



VELFÆRDS

FABRIKKEN

METODER TIL SAMSKABELSE I PRAKSIS

Erfaringer fra Velfærdsfabrikken

Udgivet af

Sammenslutningen af Unge Med Handicap
www.sumh.dk

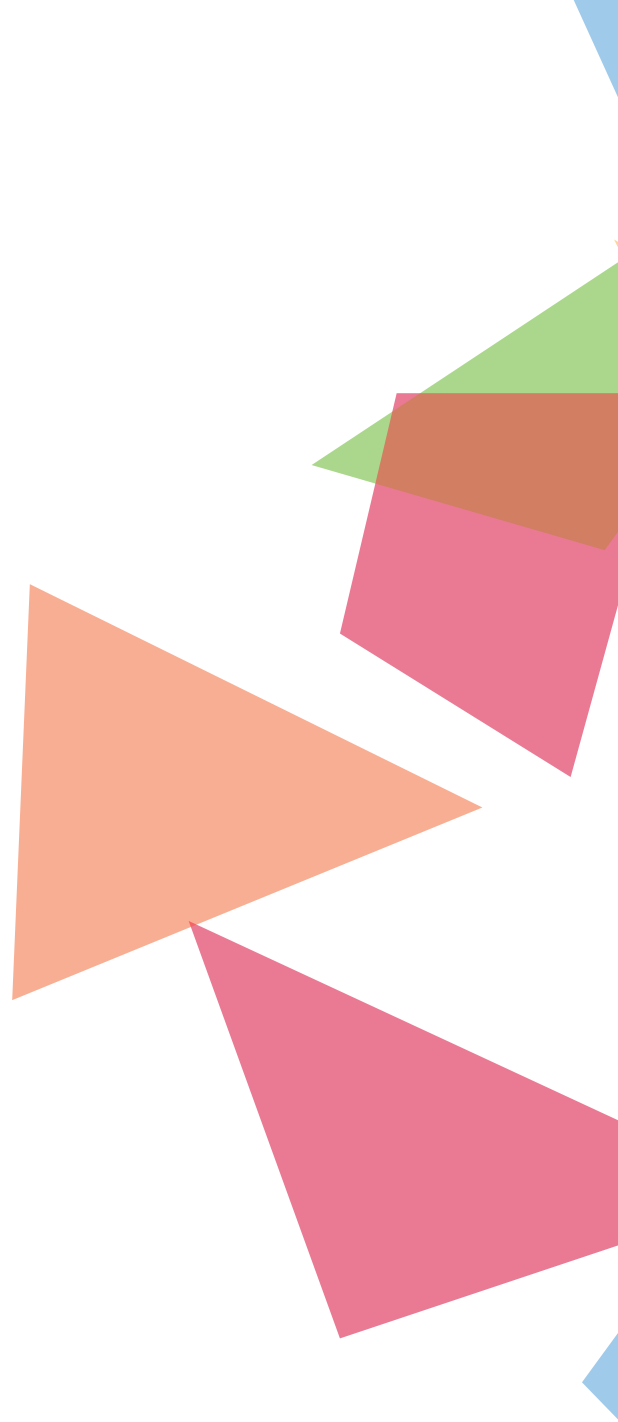
og

Teknologisk Institut
www.teknologisk.dk

2016

Fotos

Alle fotos af Irina Boersma - på nær:
s. 12: Rasmus Hyttel Friberg,
s. 17: Samuel Brøgger og
s. 27: Astrid Dalum







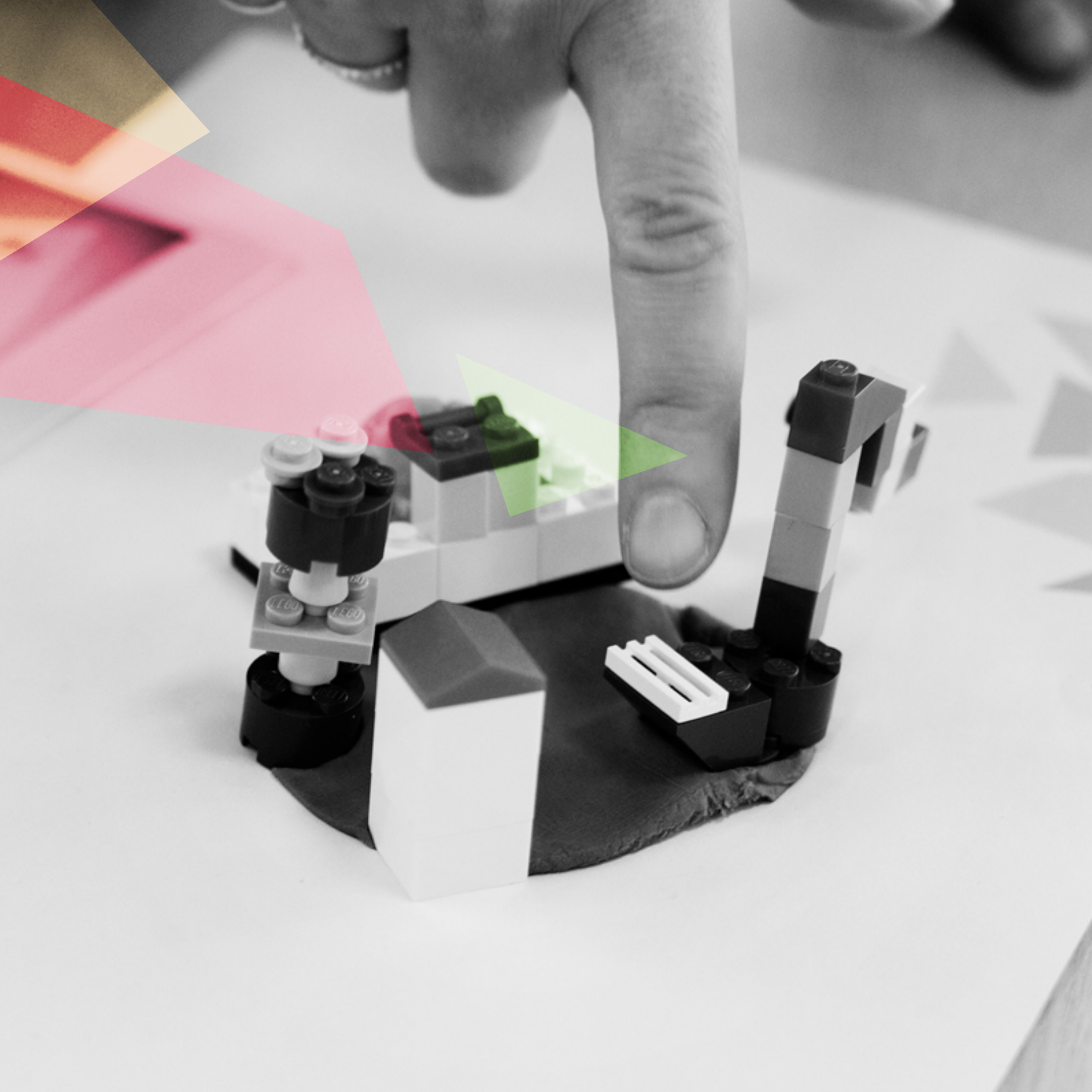
INDHOLD

Introduktion	3
Tak	6
Samskabelse: Hvorfor og hvordan?	7
Metoder	
Indsaml og udvælg udfordringer	9
Udvælg udfordringer: Ved hjælp af et advisory board	11
Find nogen at samskabe med!	12
Etabler et innovationspanel	14
Sæt rammerne for innovationsprocessen: Design Thinking & Double Diamond	15
LEGO® Serious Play®	17
Brugerinterviews	19
Rapid prototyping	20
Fotosafari	21
Erfaringsudveksling og feedback	23
Rammer for samskabelse	25
Om Velfærdsfabrikken	27
Fire eksempler på samskabelse	29
Hvem står bag?	30



