsmålene lytter svært godt til svaret til deltakeren for å kunne stille et godt oppfølgingsspørsmål.

Bruker- reiser

Brukerreiser er en fremstilling av informasjon i en strukturert tidslinje og/eller hendelsesforløp. Det kan fungere både som et verktøy for å innhente og analysere innsikter.

En strukturert fremstilling av et hendelsesforløp, eksempelvis med; hva som skjer, hvem som gjør hva, hva aktørene benytter seg av for å få gjort det de skal, hva som er utfordringene eller frustrasjonspunktene kan være en enkel måte å samle seg rundt innbyggere og ansatte sine behov tilknyttet tematikken som studeres.

Kort forklart er en brukerreise en stegvis presentasjon av brukerens opplevelser i et tjenesteforløp. I denne konteksten vil bruker eksempelvis være en innbygger, pasient, student, beboer på alders- og sykehjem m.fl.

Bruker- reise

Brukerreiser er en enkel teknikk for å visualisere og presentere data underveis i dialog med innbyggere, eller i ettertid av et innsiktsarbeid. Det er også et ypperlig verktøy for å utarbeide felles problemforståelse og løsninger sammen med innbyggere og andre berørte aktører av oppgaven dere jobber med.

Brukerreiser er svært fleksibelt med tanke på typen innhold, interessenter og hvordan den visuelt kan presenteres. Generelt vil handlingene til bruker være sentrale, men også hva ansatte gjør, hvordan bruker gjennomfører sine handlinger og hva de benytter for å gjøre det, hvordan det oppleves mm. - Det essensielle er å identifisere de vesentlige faktorene som påvirker en brukers opplevelse. Alt ettersom hva konteksten for brukerreisen er, vil det være hensiktsmessig å tenke på noen overordnede relevante kategorier å være ekstra oppmerksomme på i lys av oppgaven dere jobber med.

Brukerreiser er et hensiktsmessig verktøy fordi...

- det tilgjengeliggjør og strukturerer en stor mengde informasjon på en oversiktlig måte ved å bryte hendelsesforløpet ned i bestanddeler og dermed gjøre datamaterialet mer tilgjengelig for alle involverte parter.
- det tydeliggjør hvor frustrasjonspunktene i et hendelsesforløp faktisk befinner seg og synliggjør mulige årsakssammenhenger.
- det avdekker handlingskjedene, hemmerne og mulighetene dypt i tjenesten og muliggjør et felles overblikk for involverte parter.

Start med å diskutere gjennom hva som overordnet er sentralt å få frem i brukerreisen, ta utgangspunkt i problemstillingen(-e) i brukerreisen og strukturer samtalen rundt det.

Sørg for å grave i omkringliggende tematikk - der kan det være mye gull!. Eksempelvis kan kjerneutfordringene ligge utenfor brukers opplevelse, - deres opplevelse kan være symptomet, og da kan det i noen situasjoner være et behov for et dypere dykk i hendelsesforløpet til hva tjenesten og ansatte gjør og opplever. (Dette omtales gjerne som Tjenestereiser og har gjerne samme form som brukerreiser, men med et større fokus på hva ansatte og tjenestene gjør og opplever). På et generelt grunnlag er det ingenting i veien å kombinere de to, bare vær bevisst på hva som er relevant og forsvarlig å kartlegge ift. hvem som er tilstede i økten dere gjennomfører.

Sett opp en tidslinje med hovedstegene i et hendelsesforløp, dere avgrenser det iht. problemstillingen dere har tatt for dere. Hva er kjernen i oppgaven deres? Andre mulige avgrensninger kan være hva som skjer ila. én dag, ett besøk av hjemmetjenesten, et halvt år med studie, en hel saksgang, eller lignende.

Plasser brukers opplevelser og handlinger langs senteraksen på arket, og jobb dere utover i tid.

Identifiser frustrasjoner, hva de opplever fungerer bra, hva skjer når X, hva forsøker Y å oppnå med Z, hvem gjør hva, hvorfor etc. Vær nysgjerrig på hendelsesforløpet og utforsk tematikken sammen med innbygger og/eller ansatte.

