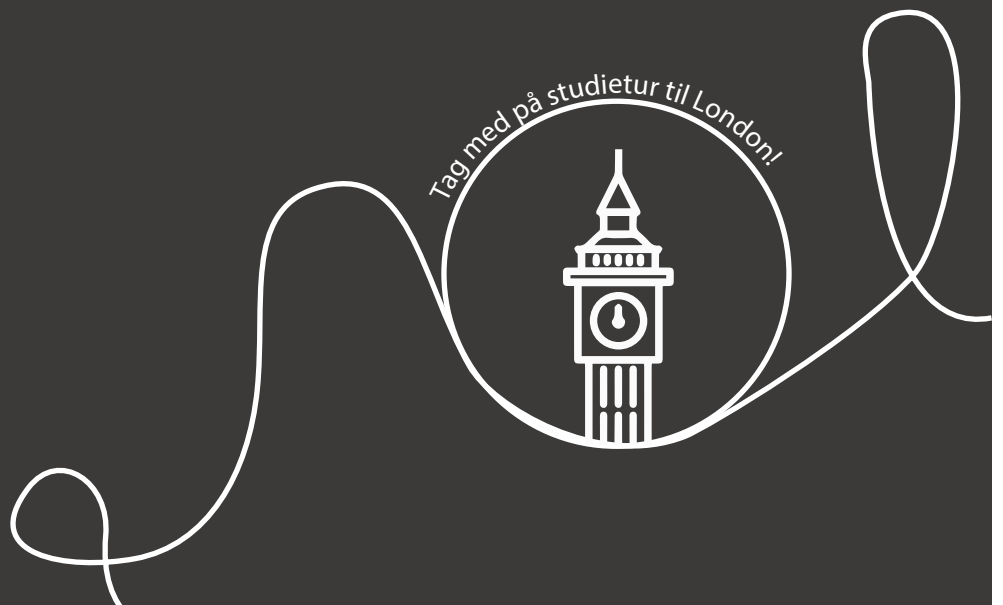


# GENTÆNK DEN OFFENTLIGE SEKTOR

Bliv designpilot  
- Et uddannelsesforløb til  
offentligt ansatte



# ” SERVICEDESIGN SKAL REDDE DEN OFFENTLIGE SEKTOR

*Mandag Morgen*

Velfærd har i de sidste 20-30 år været en offentlig kerneopgave. Sådan er det ikke i fremtiden. Velfærd bliver i langt højere grad noget, der sker mellem mennesker. Det offentlige skal træde et skridt tilbage, og borgerne et skridt frem. Vi går fra borgerinddragelse i kommunens liv til kommuneinddragelse i borgernes liv.

Vi går fra fokus på systemet til fokus på mennesket.

Det store spørgsmål er, hvordan det påvirker mødet mellem borgerne og det offentlige i det daglige?

Vil du være på forkant i at understøtte denne udvikling? Mangler du værktøjer og inspiration til, hvordan du kan få det til at ske? Mangler du konkrete cases fra den kommunale, regionale og statslige hverdag? Så er denne uddannelse noget for dig!

Ifølge mange eksperter er designtænkningen nøglen til at kunne forny velfærdsydelserne. Designtænkning insisterer på at skabe service og ydelser, der sætter borgerne i forreste række – med de forpligtelser og muligheder, der følger med.

Med uddannelsen som designpilot bliver du klædt på med et mindset og en praksisorienteret værktøjskasse fyldt med metoder, der gør dig i stand til at være frontløber i den nødvendige fornyelse af den offentlige sektor.

Uddannelsen er blevet til gennem et samarbejde mellem designvirksomheden MADE og MUUSMANN.



# FORLØBET

Uddannelsen "Gentænk den offentlige sektor" består af 6 moduler samt kick-off og svendeprøve.

---



## Kick-off – Temperaturen på den offentlige sektor

På kick-off-dagen vil du få en gennemgang af det forløb, som du skal igennem. Du får et overblik over kurset, møder dem, du skal følge uddannelsen sammen med, og vil allerede på første dag blive mødt af to spændende oplægsholdere, der vil give deres bud på tilstanden i den offentlige sektor.



Niels Aalund og Jes Lunde er kommunaldirektører i henholdsvis Horsens og Rebild Kommune. I Horsens siger de: "Alt kan lade sig gøre i Horsens". I Rebild siger de: "Vi skal blive bedre til at tage borgerens perspektiv". Fælles for dem er, at de går nye veje i samspillet mellem kommune, politik, borgere og erhvervsliv. Men hvor stiller det fagligheden og embedsværket? Og hvad med samspillet med politikerne? Hør Niels og Jes i en samtale, hvor de giver deres syn på den offentlige sektor anno 2017.