METODER TIL SAMSKABELSE I PRAKSIS

Erfaringer fra Velfærdsfabrikken



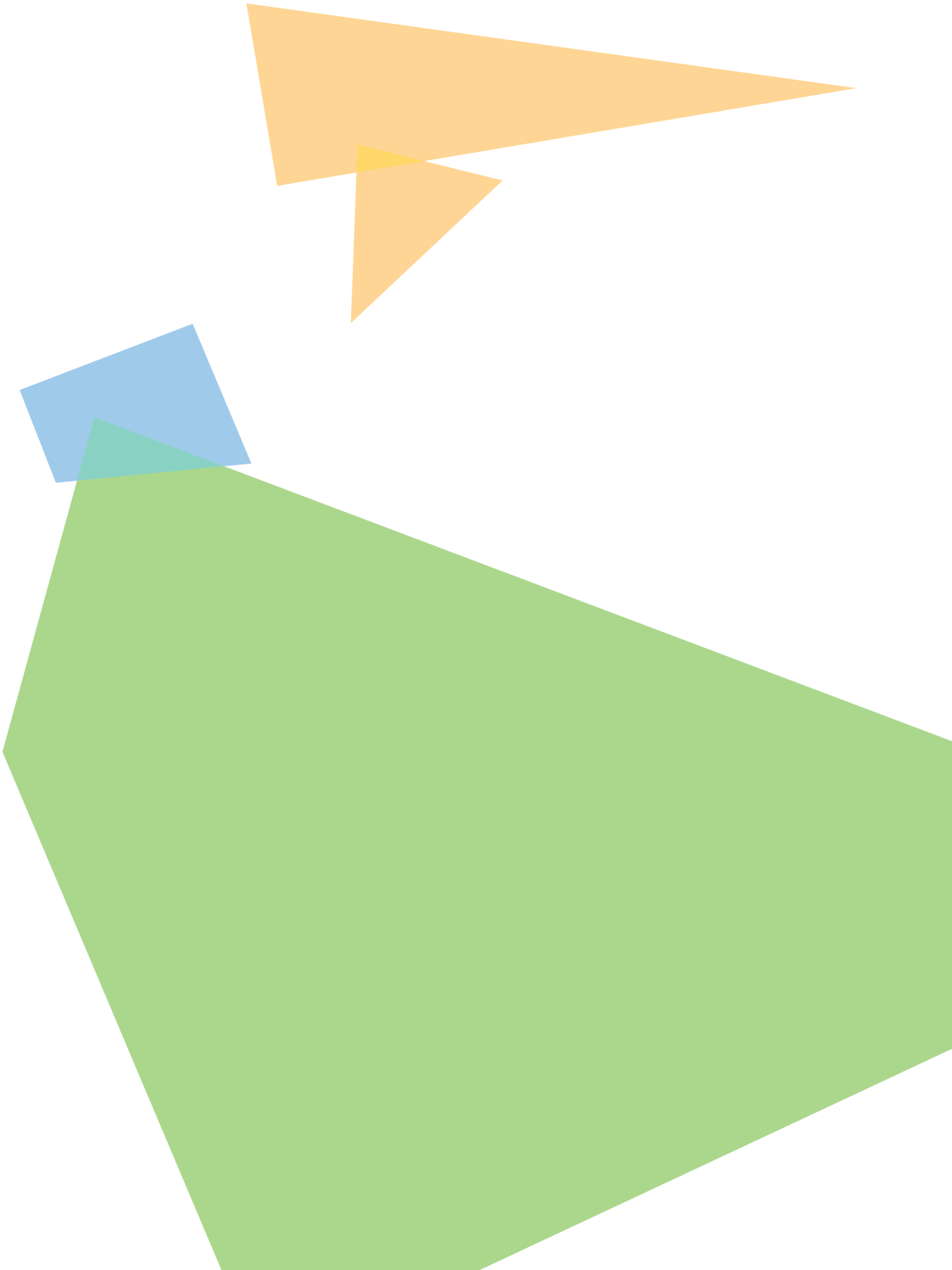
INTRODUKTION

Med dette katalog vil vi gerne dele nogle af de vigtigste erfaringer, vi har gjort os med en række konkrete metoder til samskabelse. Det er erfaringer, som vi har fået i forbindelse med innovationsprojektet Velfærdsfabrikken. Vi håber, at kataloget kan være til gavn og inspiration for alle, som er involverede i aktiviteter eller projekter, hvor der er et ønske om at invitere mange forskellige parter med i arbejdet med at udvikle nye løsninger – uanset om det er inden for velfærdsområdet eller andre områder.

I Velfærdsfabrikken har unge med handicap sammen med private og offentlige virksomheder udviklet idéer og prototyper på nye velfærds løsninger med udgangspunkt i de unges egne hverdagsudfordringer. Den overordnede tilgang til samarbejdet har været samskabelse. Det er en tilgang hvor forskellige parter i fællesskab udforsker en problemstilling i en struktureret innovationsproces, som har relevans for dem alle, og dernæst i kraft af deres forskellige kompetencer og viden arbejder på at udvikle nye løsninger.

I dette katalog finder du beskrivelser af konkrete metoder, som vi har anvendt i Velfærdsfabrikken. Ud over beskrivelserne af selve metoderne, har vi tilføjet nogle af vores overvejelser og erfaringer med dem i praksis.

Vi håber, at kataloget kan give inspiration til jeres eget arbejde. God fornøjelse!



TAK

Projektteamet bag Velfærdsfabrikken vil gerne takke alle, som på den ene eller anden måde har medvirket i projektet. Tak til alle jer seje unge, som har bidraget med jeres personlige oplevelser, erfaringer og viden – hvad enten det har været til en workshop, i et team eller på anden vis. Tak til alle repræsentanter fra private virksomheder og offentlige organisationer, som har medvirket til Velfærdsfabrikken's arrangementer – ikke mindst alle jer som har engageret jer i teamene. Tak til alle jer i advisory boardet, som har sat tid af til at give faglig sparring og udvælge udfordringer.

Endelig skal der lyde en stor tak til de almennyttige fonde Villum Fonden og Velux Fonden, som har gjort Velfærdsfabrikken mulig ved at finansiere projektet.

SAMSKABELSE: HVORFOR OG HVORDAN?

Samskabelse er et forholdsvis nyt begreb, som kommer af de engelske ord co-production og co-creation. Det anvendes især inden for velfærdsområdet, og kan beskrives som en samarbejdsform hvor forskellige parter går sammen om at udvikle nye løsninger på fælles problemstillinger. Parterne kan f.eks. være aktører fra det offentlige, det private erhvervsliv, frivillige foreninger og private borgere.