Etter gjennomført økt skal dere stå igjen med flere frustrasjonspunkter, behov og muligheter som dere har utforsket sammen med innbyggere, ansatte og andre aktører.

**Vi oppsummerer
og analyser det
vi har lært -
sammen**



Hvordan lese dette kapittelet

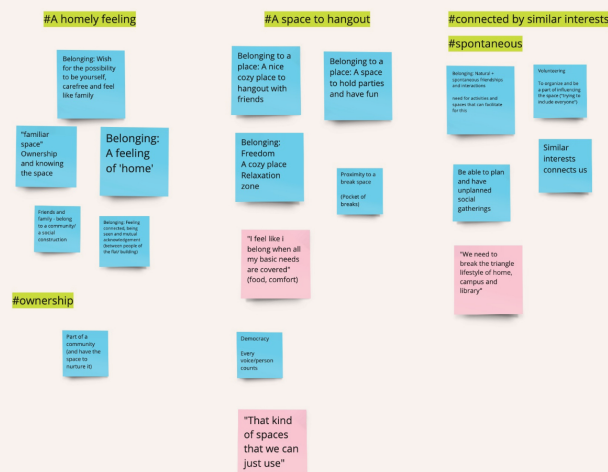
Dere har nå avdekket mange behov hos brukeren deres, blitt presentert flere utfordringer, og vist mulige løsninger. Frem til nå har analysen foregått fortløpende mellom hvert intervju og arbeidsverksted, og det er på tide å utvikle noen ideer sammen med brukerne.

Før dere starter å utvikle ideer er det viktig å være klar over hva en god ide er:

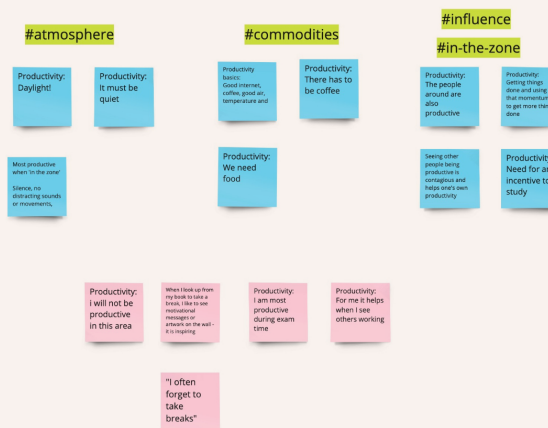
- Den beskriver én ting
- Den er presist formulert
- Den er mulig å teste med de tiltenkte brukerne den er ment for

Gjennom dette kapittelet skal dere få jobbet frem noen tematiske kategorier, spørsmål som kan aktualisere dem, én eller flere testbare ideer, og prinsipper som dere antar at designet av løsningen må imøtekomme.

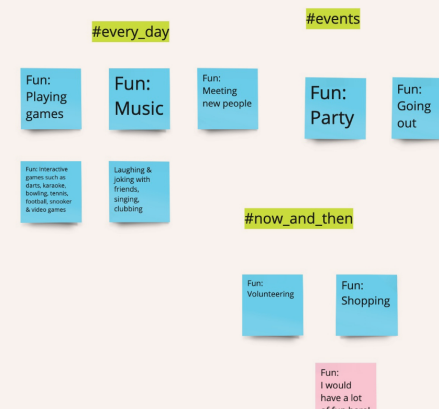
Belonging



Productivity



Fun



Eksempel: Tematisk analyse
Et oppsett av innsikter og temaer

Tematisk analyse

Overordnet handler tematisk analyse om å gå grundig gjennom innsiktsmaterialet og identifisere temaer som gjentar seg, på tvers av informanter og datakilder.

Hvilke temaer man velger ut avhenger av problemstillingen i prosjektet. Dersom temaet er er

“bolig”, søker man etter det som forteller noe om bosituasjon - og legger bort historier og informasjon man opplever forteller om noe annet.