## Modul 1 – At opdage borgerne!

På den første undervisningsdag vil der være fokus på den første del af et designforløb – opdagelsesfasen. Deltagerne vil blive undervist i kvalitative metoder og vil lære, hvordan man gennem et etnografisk feltstudie kan få en dyb forståelse af sine borgere, samt hvad der sker i mødet mellem borger og organisation. Skal man designe nye og bedre services for sine borgere, må man forstå borgernes liv, drømme og håb. Rigtige løsninger tager udgangspunkt i virkeligheden.

Efter den første undervisningsdag skal deltagerne gå i gang med egen case. Deltagerne vil således efter første undervisningsgang skulle påbegynde opdagelsesfasen i eget projekt. Alt dette sker med vejledning fra underviserne.



På modul 1 vil Sara Schøler Lass holde et oplæg. Sara er tidligere designchef hos pumpegiganten Grundfos. Sara har i Grundfos vist, hvordan designtænkning kan være med til at skabe en bedre forretning for en stor og traditionel industrigigant. Sara vil på modul 1 fortælle om, hvordan man kan og skal forstå sine kunder, før man kan designe bedre løsninger til dem.



### London!

Modul 2, 3 og 4 vil foregå i London. I 3 dage flytter vi undervisningen til London, og sideløbende med undervisningen vil vi besøge en række organisationer, der forsøger at løse gamle problemer på nye måder. Vi håber på den måde at kunne inspirere dig med nye idéer.

Det første besøg er hos **Depaul Nightstop**, der tilbyder overnatning til unge hjemløse hos private borgere. Her har almindelige borgere mulighed for at hjælpe unge hjemløse med at få et hjem. Andet besøg er hos organisationen **Participle**, der arbejder med en model, hvor velfærd er noget, der skabes i relationer - "Relationel Velfærd". Participle har bl.a. været med at gentænke den offentlige service for udsatte familier i Swindon. Tredje besøg bliver hos **Design Council**, der har et indgående kendskab til at bruge designværktøjer til at løse offentlige udfordringer. Til sidst vil vi besøge **Citizens UK** i London, som er frivillige organisationer, der er gået sammen for at løse sociale udfordringer i England. De har vendt politikken på hovedet og løser sociale problemer nedefra og op.



### Modul 2 - At forstå borgerne!

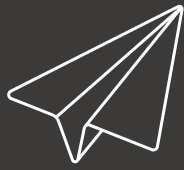
På denne undervisningsdag vil du blive introduceret for en række analytiske værktøjer, der skal hjælpe dig med at strukturere og forstå det data, som man står med efter et feltarbejde. Vi vil blandt andet arbejde med mønstergenkendelse og forsøge at definere mulighedsrum. Et mulighedsrum er et analytisk defineret tema, der peger på et konkret behov hos borgerne, men som samtidig peger mod en fremtid af mulige løsninger.



### Modul 3 - At skabe idéer med borgerne

På denne dag vil du lære om forskellige teknikker til idégenerering, og du skal prøve at sammensætte dine idéer til et håndgribeligt koncept.

Du får mulighed for at øve dig på eget materiale og skabe løsninger inden for de mulighedsrum, som du tidligere har defineret. Du kommer til at prøve, hvordan man ikke bare kan skabe løsninger for sine borgere, men hvordan man aktivt kan involvere dem i en co-creationproces, hvor borgerne bliver medskabere af deres egne løsninger.



#### Modul 4 - Afprøv løsningerne blandt borgerne

På denne undervisningsdag skal du lære, hvordan man tager sine idéer og tester dem af i virkeligheden - blandt borgerne. Du lærer, hvordan man laver et test-setup, således man kan få testet løsningen af på den rigtige måde og få borgerfeedback. Du vil på denne dag bl.a. lære, hvordan man laver prototyper inden for offentlig servicedesign.

---



#### Modul 5 - Den nye løsning!

På denne undervisningsdag arbejder vi med at gentænke og redefinere de nye løsninger, på baggrund af den feedback der er kommet til dit koncept. På denne dag arbejder vi med at gøre dit koncept endnu skarpere, og du vil blive introduceret for begreber som storytelling og pitching.



På modul 5 får vi besøg af Mette Mikkelsen, der er udviklingschef og adjungeret professor på Designskolen Kolding. Mette har som udviklingschef på Designskolen Kolding været ansvarlig for flere innovationsprojekter i en række kommuner. Mette kommer og hjælper os med at gøre vores koncepter endnu skarpere.

---



#### Modul 6 - Implementering af din løsning

Det sværeste, når man laver nye serviceydelser, er ofte at få de nye idéer implementeret i sin organisation. På dette modul undervises der i, hvordan dette gøres effektivt. Når man arbejder med implementering i en stor offentlig organisation, er det andre projektlederegenskaber, der skal hentes frem, end når man arbejder med at få den gode idé. På dette modul prøver vi at lave en implementeringsplan for dit projekt.



På denne dag får vi besøg af Henrik Schødts. Henrik har det overordnede ansvar for planlægningen og opførelsen af Nyt Hospital Nordsjælland og er samtidig vicedirektør for Nordsjællands Hospital. Henrik har stor erfaring med designtænkning i en offentlig kontekst og har bl.a. taget en lederuddannelse i Innovation and Leadership fra UC Berkeley. Henrik kommer og hjælper os med at lave en plan for implementeringen af vores koncepter.