Kernen i samskabelse handler om at etablere et samarbejde, som kombinerer de medvirkendes forskelligartede viden og ressourcer. Et vigtigt aspekt ved samarbejdsformen er, at alle med relevans for problemstillingen, som der arbejdes med, inviteres med i arbejdet. Derudover er et kendetegn, at både problemstillinger og idéer til handling udforskes og udvikles i fællesskab. Det betyder også, at ansvaret for udviklingen af løsninger deles af alle medvirkende. Det er altså en samarbejdsform som kræver, at alle parter udviser stor åbenhed og lydhørhed over for hinanden, og som anerkender at alles synspunkter har betydning. Inden for velfærdsområdet betyder det f.eks. at borgere ses som andet og mere end aftagere af ydelser og services fra det offentlige. De besidder vigtig viden som er relevant i forhold til udviklingen af nye produkter og services. Da samskabelse foregår på tværs af etablerede organisationer og private borgere, spiller frivilligt engagement ofte en vigtig rolle i arbejdet. Derfor bliver det væsentligt at tilrettelægge processer, som skaber fælles engagement.

Men hvorfor i det hele taget beskæftige sig med samskabelse? Samskabelse giver eksempelvis offentlige organisationer og private virksomheder mulighed for at få mange input "udefra" til en problemstilling. Disse input bliver til nye indsigter, som kan bidrage til at højne kvaliteten af de services eller produkter, som skabes. At invitere åbent ind til samskabelse kan også resultere i, at man får afdækket ikke kendte problemstillinger. Samskabelse kan være med til at udbrede ejerskabet til problemstillingen og til de løsninger, som udvikles. Det er også en tilgang, som kan skabe rum for at mennesker, som ikke almindeligvis inddrages i beslutningsprocesser, som vedrører dem, får mulighed for at komme til orde på en ny måde. Samskabelse kan altså også bidrage til mere inkluderende processer, og i den forstand er det ikke blot en form for samarbejde, men også en holdning til hvem, som skal have mulighed for at bidrage.

På de følgende sider kommer vi med inspiration til hvordan processer til samskabelse kan gribes an i praksis.

Frivilligrådet har fokuseret på samskabelse og arbejdet med at udfolde og udbrede begrebet. De har f.eks. defineret seks principper for samskabelse.
Læs mere på www.frivilligraadet.dk



INDSAML OG SORTER UDFORDRINGER

Formålet med metoden er at identificere, udforske og sortere de problemstillinger, udfordringer eller temaer, som skal være omdrejningspunkt for samskabelsen. Fokus er her på de forskellige aspekter af udfordringerne inden for et overordnet emne – ikke på løsninger (de kommer senere).



Trin for trin:

Indsamling

1. Vælg en række undertemaer til det overordnede emne, som samarbejdet skal handle om. Temaernes funktion er at sætte gang i deltagernes idéer og at strukturere en fælles udforskning af problemstillingen, så så mange aspekter af emnet som muligt belyses.
2. Arranger temaerne som fysiske poster, deltagerne kan gå rundt til. Angiv titlen for temaet tydeligt ved hver post. Suppler gerne med fotos eller illustrationer, som relaterer sig til temaet, og som kan give inspiration. Læg post-its, skriveredskaber, modellervoks, LEGO® eller andre materialer ved hver post.
3. Fordel deltagerne to og to på de forskellige poster. I hvert par skiftes man til at interviewe hinanden om hvilke udfordringer, man oplever i relation til temaet. Intervieweren skal spørge nysgerrigt uden at bedømme svarene.
4. Lad deltagerne beskrive, tegne, bygge eller modellere de udfordringer, som de kommer i tanker om på posten, inspireret af temaets titel og tilhørende fotos/illustrationer. De kan også tage et foto som viser det.
5. Lad deltagere bevæge sig videre til næste post, hvor proceduren gentages ud fra det nye tema. Dette gentages indtil alle har været ved alle poster.

Sortering

1. Tegn et koordinatsystem, som danner fire felter (som et kors) på et bord, hvor alle deltagere kan være omkring. Koordinatsystemets linjer udgør hver sin skala. Den ene skala går fra "fylder lidt i mit liv" i den ene ende til "fylder meget i mit liv" i den anden ende. Den anden skala går mellem yderpunkterne "få oplever den" til "mange oplever den."
2. Saml deltagerne og lad dem på skift kort præsentere deres fundne udfordringer ud fra beskrivelserne, LEGO modellerne mv. Hvad er de vigtigste aspekter ved dem, hvem angår de - og hvordan?
3. Når en udfordring er præsenteret, så lad deltageren vurdere den af ud fra hvor meget den fylder i vedkommendes liv. Lad derefter deltagerne vurdere i fællesskab om få eller mange oplever den.
4. Placer udfordringen i et af koordinatsystemets fire felter svarende til vurderingerne.
5. Nu har man i feltet "fylder meget i mit liv" / "mange oplever det" de mest "attraktive" udfordringer at arbejde videre med, dvs. dem med størst potentiale for at skabe en betydelig forandring for flest mulige.
6. Lad deltagerne arbejde i dybden med de mest attraktive udfordringer ud fra spørgsmålene: Hvad er udfordringen? Hvem oplever den? Hvorfor er den et problem? Hvordan ville verden se ud, hvis den ikke fandtes? Skriv svarene på en stor poster, for hver udfordring, så de fastholdes. Suppler gerne med illustrationer.
7. Hæng de producerede posters op på en væg, så alle kan se dem. Hvis der er brug for at reducere antallet af udfordringer, kan deltagerne stemme om de bedste. De bedste udfordringer kan evt. "kåres" med guld, sølv og bronze el.lign.

Tips og tricks:

- Start evt. med en lille opvarmningsøvelse, hvor deltagerne får fingrene i materialerne. F.eks. "Byg din dag i LEGO på fem min."
- Udover på forhånd fastsatte temaer, kan man med fordel også have en post med "frit tema", som giver plads til tanker og idéer, som ikke nødvendigvis passer ind andre steder. En anden mulighed er at lade deltagerne selv være med til at fastsætte nogle ekstra temaer, inden arbejdet går i gang.
- Fasthold fokus på udfordringerne under arbejdet - også selvom det kan være fristende at gå i løsningsmode. Lav evt. en "parkeringsplads" til løsningsforslag som alligevel opstår undervejs. Så kan de lægges til side og hives frem igen på et senere tidspunkt.
- Hver model, tegning eller post-it må kun illustrere én udfordring. Det gør den efterfølgende sortering lettere.
- Formuler yderpunkterne på akserne i koordinatsystemet, der bruges til sortering af udfordringerne, så det passer ind i jeres sammenhæng.

Sådan gjorde Velfærdsfabrikken:

- I Velfærdsfabrikken, hvor det overordnede emne var "Mine hverdagsudfordringer som ung med et handicap", var undertemaerne til indsamlingen af udfordringer bl.a. "Mit hjem", "Min fritid", "Præstationer – på arbejde og i skole", "De andre – sociale relationer", "Min krop" og "Fra A til B – transport".

UDVÆLG UDFORDRINGER

Ved hjælp af et advisory board

Formålet med metoden er at kvalificere og udvælge de udfordringer eller problemstillinger, som der er størst potentiale at arbejde videre med. Det gøres ved hjælp af faglig sparring med et advisory board af eksterne eksperter med forskellige baggrunde og med indsigt i problemstillingen. Idéen med at lave en udvælgelsesproces er at sikre, at der er "gods" nok i de udfordringer, som danner grundlag for det videre udviklingsarbejde.