Tematisk analyse er en intensiv aktivitet, og utrolig belønnende når man har funnet gode og spennende

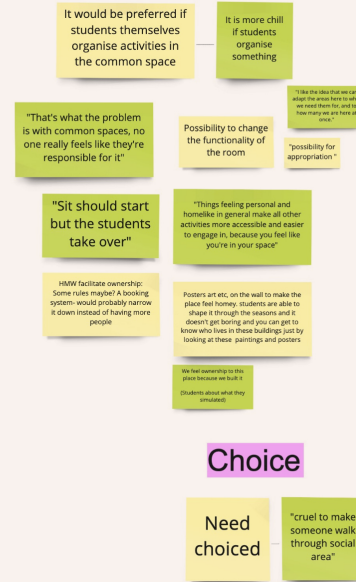
temaer i innsiktsmaterialet. Øvelsen kan gjentas flere ganger - enten ved at man starter helt på nytt, eller ved at man går gjennom og justerer de enkelte temaene.

Her er det viktig å fasilitere prosessen godt sammen med deltakerne for at dere i fellesskap identifiserer tendensene i datamaterialet deres.

What makes it *the place to be*? /
What invites students to come here in
the shared space?



What encourages sense of belonging and ownership?



What enables connections?



Eksempel: Videreføring av analysen

Slik går dere frem:

- Hele *teamet* leter etter interessante funn som belyser problemstillingen deres, og noter disse ned på post-its.
- Sorter ut funnene som ligner på hverandre i kategorier. Navngi disse med beskrivende temaer.
- Etterhvert som man går gjennom materialet vil nye kategorier dukke opp, noen blir

delt i to, andre slås sammen og mange vil bytte navn. Funn som er vanskelig å kategorisere kan settes til side i denne omgangen. Dette gjøres for ikke å bruke tid på dem nå, men likvel ha dem tilgjengelig til senere.

Hva er resultatet?

Etter denne første økten med analyse sitter dere igjen med flere

gode temaer som belyser problemstillingen. Utfyll nå disse temaene med gode beskrivelser så dere ikke glemmer hva de dreier seg om.

Nå er det en god ide
å begynne å operasjonalisere
disse temaene ved å definere
"Hvordan kan vi"-spørsmål.

Gjør temaene handlingsbare

Hvordan kan vi...

For å gjøre temaene fra analysen mer anvendbare kan dere bruke en metode kalt *"Hvordan kan vi..."* (HKV). Dette er en måte for oss å gjøre om store og små temaer til spørsmål som hjelper oss å finne gode ideer å teste med brukerne.

Eksempel: Si at noen av temaene dere har utviklet til nå er: "Matvaner", "Stress", "Søvnrytme".

Da kan man eksempelvis jobbe med å skrive om disse slik:

- *Hvordan kan vi sørge for at beboere spiser sunnere når de bor i omsorgsboliger?*
- *Hvordan kan vi tilrettelegge for at pasienter sover bedre når de bor på tomannsrom?*

**"Hvordan kan vi..." prosess fra eksperimentet
Praksisforløpet (Sykepleier i Nord)**

Hvordan kan vi sikre at læringsmålene bidra til samhandling for å sikre læring for studenter i praksis?

Hvordan kan vi samarbeide slik at læringsmålene blir et godt verktøy, og at målene nås?

Hvordan kan vi sikre at læringsmålene blir et kontinuerlig og tydelig verktøy for student og veileder i praksis?

Hvordan kan vi operasjonalisere læringsmålene slik at vi veiledning sikrer konkret læring for studenten?

Hvordan kan vi sikre læring i å bruke læringsmålene i en tydeliggjøring for student og veileder?

Hvordan skal vi gjøre læringsmålene til handlingsbart verktøy i praksisforløpet?

Hvordan kan vi bevisstgjøre veilederen sitt ansvar til å sette seg inn i læringsmålene?

Hvordan kan vi gjøre læreplanmålene til et verktøy som er veiledende for kontaktsykepleier og godt nok veivisende for studenten?

Hvordan kan vi sikre at læringsmålene blir et tydelig og nyttig verktøy som gir et optimalt faglig utbytte for student og veileder før og under praksisperioden?

