

Borgerens blik

Et dialogværktøj om at **fokusere på digital innovations betydning for kerneopgaven**



RESUME

Vi udvælger i fællesskab én af de måder, hvorpå borgerne kan møde os digitalt. I løbet af et par uger interviewer vi hver især én borger om vedkommendes oplevelse af det digitale møde. Vi drøfter de positive og negative tilbagemeldinger, og hvad vi kan lære af dem.



FORMÅL

At gøre os mere nysgerrige på og bevidste om, hvordan borgerne oplever den digitale kontakt, så vi kan blive bedre til at designe disse kontaktpunkter ud fra borgerens perspektiv.



OUTPUT

Dialogen munder ud i to resultater. Dels en konkret vurdering af én af de måder, borgerne møder os digitalt på. Dels idéer til, hvordan I ellers kan opnå viden om borgernes oplevelse af de digitale service-møder.



VARIGHED

80 minutter – fordelt over to gange

20 min på et personalemøde til at sætte opgaven i gang

I de følgende en-to uger interviewer deltagerne hver en borger og udfylder et refleksionsark.

60 minutters opsamling, når deltagerne har gennemført interviewene.



DELTAGERE

Værktøjet er fleksibelt og kan tilpasses alle gruppestørrelser.



Inden dialogen

Sørg for

- Et mødelokale med god gulvplads
- Flipover med din liste over digitale servicemøder på arbejdspladsen
- Malertape
- Tuscher og hæftemasse

Materialer til download/print

- M1. Spørgeguide til borger (Print én til hver deltager)
- M2. Refleksionsark (Print ét til hver deltager)
- M3. Program – opsamlingsmøde
- M4. Kort med positive og negative oplevelser (Print ét sæt pr. deltager)

Forberedelse

Inden første møde

- Læs [det relevante kapitel i publikationen Ledelse af digital innovation](#).
- Lav på en flipover en liste med de forskellige måder, borgerne kan møde jer digitalt på.
- Vælg et digitalt servicemøde og print en spørgeguide til dig selv.
- Prøv spørgeguiden af på en borger/bruger.
- Udfyld refleksionsarket.
- Fastlæg dato og tidspunkt for opsamlingsmødet.

Inden opsamlingsmødet

- Send i god tid en mail ud, der minder medarbejderne om opgaven.

På dagen

- Del med malertape det frie gulv i to lige store zoner.
- Læg tuscher og hhv. positive og negative kort i hver sin zone.

Program

| <i>Programpunkt</i> | <i>Varighed</i> |
|--|-----------------|
| 1 Valg af digitalt servicemøde <i>Borgerinterview – i løbet af 1-2 uger</i> | 20 minutter |
| 2 Introduktion | 10 minutter |
| 3 Borgernes reaktioner | 20 minutter |
| 4 Hvad har overrasket os? | 15 minutter |
| 5 Hvad kan vi lære? | 15 minutter |

1

Valg af digitalt servicemøde

Varighed 20 minutter

Aktivitet

Vis din liste over digitale servicemøder på arbejdspladsen – det kan eksempelvis være at booke en tid, tjekke sig ind på en skærm, anvende app, orientere sig på hjemmeside, abonnere på digitalt nyhedsbrev, få sms-remindere osv.

Foreslå ét digitalt møde, I skal undersøge nærmere.

Spørg deltagerne, om de har andre forslag.

Udvælg sammen et digitalt servicemøde, fx ved afstemning om de forslag, der er nævnt.

Bed deltagerne fremlægge, hvad de ved om det servicemøde, I har valgt.

Stikord til facilitator

Borgerne og brugerne kan møde os digitalt på mange måder allerede. De kan fx (nævn dine eksempler fra flipoveren).

Det særlige i de rent digitale møder er, at vi typisk ikke er der personligt til at svare dem eller se, hvordan de oplever mødet.

I den næste tid vil vi prøve at blive klogere på, hvordan borgeren/brugeren faktisk oplever ét af disse digitale servicemøder eller kontaktpunkter.

Vi skal vælge ét digitalt møde fra listen. Jeg kunne foreslå, at vi tager _____.

Men lad mig høre, om der er nogen af de andre, I er mere nysgerrige efter.

Hvad ved vi i forvejen om, hvordan borgerne bruger dette digitale møde, og hvordan de oplever det? Har vi data på det? Kan vi indsamle viden på anden måde?

Er der vigtige ting, vi ikke ved om borgernes oplevelse?



Aktivitet

Uddel spørgeguide til alle

Gennemgå dit eget eksempel til inspiration

Aftal, hvordan I bedst kan finde, udvælge og kontakte de borgere, der skal interviewes.

Send mail ud, der minder medarbejderne om opgaven. Vedhæft eller link til spørgeguide og refleksionsark.