Trin for trin:

1. Engager en række fagfolk, som er relevante ift. den overordnede problemstilling, til at medvirke i et rådgivende ekspertpanel, også kaldet et advisory board.
2. Præsenter både den overordnede problemstilling og de forskellige identificerede udfordringer for panelet.
3. Udvælg i fællesskab nogle kriterier for de udfordringer, som der skal udvikles løsninger på.
4. Lad panelet stille spørgsmål til udfordringerne, evt. til udfordringernes ophavsmænd selv, for at kvalificere dem yderligere.
5. Lad panelet udvælge de udfordringer, som der er størst potentiale at arbejde videre med, ved at holde dem op mod de fastsatte kriterier.
6. Lad gerne panelet komme med input til det videre forløb.

Tips og tricks:

- Vær åben over for de input og idéer, som et advisory board kan bidrage med - både til de problemstillinger, som der skal arbejdes med, og til selve processen omkring samskabelsen.
- Inviter så vidt muligt folk med forskellig baggrund og faglighed til at være med i advisory boardet. Det giver flere forskellige perspektiver på arbejdet.
- Det kan være vanskeligt at formidle andre menneskers udfordringer til nogle personer, som ikke selv var til stede, da de blev formuleret. Hvis I skal formidle problemstillingerne til "udefrakommende" medvirkende, så kombiner gerne flere forskellige medier, f.eks. mundtlige præsentationer, plancher, lydfiler og video, så de der formulerede udfordringerne selv kommer til orde.

Sådan gjorde Velfærdsfabrikken:

- Velfærdsfabrikkens advisory board bestod af fagfolk med viden om bl.a. handicap, velfærdsteknologi, produktudvikling, design, innovation og iværksætteri fra både det private og det offentlige. Boardets opgave var først og fremmest at udvælge de "bedste" udfordringer fra unge med handicap, som der skulle arbejdes videre med.
- Advisory boardet valgte "innovationshøjde" - hvor gode muligheder er der for at skabe noget nyt og ambitiøst?, "skalerbarhed" - kan en løsning nå forskellige grupper af mennesker og markeder?, og "værdi for brugeren" - hvor stort potentiale for positive forandringer ligger der i udfordringen?
- Alle indsamlede udfordringer blev vurderet ud fra de tre forskellige kriterier, og gennem faglig diskussion, argumentation og pointgivning blev 20 udfordringer udvalgt til at gå videre i Velfærdsfabrikken.



FIND NOGEN AT SAMSKABE MED!

Formålet med denne metode er at skabe opmærksomhed om de udfordringer, som der skal etableres et samarbejde omkring, så alle interesserede får mulighed for at byde ind på at være med. Herefter “matches” de forskellige deltagere til nogle teams, som sammen skal udvikle løsninger.

Trin for trin:

Promovering af udfordringer

1. Producer et katalog, en hjemmeside eller på anden vis en oversigt, som præsenterer de udvalgte udfordringer, som I ønsker at etablere samarbejde omkring.
2. Promover udfordringerne over for alle aktører, som på den ene eller anden måde kan have interesse i dem. Præsenter udfordringerne som en invitation til at indgå i et samarbejde omkring dem. Inviter bredt og gerne på tværs af det offentlige, det private erhvervsliv og civilsamfundet. Vær åben omkring hvilke forventninger og forpligtelser der vil være til deltagere som skal medvirke i samarbejdet, og oplys også om evt. kriterier, som de skal leve op til.

Matchmaking med deltagere

1. Inviter de samme parter til et åbent hus-arrangement, hvor de kan lære mere om udfordringerne, møde dem som har formuleret problemstillingerne i første omgang, og give deres eget perspektiv på dem.
2. Hvis der er flere forskellige udfordringer i spil, afholdes arrangementet som en matchmaking, hvor interesserede deltagere på skift møder ophavsmændene til udfordringerne, for at blive klogere på dem. Matchmakingen kan afholdes som en styret “speed dating”, hvor alle deltagere kommer rundt til alle udfordringer, eller mere løst organiseret, hvor deltagere bevæger sig frit rundt efter interesse.
3. Når deltagere har haft mulighed for at høre om alle udfordringerne og fået afklaret evt. spørgsmål, så lad dem melde deres interesse for den eller de udfordringer, som de kan tænke sig at indgå i et samarbejde omkring.
4. På baggrund af de indsamlede interesse-tilkendegivelser kan der nu dannes tværgående teams, som arbejder videre med hver sin udfordring.

Tips og tricks:

- Vær bevidst om at forskellige parter kan have vidt forskellige incitamenter til at indgå i et samarbejde omkring en udfordring. Uanset om det handler om forretningspotentiale, faglig interesse, personlig interesse eller andet, så vær åben over for, at de alle kan være lige gyldige.

Sådan gjorde Velfærdsfabrikken:

- De unge med handicap, som selv havde identificeret udfordringerne, spillede en vigtig rolle ved at videreformidle udfordringerne under matchmakingen ved to åbent hus-arrangementer. Arrangementerne gav offentlige og private virksomheder mulighed for at få en god fornemmelse af, om udfordringen havde relevans for deres arbejds- eller forretningsområde.
- De unge med handicap fik mulighed for selv at indgå i de teams, der skulle arbejde videre med dem.
- Velfærdsfabrikken stillede ingen formelle krav til virksomhederne eller de unge, som ønskede at indgå i et team. Udgangspunktet var, at arbejdet i teamene skulle være interesse- og lystbetonet.



ETABLER ET INNOVATIONSPANEL

Formålet er at oprette et panel af frivillige med særlig interesse for og viden om de problemstillinger, som der arbejdes med så de kan medvirke i innovationsarbejdet.

Trin for trin:

1. Definér hvem som skal inviteres med i panelet, alt efter hvilke problemstillinger, der arbejdes med, og hvad de skal medvirke til - f.eks. unge med handicap, ældre, personer fra lokalområdet.
2. Overvej hvad der kan motivere disse personer til at engagere sig i arbejdet, på f.eks. det faglige, sociale og personlige plan. Overvej tilsvarende hvilke barrierer, der kan være for deltagelse.
3. Overvej hvordan I bedst kommer i kontakt med disse mennesker, f.eks. via lokalforeninger, kommunale institutioner, interesseorganisationer, jeres eget netværk, sociale medier mv.
4. Inviter relevante personer med i panelet, og informer tydeligt om hvilke forventninger der er til deltagelse, og hvad man får ud af at medvirke.
5. Inviter panelmedlemmerne til selv at være med til at vælge, hvordan de kan indgå i innovationsprocessen - og hvor ofte, f.eks. ved at indgå i faste, tværfaglig teams, eller ad hoc fra arrangement til arrangement.
6. Hold løbende panelmedlemmerne orienterede om status for arbejdet og nye muligheder for at engagere sig. Støt dem, så det bliver let at være med.

Tips og tricks:

- Få løbende feedback fra panelmedlemmerne på innovationsprocessen - hvad er godt, og hvad kan videreudvikles?

Sådan gjorde Velfærdsfabrikken:

- Velfærdsfabrikken's innovationspanel er Ungepanelet. Det består af unge mennesker, som alle har specialviden om det at leve med en funktionsnedsættelse. Ungepanelet har til formål at dele viden med private og offentlige virksomheder, som udvikler produkter eller services inden for velfærdsområdet.
- Ungepanelets medlemmer har løbende deltaget i Velfærdsfabrikken's aktiviteter - lige fra identificering af udfordringer til medvirken i de teams, som udvikler idéer og prototyper.