Utarbeid designprinsipper

På et generelt grunnlag er det lurt å definere noen klare prinsipper for hva designet av løsningen må følge. Vi anbefaler å definere mellom 3 og 7 slike prinsipper, noe mindre gir liten bredde, og mye mer vil bli vanskelig å forholde seg til.

Disse prinsippene kommer fra hva dere har lært om tematikken og problemet gjennom analysen deres. Dette kan være behov eller opplevelser som er sentrale for brukerne.

Prinsippene bør beskrive hva ideen skal oppnå så konkret som mulig. Vi tar ideen på forrige side, *et matlagingskurs*, som utgangspunkt:

- Vi skal sørge for at kurset gir eierskap til dem som deltar i det.
- Vi skal designet kurset så deltakerne motiveres til å tenke nytt rundt sine matvaner.

Designprinsippene er nyttige for dere som står i samskapingprosessen, da det kan bidra med nødvendige føringer for prosessen dere befinner dere i. Prinsipper kan også oversettes til Kravspesifikasjoner - det som løsningen kan/bør/skal svare til og således er dette viktige rammebetingelser som legger føringer for den videre prosessen.

make us feel like
a family.

We shall make
this space feel
like home.

builds connection
say no to loneliness

This place is a catalyst
for connection and
building friendships

We need to make
new friends in
this space

We need to meet
likeminded
people here

We need to be
drawn to this
place

We shall ensure that
anyone in this space
can connect to
someone

We shall create a space
that is a catalyst for
connection and
building friendships

to all and access
at all times

The environment of this
shall be designed to fulfill
the function of the space
the best possible way

We need to
able to study
here at any time

We need the
space to make
us feel motivated

We need to
incentivized
study here

We shall make
space as accessible
as possible

En sjekkliste

- ☐ Dere har gode temaer fra innsiktsarbeidet
- ☐ Klare HKV-spørsmål har blitt definert
- ☐ Designprinsipper som ideen må klare å besvare har blitt beskrevet

Det neste steget er å utvikle og avgrensningene og mulighetene videre med innbyggere, og neste kapittel tar dere gjennom hele denne prosessen.

Som før er det viktig at dere trekker frem problemstillingen for prosjektet og avklarer om det er noen usikkerheten eller uklarheter dere ønsker å nøste opp i.

Vi utvikler og tester løsninger sammen



Hvordan lese dette kapittelet

Gjennom dette kapittelet vil du lære om verdien av å *utvikle og teste* ideer sammen med innbyggere.

Først går vi i dybden av hvordan å lykkes med å utvikle ideer og så hvordan dere kan gå frem med å teste ideene og hva man bør være klar over. Deretter presenterer vi en steg-for-steg fremgangsmåte for hvordan å gjennomføre én type test; simuleringer.

Definer en ide

Om dere har klart å enes om en eller flere ting dere ønsker forfølge av HKV-spørsmålene så er det tid for å utforske ideer.

Fremgangsmåten for å avdekke disse ideene kan gjøres på følgende måte:

- Legg frem alle temaene fra den tematiske analysen.
- Skriv ut hva dere mener disse temaene dreier seg om, hvorfor de er viktige for innbyggerne, og hva det vil si å mestre/oppnå/løse temaet.
- Legg HKV-setningene deres ved siden av de temaene de tilhører.

Nå gjelder det å kartlegge følgende:

Hva er konteksten for løsningen?

Svar:

Hvem er det som skal oppleve forandringen?

Svar:

Hva viser analyse vår at de mangler?

Svar:

Hva viser analysen vår at de har behov for?

Svar:

Eksempel på en testbar idé

Matlagingskurs for studenter

Vi mener at:

Studenene har behov for et engasjerende kurs i sunn og variert matlaging for å bedre kostholdet sitt

For å avdekke om det er sant ønsker vi å:

Å utvikle et matlagingskurs sammen med studentene

Vi vil måle:

Hvor positive studentene er til kurset som ide, og graden av tiltro til kurset de har etter å ha vært med å utvikle det.

Vi har rett hvis:

Mer enn halvparten av studentene som deltar er positive til kurset, og om de selv opplever at de ville spist sunnere etter å ha deltatt i det.