Stikord til facilitator

Jeg har selv prøvet spørgeguiden af. Jeg spurgte en borger om hans/hendes oplevelse af

Jeg blev især overrasket over, at -----

I de kommende uger spørger vi alle sammen mindst en borger eller bruger om vedkommendes oplevelse af (den digitale service, I valgte fra listen).

Når I skal have kontakt med en borger, der bruger den digitale service, kan I fx ...

Forslag til tekst:

Vi har aftalt, at alle i løbet af den næste uge/de næste to uger interviewer hver en borger om hans/hendes oplevelse af (den digitale service, I har valgt).

Brug de to spørgsmål i den vedhæftede spørgeguide.

Interviewet skal højst tage fem minutter. Udfyld gerne det vedhæftede refleksionsark umiddelbart efter interviewet.

Tag dit udfyldte refleksionsark med, når vi mødes (dato og tidspunkt for opsamlingsmødet).

Kom og spørg mig, hvis du er i tvivl om noget.

2

Introduktion

Varighed 10 minutter

Aktivitet

Gør status over borgerinterview

Gennemgå programmet. Forklar, hvilke spørgsmål I skal drøfte og formålet med dialogen

Stikord til facilitator

Vi har alle sammen haft til opgave at spørge en enkelt borger om hans/hendes oplevelse (den digitale service, I har undersøgt).

Vores program er:

1. Vi deler det, som borgerne fortalte os om deres oplevelser.
2. Vi tænker sammen over, hvad der overraskede os ved at høre borgernes oplevelser – både det positive og det negative. Hvad vidste vi ikke i forvejen?
3. Vi taler om, hvordan vi fremover kan opnå større indsigt i borgernes oplevelser af de digitale servicemøder.

Hvert punkt tager cirka 20 minutter.

3

Borgernes reaktioner

Varighed 20 minutter

Aktivitet

Forklar deltagerne om forløbet

Gennemgå de positive virkninger

Gennemgå de negative virkninger

Stikord til facilitator

Vi skal nu se på de positive og negative meldinger vi har fået i interviewene med borgerne.

Kom op at stå, og tag dit refleksionsark med. Fordel jer på gulvet i to lige store grupper.

I, der står i den negative zone, skal tale sammen i små grupper om, hvilke negative virkninger borgerne har nævnt. Skriv én negativ virkning tydeligt på hvert kort, og læg kortene på gulvet.

Det samme gælder jer i den positive zone. I skal bare lave kort med de positive virkninger, borgerne har peget på.

I har ti minutter.

Træk nu ud til siden, så vi alle kan se kortene.

Lad os kort gennemgå de negative virkninger – set med borgernes øjne. [Læs op fra kortene].

Lad os så se på de positive virkninger. [Læs op fra kortene].

4

Hvad har overrasket os?

Varighed 20 minutter

Aktivitet

Summøvelse om overraskende svar

Saml op på gruppernes dialoger.
Bed hver gruppe byde ind.

Stikord til facilitator

Nu ved vi hørt, hvordan borgerne oplever netop dette digitale møde med os.

Kig på jeres refleksionsark og de overraskelser, I har skrevet om.

Sæt jer sammen fire medarbejdere, og del jeres overraskelser.

I har ti minutter.

Lad os høre, hvilke overraskelser I er stødt på.

5

Hvad kan vi lære?

Varighed 15 minutter

Aktivitet

Parvis refleksion over interviewmetoden

Fælles dialog

Afrunding

Stikord til facilitator

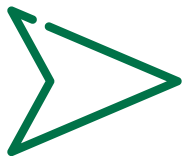
Til sidst skal vi tale om, hvordan vi fremover kan få et bedre indblik i borgernes blik på vores digitale løsninger

Del først med din sidemand, hvad du selv fået ud af at spørge en borger på denne måde. Tal også om, hvad vi ellers kunne gøre for at komme tættere på borgernes oplevelser af de digitale servicemøder.

[Spørg ud i rummet:] Hvad er I kommet frem til, når det gælder andre måder vi kan undersøge borgernes oplevelser på? Hvordan kan vi konkret gøre?

Tusind tak. Jeg synes, at vi har fået meget ud af at prøve at se på os selv med borgernes blik.

Jeg kunne godt tænke mig, at vi gør endnu mere af det. Derfor vil jeg nu gå i tænkeboks om de forslag, I er kommet med. Jeg vender tilbage med et bud på, hvordan vi kan komme videre og blive endnu klogere på borgerens oplevelser.



Opfølgning

- Tag fotos af kortene med positive og negative oplevelser (og skriv dem ind i et dokument).
- Send en mail til deltagerne med tak for deres bidrag og en god dialog.
- Overvej, hvilke af deltageres forslag der kan arbejdes videre med.
- Overvej, om I har gavn af at bruge samme metode på et andet digitale servicemøde.