SÆT RAMMERNE FOR INNOVATIONSPROCESSEN

Design Thinking & Double Diamond

Double Diamond-modellen er udviklet af Design Council i England. Den bruges til at sætte rammerne for innovationsprocessen og til at sikre en fælles forståelse for hvor i processen, man befinder sig, ved brug af Design Thinking-metodikken.

Trin for trin:

Modellen består af fire faser, illustreret ved to "diamanter", som skiftevis er åbne/eksplorative og lukkede/indsnævrende. Den første diamant repræsenterer problemfeltet, og den anden løsningsrummet. Faserne er:

1. Discover (udforsk): Udforskende fase, hvor problemfeltet undersøges. Her sammenstykker deltagerne brugerinput, undersøger konteksten for udfordringen, og inddrager information fra relaterede områder, der kan give inspiration til problemet. Alt skal indsamles, og det kræver en åben tilgang, hvor der ikke tænkes i løsninger endnu.
2. Define (definer): Lukkende fase, hvor fokus er på at indsnævre problemfeltet til en meget konkret problemstilling. Her kategoriserer og prioriterer deltagerne den indsamlede viden fra første fase, så en specifik problemstilling, der skal videreudvikles på, kan vælges ud.
3. Develop (udvikl): Udforskende fase, hvor mulige løsninger på problemstillingen undersøges. Her arbejder deltagerne med at udvikle idéer, lave nogle hurtige modeller af koncepter og få tidlig feedback fra brugere. Alt er muligt i denne fase, og idéer skydes ikke ned.
4. Deliver (producer): Lukkende fase, hvor deltagerne arbejder med at udvikle og producere et endeligt koncept som svar på udfordringen. Deltagerne arbejder videre med de idéer, som har størst potentiale, evt. ved at kombinere forskellige dele af idéer til løsninger og udvikle en endelig prototype.

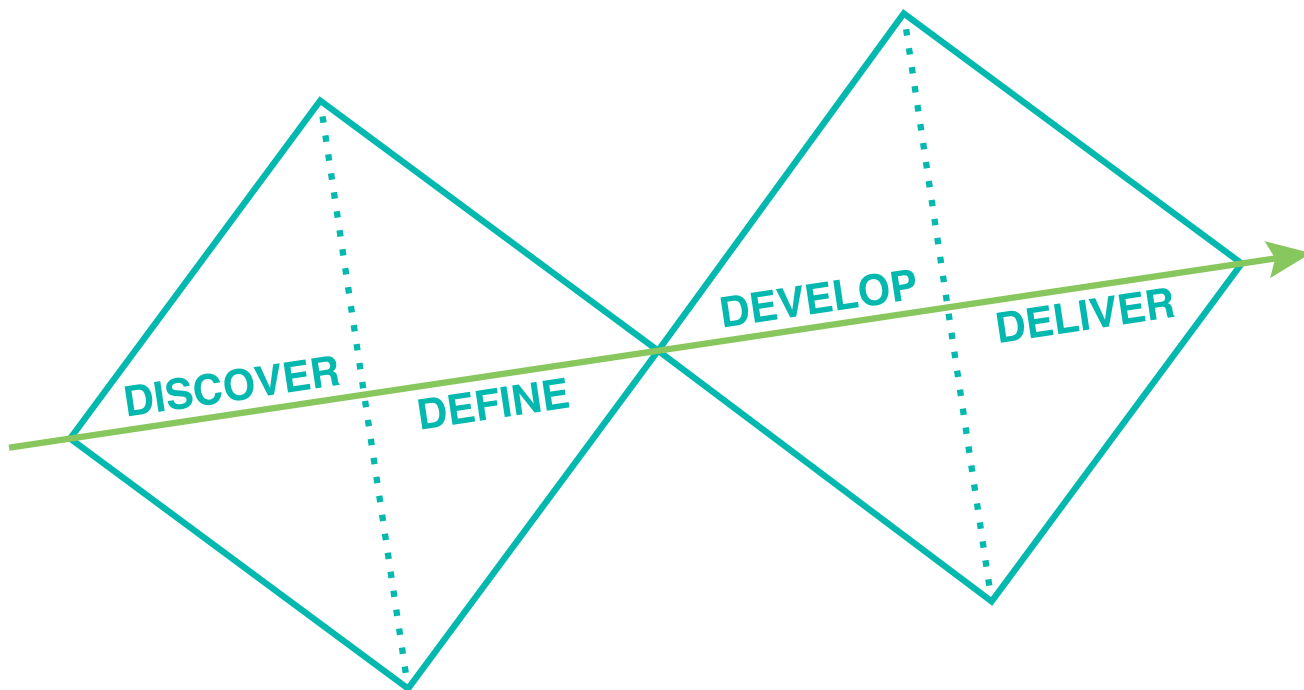
Tips og tricks:

- Man kan bevæge sig frem og tilbage mellem faserne i diamanterne, så de skal ikke opfattes som en lineær proces. Det kan f.eks. være, at nye brugerinput i fase 3 (develop) betyder, at man vender tilbage til fase 2 (define) igen. Det vigtigste er, at man er bevidst om hvilken fase man befinder sig i og enten åbner op eller indsnævrer.

Sådan gjorde Velfærdsfabrikken:

- Double Diamond-modellen blev brugt i teamenes arbejde til at sætte rammen for hvilken fase, de arbejdede i, og skabe bevidsthed om hvad der skulle ske på de pågældende møder.

Figur:
Double Diamond-modellen



LEGO® SERIOUS PLAY®

Formålet med metoden er at skabe en fælles ramme og vision for innovationsprocessen. Det gøres ved at kommunikere individuelle ønsker til hinanden ved hjælp af fysiske LEGO modeller og kombinere dem til én fælles vision. Brugen af fysiske byggeklodser hjælper deltagerne til at arbejde med metaforer, som kan bruges til at formulere en fælles vision.

Trin for trin:

1. Læg mange forskellige typer LEGO klodser ud på et bord.
2. Opvarmningsøvelse: Bed deltagerne om at bygge så mange dyr som muligt ud af LEGO på 5 min.
3. Lad dem derefter bygge sig selv ud af de klodser, de har brugt til at bygge dyr, plus fem ekstra klodser. Modellen skal ikke nødvendigvis ligne dem, men kan være en repræsentation af hvad de godt kan lide, hvordan de kan lide at arbejde, deres humør el.lign.
4. Bed deltagerne om hver for sig at bygge deres mål eller vision for det fælles arbejde, som de skal til at gå i gang med. Igen skal det være en metafor for deres mål og ikke en konkret løsning.
5. Lad deltagerne præsentere deres modeller for hinanden. Valg af farver og former kan have betydning for hvad den repræsenterer.
6. Lad til sidst deltagerne kombinere deres individuelle modeller til én fælles model ved at bygge dem sammen og tilføje nye elementer efter behov. I dette trin er diskussionerne i gruppen vigtige for at skabe konsensus om, hvad de ønsker at arbejde hen imod.

Tips og tricks:

- Det kan virke svært at skulle bygge metaforer, men det at arbejde med hænderne sætter automatisk tankerne i gang. Motivér derfor deltagerne til bare at gå i gang med at bygge, uden nødvendigvis at tænke for meget over hvad de vil lave på forhånd.