Hvordan utvikle løsninger sammen

Intensjonen i samskaping er å utforske behov, definere problemstillinger, utvikle løsninger og levere løsninger sammen med innbyggerne.

På dette tidspunktet har dere en felles problemforståelse og et omforent hvordan kan vi spørsmål, samt en idé om hvor mulighetsrommet og løsningene kan ligge.

Et godt format for å lage løsninger sammen med innbyggere er arbeidsverksted.

Se kapittelet om *klargjøring for arbeidsverksted* og følg samme struktur for planleggingen ift. å utvikle løsninger.

Formålet med å utvikle løsninger sammen er rikheten i løsningsforslagene, forståelsen for behovene, samarbeidet mellom aktører og eierskapet til løsningene som utvikles.

Det er dermed viktig å fasilitere for en prosess som ivaretar perspektivene i rommet og søke å finne felles grunn for å kunne levere løsninger sammen.

På påfølgende side følger en oppskrift for en form for idé-arbeidsverksted.

Dette er et utgangspunkt. Se på problemstillingen dere har utarbeidet i fellesskap (Hvordan kan vi... spørsmålet/spørsmålene) og tilpass arbeidsverkstedet iht. til behovene dere skal forsøke å svare ut.

Hvordan utvikle løsninger sammen

Velkommen

Gjennomgang av dagen

- Presentere brief / rammene for det vi skal løse
- Hvordan kan vi spørsmålet vi er enige om

Brainwriting

- Lag tre ideer på et ark, send arket mot høyre, bygg videre på ideene til sidemannen. Gjenta tre ganger.

Dette gjør at dere kan ta antallet deltakere i rommet og gange med 3 og generere opp et rikt spekter av ideer for å få i gang en kreativ og konstruktiv samtale om mulige løsninger.

Basert på idéene fra runde 1:

Hvilke nøkkelord tar dere med dere.

- Identifiser sentrale elementer dere mener svarer til behovene på en god måte.

Diskuter i plenum eller i grupper avhengig av antalle deltakere

Lag løsninger (prototyper)

- Basert på innspill; ny iterasjon på idéer

Gjennomgang

- Gjennomgang av forslag til konsepter.
- Hva svarer best til behovene vi har identifisert.
- Styrker og svakheter.

Prioritering

Hvilken har vi mest troen på.

- Samles rundt én (eller flere løsninger).
- Hvordan kan vi få testet de og justert for implementering.
- Aksjonspunkter; hvem gjør hva. Hvordan kan vi få testet dette videre?
- Hva skal til for å kunne teste den ut? (ta den i bruk)

Ved behov - gjenta øvelsen med å identifisere gode elementer i løsningene og lag nye forslag til løsninger.

Takk for i dag

Informert om hva som skjer videre

Å teste ideer

Dere har nå gjort et innsiktsarbeid som har avklart hva brukerne deres har behov for. Dere har utviklet noen løsninger i fellesskap, men hvordan vet dere om disse løsningene er gode? Jo - vi tester dem ved å lage prototyper!

En prototype er en tidlig utgave av noe nytt, en foreløpig og forenklet versjon, som vi tester med brukere for å lære mer om den. På denne måten kan vi forbedre designet vårt.

Vi prototyper så lenge prototypen er billigere å utvikle enn det endelige produktet. Ved å teste tidlig sparer vi penger på å investere i å utvikle løsninger som ikke svarer til brukerens behov.



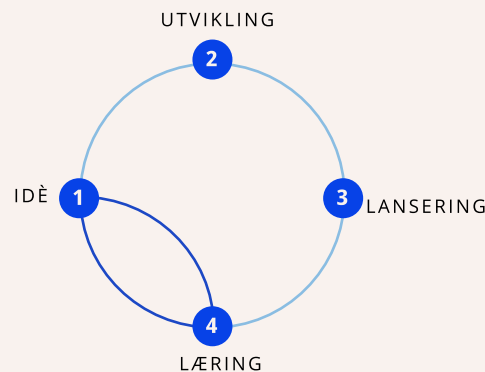
Utvikling av løsninger sammen med studenter

Teste for å spare

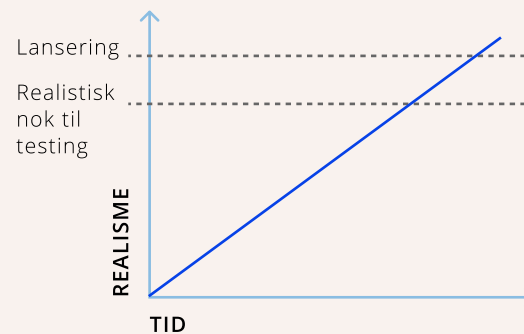
Når vi lager idéer og konsepter har vi mange antagelser om hvordan de vil fungere, og på hvilke måter de vil løse problemene til brukeren.

Ved å prototype og (bruker) teste får vi sjekket disse antagelsene. Slik sikrer vi at de endelige løsningene vi leverer fungerer best mulig.

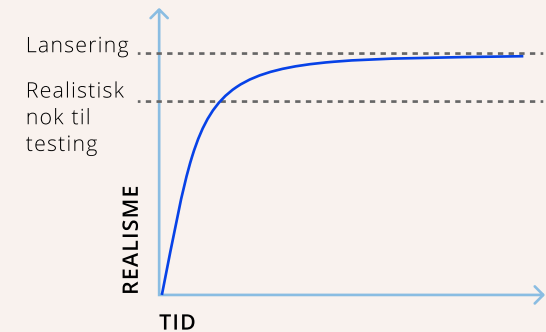
Ved å gjøre nødvendige justeringer underveis, sikrer vi at den endelige løsningen møter brukernes behov før man investerer i å utvikle den.



LAGE DEN FERDIGE LØSNINGEN



LAGE EN FASADE



Hvordan teste

Sett rammer som gir en naturlig brukssituasjon

Det er ikke alltid lett, men husk at konteksten påvirker hvordan vi oppfører oss. Brukere som opplever at de er i en “test-situasjon” kan kanskje konsentrere seg ekstra mye, eller ikke klare å se for seg hvordan de ville oppført seg “til vanlig”. Jo mer “ekte” opplevelsen virker for den som skal teste, jo bedre blir testen. Husk at du påvirker testresultatet med alt du sier og gjør.

Avklar forventninger til testpersonen

Sett tydeligere rammene før testen, slik at brukerne blir avslappet. Forklar at du ikke skal teste om de er “flinke” nok, men at når ting ikke fungerer så er det fordi løsningen må bli bedre!

Vær ydmyk og nøytral

I mange tilfeller er det dere som står bak løsningen som brukertestes, og tilbakemeldingene kan oppfattes som kritikk mot det dere har laget. Minn dere selv på at hensikten med brukertesten er å finne svake punkter ved løsningen deres slik at dere kan gjøre forbedringer. Ikke motsi kritikk, men forsøk å forstå hvorfor de mener det de mener eller gjør det de gjør.

Gi rom for tenkepauser, men still gjerne spørsmål

Under brukertester lar vi gjerne brukeren snakke høyt mens de løser oppgavene. Ikke alle testdeltakere er like snakkesalige, noen trenger små tenkepauser. Innta en lyttende posisjon og gi dem tid til å tenke seg om. Minn heller bruker på å “tenke

høyt” eller still (ikke-ledende) oppfølgende spørsmål.

Vent litt med å gi hjelp

Underveis i en test hender det bruker får problemer med en oppgave. Vent gjerne litt med å gi hjelp - du lærer mye av hva de gjør når de står fast og har møtt på utfordringer. Står de fast kan du først forsøke å minne om oppgaven, be brukeren prøve på nytt - før du eventuelt hjelper videre.

Kjennetegn på en god prototype

Muliggjør kvalitative brukertester

Å se hvordan en tidlig versjon av løsningen fungerer i bruk gir deg innsikt i om og hvordan den vil fungere i praksis. Om en idé ikke er god nok vil du vite dette tidlig og prototyper lar deg feile tidlig og billig slik at du enten kan bytte retning eller gjøre nødvendige justeringer.