Sådan gjorde Velfærdsfabrikken:

- LEGO® Serious Play® blev brugt i alle teams til det første møde. Ikke alle deltagere kendte hinanden på forhånd, så det var en værdifuld måde at få præsenteret sig selv, udtrykke sin motivation for deltagelse, samt skabe et fælles udgangspunkt for teamets arbejde.



BRUGERINTERVIEWS

Formålet med at gennemføre brugerinterviews er at få indsigt i hvordan brugere af f.eks. velfærdsteknologi forholder sig til en given problemstilling, og hvad deres behov er. Det giver innovationsteamet en forståelse af, hvilken sammenhæng problemstillingen er en del af.

Trin for trin:

1. Definer de forskellige typer af brugere, som kan være en del af problemfeltet. Tænk ikke kun på direkte slutbrugere, men også relevante personer som påvirkes af problemstillingen.
2. Lav en interviewguide hvor de hovedemner, som deltagerne har brug for at få indsigt i, defineres med udgangspunkt i hver brugertype.
3. Formulér en række spørgsmål for hvert emne. Det er vigtigt, at spørgsmålene er åbne (ikke giver anledning til ja/nej-svar) og kan tilpasses afhængigt af de forskellige svar, man får fra brugerne.
4. Gennemfør interviews hos brugerne selv, dvs. i den kontekst, de befinder sig i, når de oplever problemet eller medvirker til en løsning. F.eks. kørestolsbrugere ude i byen, frem for i et mødelokale, hvis det handler om tilgængelighed i det offentlige rum.
5. Opsaml inputs fra brugerne og kategoriserer dem i tematikker som viser de forskellige perspektiver på problemstillingen.

Tips og tricks:

- Hvis det er muligt, så prøv at observere brugerne, mens de anvender det produkt/service/løsning, som I ønsker at få viden om. Observationer kan give supplerende oplysninger, som brugerne ikke nødvendigvis udtrykker selv, hvis de blot bliver spurgt.
- Det kan være svært at få mulighed for at interviewe alle typer af brugere eller en stor mængde af brugere, men selv enkelte interviews kan give dybdegående indsigt i en problemstilling. Pas dog på ikke at generalisere ud fra enkelte udtalelser.

Sådan gjorde Velfærdsfabrikken:

- Brugerinterviews blev anvendt som metode i den første fase af Double Diamond-processen (discover). Her interviewede teamene en bredere kreds af brugere, for at få mere viden om hvordan forskellige personer oplevede udfordringen. Dette var med til at udvide problemfeltet og identificere tematikker, som de ellers ikke havde tænkt på.



RAPID PROTOTYPING

Formålet med rapid prototyping er at bygge fysiske modeller af idéer i de meget tidlige stadier af idégenereringen. Visualisering af idéer hjælper med at tænke “ud af boksen” og skabe fysiske modeller, der efterfølgende kan præsenteres for brugere. Metoden kan også bruges i et team, hvor man bygger videre på hinandens modeller.

Trin for trin:

1. Stil mange forskellige typer materialer til rådighed, som kan bruges til at bygge modeller ud af. F.eks. papir, pap, skum, ståltråd, piberensere, tape, modellervoks mv. Der er ingen grænser for typen af materialer, som kan bruges.
2. Lad hver person i teamet bygge 15 modeller på 15 min. i stilhed. På denne måde kan den enkelte udtrykke sine egne idéer uden indflydelse fra de andre deltagere.
3. Efter en præsentationsrunde hvor alle deltagere fortæller om deres modeller, arbejder teamet videre med idéerne og evt. på at kombinere dem.
4. Lad teamet raffinere det udvalgte koncept i fællesskab - med fokus på hvordan konceptet skaber værdi i forhold til at løse problemstillingen.

Tips og tricks:

- Hvis deltagerne går i stå, når de skal bygge deres individuelle modeller, kan man bede dem om at tænke over analogier, som kan give inspiration. F.eks. kan en anden branche, organisation mv. have samme problemstilling og allerede have fundet ud af, hvordan den kan løses.

Sådan gjorde Velfærdsfabrikken:

- Rapid prototyping blev brugt på forskellige stadier, både ift. at generere de første idéer, men også da koncepterne var nået lidt længere.



FOTOSAFARI

Formålet med en fotosafari er at få deltagerne selv til at dokumentere situationer eller steder, som har betydning for en problemstilling. På denne måde opnås indsigt i brugernes egen opfattelse af den givne situation.

Trin for trin:

1. Udvælg et fokusområde, som deltagerne ønsker at undersøge. Det kan f.eks. være hvordan man færdes et bestemt sted, eller en bestemt arbejdsgang.
2. Forsyn deltagerne med et kamera, eller lad dem bruge deres mobilkamera, så de kan tage billeder, mens de undersøger situationen og løbende dokumenterer de ting, der undrer eller overrasker dem.
3. Interview efterfølgende deltagerne, og lad dem forklare de enkelte billeder og meningen bag dem.
4. Anvend deltagernes input og billeder som inspiration til idégenerering.

Tips og tricks:

- Husk at afgrænse den problemstilling eller situation, som deltagerne skal undersøge, og forbered deltagerne på den konkrete situation, de skal observere.

Sådan gjorde Velfærdsfabrikken:

- Et af teamene skulle undersøge, hvordan det er at færdes i kørestol i det offentlige rum. En udflugt til et givent sted i Aarhus blev dokumenteret med billeder af gode og dårlige eksempler på tilgængelige adgangsforhold.



ERFARINGSUDVEKSLING OG FEEDBACK

Formålet med metoden er at lade forskellige teams, som arbejder med hver deres problemstilling, udveksle erfaringer i forhold til innovationsarbejdet og give og modtage feedback på deres arbejde.

Trin for trin:

1. Inviter de teams, som arbejder på forskellige udfordringer, til et fælles arrangement hvor de kan præsentere deres arbejde for hinanden. Arrangementet lægges tidsmæssigt sådan, at alle deltagere er kommet godt i gang med arbejdet.
2. Lad teamene på skift præsentere deres problemstilling, idéer til tiltag, evt. producerede prototyper mv. for de øvrige deltagere. Lad dem også fortælle, hvad de helst vil have feedback på fra de andre.
3. Lad efterfølgende de øvrige deltagere stille opklarende spørgsmål til arbejdet, og lad dem give konstruktiv feedback: Hvad fungerer godt? Hvad kan med fordel videreudvikles? Er der nogle helt nye idéer, som teamet kan lade sig inspirere af?
4. Gentag proceduren, så alle teams får udvekslet erfaringer og modtager feedback på deres arbejde.

Tips og tricks:

- Sørg for at deltagerne giver hinanden konstruktiv, fremadrettet feedback, frem for negativ kritik. Konstruktiv feedback givet i en positiv tone kan være med til at skabe engagement og give fornyet energi til arbejdet.
- Hvis I blot har et enkelt team eller arbejdsgruppe, så inviter nogle folk udefra, som ikke er en del af arbejdet, til at se på teamets arbejde med friske øjne og give feedback.

Sådan gjorde Velfærdsfabrikken:

- I Velfærdsfabrikken kombinerede vi et møde, hvor forskellige teams gav og modtog feedback, med et netværksarrangement, så deltagerne også kunne lære hinanden at kende på tværs af teamene.