Hjelper deg å velge mellom flere alternativer

Står du mellom ulike muligheter og vet ikke hva du skal velge? Test med brukere og se hva som fungerer best eller får mest respons.

Lages raskt

Jo mer tid du bruker på å utvikle en idé, jo mer knyttet blir du til idéen, og da blir det vanskelig å forkaste den til fordel for noe bedre. Lag flere raske prototype-alternativer, test de på brukerne (eller internt i teamet) for å skaffe innsikt - og gå så videre.

Er troverdig nok for brukeren

De aller første prototypene vi lager vil kanskje ikke se spesielt "ekte" ut, og å brukerteste disse vil ikke nødvendigvis gi særlig mye verdi. Test heller disse internt i et trygt miljø, og lag prototyper som oppleves mer "ekte" før du tester sammen med innbyggerne.

Minimerer misforståelser

En god prototype gjør det klart for alle brukerne, og deltakerne i arbeidsgruppa, hvordan man ser for seg ideen, og forhindrer at man roter seg bort i begreper og individuelle perspektiver.

Er ikke et mål i seg selv

På lik linje som en samskapingsprosess - er prototyper et verktøy i beslutningsprosesser, ikke et mål i seg selv. Når beslutningen er tatt forlater man prototypen, og arbeidsgruppen sitter igjen med innsikt og kunnskap som gjør det lettere å ta gode beslutninger og veivalg videre.

Eksempel få fullskala utvikling
og testing av boliger for
studenter.
Papp 1:1

Forbered testingen

Definer hva du skal bruke prototypen til

Tenk først gjennom hva som er det viktigste å teste. Er det om en knapp er der eller der, eller handler det om hvordan løsningen passer inn i brukerens hverdag?

Bestem hvilken variant av en prototype som gir mening for å teste det du vil teste

Lag en en prototype som gir deg muligheten til å teste de delene av ideen som virker mest verdifulle.

De første prototypene både bør og vil være mer “uferdige” enn prototyper senere i design-prosessen.

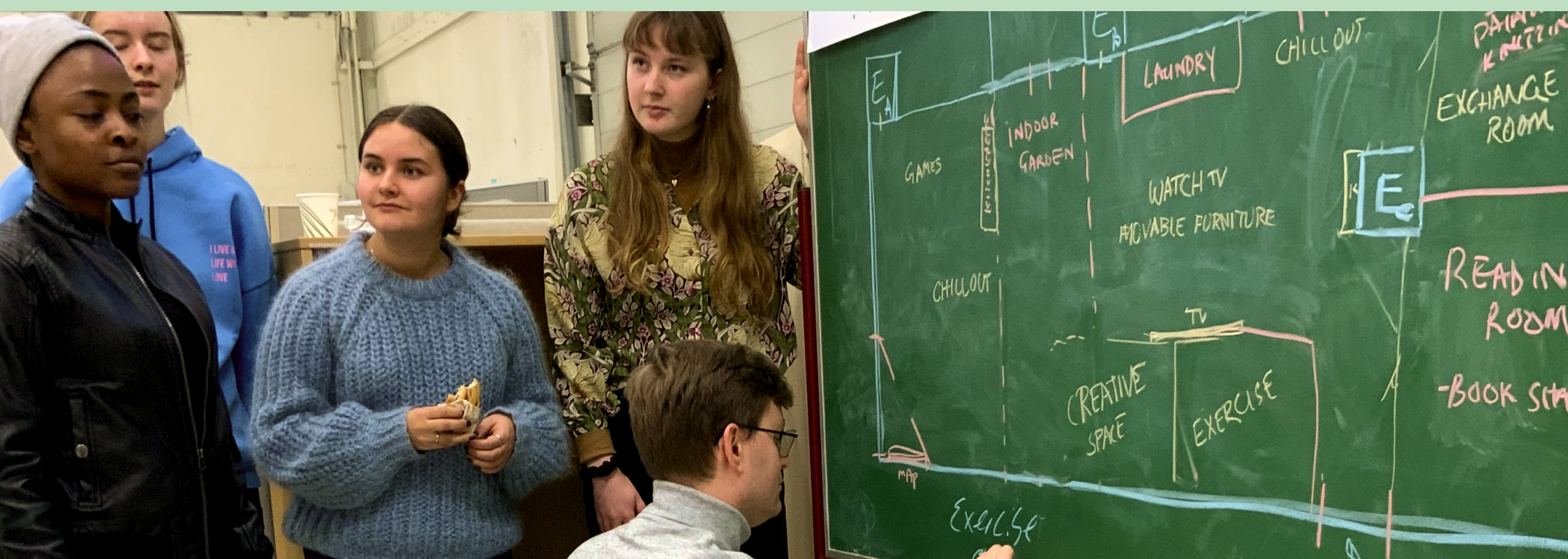
Tenk på hvordan du ønsker prototypen: Hvor detaljert trenger prototypen å være?

- Hvor funksjonell er prototypen? Kan brukeren interagere med den som i et ordentlig produkt eller tjeneste? Trenger brukeren støtte for å teste?

- Er det en prototype som du erstatter tidlig, eller skal du bygge videre på den samme?

Finn et sted å gjennomføre testen

- Hva er de fysiske rammene for testen? Hvordan ser test-konteksten ut?
- Kan vi la folk prøve prototypen “naturlig” ved å forlate den på forskjellige steder?
- Kan vi gjøre endringene på det stedet der tjenesten normalt leveres?



Bestem hvem du skal teste med

Test med en variert gruppe reelle brukere/innbyggere som er forskjellige og som representerer bredden i brukergruppen. De kan ha variasjoner innen f.eks. alder, erfaring med det du tester, funksjonsnivå, interesser, personlighet og motivasjon for å bruke produktet/tjenesten din.

- Hvilke innbyggere er viktig å involvere i prosessen?

Gjennom samskapingsprosessen har innbygger vært en aktiv part i å berike problemforståelsen og utvikle løsningene, men i mange tilfeller vil det være behov for å kvalitetssikre og gjøre justeringer. Tenk derfor at dette er en mulighet til å gjøre løsningene enda bedre ved å invitere inn noen flere perspektiver.

Bestem hvilke oppgaver testpersonen skal løse

I en brukertest gir vi brukeren oppgaver de skal løse, for å så se hvor godt løsningen vår støtter dem i oppgaven. Oppgavene bør formidles som åpne scenarioer, fremfor spesifikke oppgaver. For eksempel er det bedre å gi oppgaven "Du skal forberede undervisning for 1. trinn" enn "Finn oppgavesettet for 1. trinn".

Ulike måter å teste på

Hva man kan teste

Funksjonaliteten

- Hvordan den endelige løsningen faktisk skal fungere, og hvilke av dens funksjoner det er viktig å teste.

Attraktivitet

- Om det er viktig at løsningen tiltrekker brukere er attraktiviteten viktig å få testet.

Gjennomførbarhet

- Når man trenger å vite hvor enkelt det er å bruke løsningen til å *løse* problemet man står overfor.

Brukervennlighet

- Hvor enkelt det er for brukerne å forstå og ta i bruk løsningen i forskjellige situasjoner og kontekster.

Noen metoder for å teste

Storyboard

Fortell om ideen din i en enkel tegneserie. Gjør den lettere å kommunisere, og du er også nødt til å tenke godt gjennom hva ideen egentlig er.

Rollespill eller bodystorming

Gå i karakter - og lat som løsningen finnes! Spill ut hvordan den brukes, eller hvordan samspillet mellom ansatt og bruker er.

Wizard of oz - Fake it!

La brukeren tro en løsning er fungerende og automatisk, men egentlig er den manuelt styrt og illuderer bare funksjonen.

Modeller

Når man trenger å se hvordan deler av løsningen henger sammen er virkelighetstro, men små modeller av løsningen interessante å prototype.



**Samskaping foregår i
prosesser der offentlige
organisasjoner definerer
problemstillingene,
utvikler og produserer
velferd sammen med
innbyggere og ikke for
innbyggere.**