RAMMER FOR SAMSKABELSE

Samskabelse handler om at etablere nye arbejdsfællesskaber på tværs af organisationer og fagligheder, hvor deltagelse bliver muligt på nye måder. Og det handler om at invitere andre med i processen, selvom man endnu ikke er blevet helt klar over hvad problemstillingen er, og hvordan man skal gå til den. Men at spørge andre uden for sin organisation - uanset om det er en kommune, forening, klub, virksomhed eller noget helt femte - hvordan de ser på sagen, kræver både mod og stor åbenhed og lydhørhed over for dem, som måtte involvere sig. Når man begynder en involverende proces inden udfordringerne kendes til bunds får man til gengæld mulighed for at tænke og handle i fællesskab, hvilket i sidste ende også kan give ejerskab til de løsninger, som måtte vise sig.

At skabe gode rammer for samskabelse handler også om de organisatoriske sammenhænge, som samskabelsen udspiller sig indenfor. Det kan derfor være vanskeligt, at give generelle råd til den "ideelle" proces. Men her giver vi alligevel vores bud på nogle ting, som det kan være værd at have sig for øje, når man inviterer ind til en fælles udforskning af udfordringer og løsninger.

EN HÅNDFULD GODE RÅD

- Vær åben over for hvem som kan deltage i samskabelsen. Måske kan I ikke forestille jer alle dem, som problemstillingen er relevant for, og som kan have lyst til at byde ind.
- På det praktiske niveau kan det være en fordel at arbejde for en lokal forankring af arbejdet. Det gør det eksempelvis lettere for alle, som deltager i fysiske møder, hvis de ikke skal bevæge sig for langt omkring.
- Overvej hvordan mødefrekvens, og -tidspunkter passer ind i forskellige deltageres hverdag. Frivillige, studerende og ansatte kan have vidt forskellige "rytmer", som kræver kalendergymnastik af den ekvilibristiske slags.
- Fysiske møder ansigt til ansigt kan være tidskrævende, men skaber grundlaget for indlevende diskussioner og kreative udfoldelser, som at vanskelige at orkestre-re virtuelt.
- Eksperimenter med om en fast teamstruktur eller en mere løs organisering virker bedst for jer. Faste teams kan danne grundlag for tryghed, fortrolighed og en følelse af forpligtelse blandt deltagerne. Muligheden for at deltage ad hoc kan være mere tiltalende for andre, og kan gøre det lettere at bringe friske idéer og ny energi ind i processen.
- Lav en grundig forventningsafstemning omkring processen med deltagerne. Hvad kan vi forvente os af hinanden, og hvordan får vi det bedste ud af tiden i hinandens selskab?
- Vær åben over for, at forskellige deltagere bidrager på forskellig vis. En er sprudlende kreativ, en anden køligt analyserende, en tredje god til netværksdannelse... Lad folk udfolde sig dér, hvor de har virkelyst og energi, så det bedst kommer det fælles arbejde til gavn.
- Overvej hvorvidt der skal stilles formelle krav til deltagerne, for at medvirke i processen / projektet, eller ej. En åben tilgang til samarbejdet med vægt på, at det er interesse- og lystbetonet, er et godt udgangspunkt. Vær opmærksom på, at interesser også kan være forretningsinteresser. Vær åben omkring, at man kan medvirke af forskellige årsager, og lad gerne deltagerne formulere dette eksplicit under den indledende forventningsafstemning, så alle spiller med åbne kort. Innovation kræver åbenhed og tillid.
- Det vil over lange stræk sandsynligvis være mere eller mindre umuligt at styre hvor processen bevæger sig henad... Jo flere som engagerer sig, jo mere uforudsigeligt og spændende bliver det også! Forsøg at sætte rammer og retning for processen uden at tage initiativ og ejerskab fra deltagerne. Kig op fra den planlagte proces og sadl om, hvis det viser sig nødvendigt. Sørg for at have en fælles ramme som udgangspunkt for arbejdet, som der er enighed om, og introducer evt. nye deltagere til denne.
- Vær bevidst om, at der kan komme mange forskellige typer af resultater ud af en samskabelsesproces. Et forløb hvor mange forskellige parter engagerer sig kan give mange interessante "biprodukter" i form af nye netværksdannelse og samarbejder, som ikke var planlagt på forhånd.

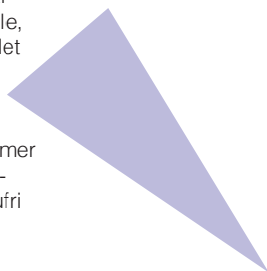


LIDT OM AT SKABE TILGÆNGELIGE ARRANGEMENTER

Det er en god idé at gøre sig nogle overvejelser om, hvordan man kan skabe tilgængelige arrangementer, hvor de fleste kan være med og samtidig føle sig godt tilpas - uanset om det er sammen med mennesker med handicap med eller ej. Her er et par fif:

- Spørg på forhånd, f.eks. ved tilmelding til et arrangement, om at deltagerne har brug for særlige hensyn.
- Arrangementets fysiske placering kan være vigtig: Hvordan er tilgængeligheden til stedet med offentlig transport? Er der gode parkeringsforhold - også for handicapbiler? Er det let at finde? Måske kan arrangementet afholdes på nogle af deltagernes hjemmebane, f.eks. en skole, institution, forening mv., for at gøre det let at deltage.
- Stedets indretning har også betydning: Behagelige, rolige og overskuelige rammer er en fordel. Derudover kan nogle deltagere kan have brug for, at der er niveaufri adgang, og nogle kan have brug for et handicaptoilet.
- Hvor lang tid planlægger I at bruge? Meget lange (f.eks. heldags) arrangementer kan være en stor udfordring for nogle og kan kræve ekstra pauser for visse deltagere.
- Sørg for at der også er plads til eventuelle ledsagere eller hjælpere.

- Jo flere forskellige måder hvorpå man kan bidrage, jo bedre, ikke mindst ved kreative workshops, hvor deltagerne selv skal producere noget. Det kan f.eks. gøres ved at arbejde med forskellige medier eller materialer, eller ved at tage imod input i forskellige formater.
- Giv de vigtigste praktiske informationer om arrangementet på forhånd, f.eks. allerede i en invitation. Angiv også hvor man kan finde yderligere informationer, eller hvem man kan kontakte, hvis man har spørgsmål inden arrangementet.
- Forløb med mange arrangementer kan med fordel afholdes samme sted, hvor adgangsforhold mv. allerede kendes af deltagerne.



OM TIDSFORBRUG OG DELTAGERANTAL

Metoderne her i kataloget kan skales op og ned afhængig af tidsrammen og deltagerantal. Af samme grund har vi ikke sat specifikke tider på metoderne. Men som en tommelfingerregel kan de fleste beskrevne metoder gennemføres på en halv arbejdsdag (ekskl. forberedelse). Har man mange deltagere, kan man med fordel inddele deltagerne i mindre grupper – især når der skal samles op i plenum.

OM FACILITERING AF MØDER

I Velfærdsfabrikken er alle workshops, møder og øvrige arrangementer blevet ledet af én eller flere facilitatorer. I metoderne i dette katalog er der ikke brugt plads på at uddybe facilitatorens rolle i detaljer. I stedet er der fokuseret på at forklare de vigtigste trin i processen for deltagerne. Men det er under alle omstændigheder en god idé at gøre sig nogle overvejelser om facilitatorens rolle - f.eks. hvorvidt der er behov for flere "hovedfacilitatorer" eller blot én facilitator med eller uden hjælpere. Dette afhænger naturligvis også af antallet af deltagere og omfanget af den samlede proces.



OM VELFÆRDSFABRIKKEN

Velfærdsfabrikken er et innovationsprojekt, der har til formål at engagere unge med handicap og offentlige og private virksomheder i at udvikle nye løsninger, der gør hverdag og social deltagelse med handicap nemmere. En af de grundlæggende idéer bag projektet er, at unge med handicap ikke blot skal være brugere af velfærdsteknologi, men i langt højere grad også bør ses som en afgørende ressource i udviklingen af nye produkter og services. Velfærdsfabrikken har derfor i praksis afprøvet rammerne for hvordan unge med handicap aktivt kan blive medskabere af løsninger, som kan komme dem selv og andre unge med handicap til gavn. Et af projektets mål har været at afprøve metoder for dette udviklingsarbejde. Dermed er Velfærdsfabrikken også en udforskning af hvad der sker, når man sætter mennesker fra forskellige fagområder sammen med de unge, som potentielt skal have glæde af de produkter eller services, som arbejdet drejer sig om.

Velfærdsfabrikken er et toårigt projekt finansieret af Villum Fonden og Velux Fonden og afsluttes i september 2016.



PROCESSEN KORT FORTALT

- 1** Unge med handicap identificerer hverdagens udfordringer på en række workshops.
- 2** De 20 "bedste" udfordringer udvælges af et advisory board, dvs. dem med størst potentiale inden for emnerne innovation, skalerbarhed og værdi for brugeren.
- 3** Unge med handicap inviteres med i et innovationspanel, som skal arbejde videre med løsninger på udfordringerne.
- 4** De 20 udvalgte udfordringer offentliggøres, promoveres og forklares til private og offentlige organisationer.
- 5** Alle interesserede virksomheder og unge fra innovationspanelet inviteres til at byde ind på én eller flere udfordringer med henblik på at indgå i et innovationsteam.
- 6** Unge og virksomheder matches efter hvilke udfordringer, de har vist interesse for.
- 7** En række teams, som hver især skal fokusere på én udfordring, dannes på baggrund af matchmakingen.
- 8** Hvert team afholder en række møder hen over ca. 6 måneder, hvor forventningsafstemning, rammer for samarbejdet, udforskning af udfordringen, identificering af fokusområder og forretningspotentiale, idéudvikling, og prototypeudvikling indgår som vigtige elementer.
- 9** Afhængig af fremdriften i det enkelte team, kan virksomheden vælge at overtage den udviklede idé eller prototype med henblik på at færdigudvikle den og sætte den i produktion.

FIRE EKSEMPLER PÅ SAMSKABELSE

"DE FORKERTE VARER"

Udfordring: For mennesker med syns-handicap eller ordblindhed kan noget så dagligdags som at handle ind være en stor udfordring. Kan man udvikle en løsning, som gør disse mennesker mere selvhjulpne, når de skal handle ind?

Løsning: Teamet har undersøgt hvilke eksisterende løsninger der er for navigation, og hvordan de kan tilpasses, så de bliver tilgængelige for målgruppen. Det har resulteret i forskellige aktiviteter, som de arbejder på i øjeblikket, og som vil fortsætte efter Velfærds-fabrikkens afslutning: Dels et katalog, der beskriver eksisterende teknologier, som kan afhjælpe en del af udfordringen, og idéer til forbedringer af teknologierne, som skal sendes til de relevante udviklere. Dels hjælp til udvikling af en dansk version af en mobilapp, som kan identificere objekter via en smartphones kamera.

"IKKE TIL AT SE DET"

Udfordring: Mennesker med usynlige handicap kan opleve, at andre ikke tager det nødvendige hensyn og viser omtanke, f.eks. i det offentlige rum, hvilket kan føre til, at de bliver hjemme eller undgår kontakt med andre. Kan der udvikles en løsning, så man undgår disse situationer, og som er et "sikkerhedsnet" for disse unge mennesker?

Løsning: Teamet har arbejdet på en todelt løsning. Dels består den af et online redskab, hvor man kan søge og yde hjælp og støtte til ligesindede og også modtage psykologhjælp. Dels er det et fysisk skilt, som kan hjælpe med at synliggøre handicapet og dermed gøre det lettere at italesætte over for andre.

"TOILETUDFORDRINGEN"

Udfordring: Kvinder, der bruger kørestol, og mennesker med dårlig balance, kan have svært ved at komme på toilettet – ikke mindst når de er uden for hjemmet, hvilket kan betyde, at de nogle gange må holde sig i timevis. Kan man udvikle en løsning, der gør det lettere at komme på toilettet alle steder, også hvor der ikke er et tilgængeligt toilet til rådighed?

Løsning: Teamet har udviklet en fysisk prototype på et løftesystem, hvorved kvinder i kørestol kan hejses op fra stolen og ved brug et engangsbækken komme på toilettet. Produktet indbefatter også en afskærmning, som kan bruges efter behov.

"ADGANG TIL BUS OG TOG" SAMT "INGEN ADGANG"

Udfordring: Det kan være svært for mennesker med bevægelseshandicap at bevæge sig rundt i det offentlige rum. Både inde i bygninger, på gader, og i det offentlige transportsystem. Hvad kan man gøre for at gøre det lettere at komme rundt på egen hånd?

Løsning: Udfordringen er en kombination af to udfordringer, da det blev tydeligt, at de var nært beslægtede. Teamet fokuserede på, hvordan nemme og billige tilgængeligheds løsninger kan tænkes ind i nybyggeri, så senere tilpasninger bliver unødvendige. Der findes allerede mange brugbare produkter, men det er en generel barriere, er der mangler viden om hvad der kan gøres, og hvor nemt nogle af udfordringerne kan overkommes. Derfor er teamet i gang med at udvikle et koncept for en hjemmeside, der skal være en direkte forbindelse mellem bygherre, tilgængelighedsrådgivere og byggevirksomheder og indeholde en overskuelig oversigt over eksisterende produkter og velafprøvede løsninger.



HVEM STÅR BAG?

Sammenslutningen af Unge Med Handicap (SUMH) og Teknologisk Institut har i fællesskab taget initiativ til Velfærdsfabrikken.

SUMH er en paraplyorganisation, der samler unge med handicap på tværs af handicapgrupper. SUMH er en organisation med visioner om et samfund, hvor funktionsnedsættelser ikke bliver til handicap. Vi arbejder derfor med hvordan vi opnår et inkluderende og ressourcestærkt samfund, hvor alle kan bidrage uanset handicap.

Teknologisk Institut er en selvejende og almennyttig institution, der arbejder med anvendt forskning, udvikling og innovation. Instituttet udvikler, anvender og formidler forsknings- og teknologibaseret viden til offentlige og private organisationer og deltager i samfundsnyttige udviklingsprojekter i et tæt samarbejde med førende forsknings- og uddannelsesinstitutioner i Danmark og udland.

Velfærdsfabrikken er finansieret af Velux Fonden og Villum Fonden.

Vil du vide mere?

Kontakt os gerne for at høre mere om Velfærdsfabrikken og vores arbejde for at involvere unge med handicap i udviklingen af velfærdsteknologi.

Nina Cheesman Pallesen

sekretariatsleder i SUMH
nina@sumh.dk / 21 71 61 70

Ana Maria d'Auchamp

konsulent hos Teknologisk Institut
amap@teknologisk.dk / 72 20 24 35



Læs mere på www.velfærdsfabrikken.dk