---



#### Svendeprøven

Når designprojektet er færdiggjort, inviterer vi din leder. Her får din leder mulighed for at se den designproces, som du har været igennem, og du får muligheden for at præsentere det færdige koncept. Dagen bliver den endelige test af dit koncept, og du får en glad chef, der nu har fået en designpilot i sin organisation.

# UNDERVISERE

Undervisningen vil blive varetaget af Nicolai Mendgaard-Larsen og Malene Kjær-Jepsen.



## **Nicolai Mendgaard-Larsen**

Nicolai er partner i design- og innovationsfirmaet MADE, hvor han har været ansvarlig for en række innovationsprojekter for både offentlige og private kunder. Nicolai har arbejdet med antropologi og forretningsudvikling i mere end 10 år og er en stor fortaler for kundefokuseret forretningsudvikling. Nicolai har stor erfaring med offentlig servicedesign og var bl.a. med til at skabe en af de første offentlige innovationsenheder i Danmark, da han skabte INVIA - Region Syddanmarks Innovationsenhed - der i dag er kendt som Syddansk Sundhedsinnovation. Nicolai er uddannet antropolog og fungerer desuden som underviser ved både Aarhus Universitet og Designskolen Kolding.



## **Malene Kjær-Jepsen**

Malene Kjær-Jepsen er chefkonsulent i MUUSMANN, hvor hun står i spidsen for at udvikle MUUSMANNs særlige profil inden for "samskabelse". Malene har tidligere været en vigtig drivkraft i gennemførelsen af strategien "Vi designer livet" i Kolding Kommune. Malene er medforfatter til bogen "Kærlig hilsen Fru Hansen - Den offentlige sektors vej tilbage til virkeligheden", der udkommer i foråret 2017. Malene er uddannet cand.scient.pol. og er desuden i gang med en masteruddannelse i innovation og ledelse.

# UDDANNELSEN

## Case

For at gøre kursusforløbet så praktisk anvendeligt og virkelighedsnært som muligt skal du medbringe en konkret case fra egen hverdag og organisation. Kan du ikke finde en case, hjælper vi dig med at definere en før kursusstart.

En god case til dette forløb er kendetegnet ved:

- At der er ønske om at gentænke et område i retning af mere aktivt medborgerskab
- At I er nysgerrig på, hvordan andre (borgere, samarbejdspartnere osv.) kan bidrage til en bedre opgaveløsning
- At I ved, at noget kan gøres bedre, mere effektivt og meningsfuldt, men ikke kan finde nogle oplagte løsninger.

Modeller, metoder og værktøjer vil løbende blive afprøvet på casen. Dette giver dig en større forståelse af teori, værktøjer og metoder.

## Varighed

Uddannelsen består af 6 moduler + en svendep prøve og vil blive gennemført over 4-5 måneder. Hvert modul er en hel undervisningsdag, og efter hvert undervisningsmodul, vil der være hjemmeopgaver til deltagerne. Hjemmeopgaverne vil bestå af læsning samt konkrete praktiske opgaver relateret til den enkeltes case.

## Deltagerprofil

Uddannelsen retter sig mod offentligt ansatte, der arbejder med udviklingsprojekter, og ledere/mellemledere, der er ansvarlige for en specifik service. Du har måske en projekt- eller proceslederuddannelse, men trænger til at blive klædt på med nyeste viden, teori og metode.

## Holdstørrelse

Der vil være plads til maksimum 20 deltagere på uddannelsen. Du bliver en del af en fast netværksgruppe, med hvem du kan sparre undervejs i forløbet og hente hjælp hos, når du skal løse hjemmeopgaverne.

## Pris

Prisen for uddannelsesforløbet er 28.500 kr. (ekskl. moms). Dertil kommer transport til og ophold i London.

## Tilmelding

Du kan tilmelde dig ved at sende en mail til [nicolai@madedesign.dk](mailto:nicolai@madedesign.dk). Spørgsmål til uddannelsen kan rettes til Nicolai Mendgaard-Larsen på telefon 2233 2245.

Tilmeldning til hold 1 skal ske senest den 17. februar 2017.

Tilmeldning til hold 2 skal ske senest den 28. august 2017.



# UNDERVISNINGSTEDER

De forskellige undervisningsmoduler vil komme til at foregå på en række forskellige lokationer i landet: Designskolen Kolding, Godsbanen i Aarhus samt i MUUSMANNs lokaler i Aarhus og København. Derudover byder uddannelsen på tre dage i London.

# DATOER FOR UDDANNELSEN

## HOLD 1/2017

Kick-off: 1. marts 2017  
Modul 1: 2. marts 2017  
Modul 2: 4. april 2017 i London  
Modul 3: 5. april 2017 i London  
Modul 4: 6. april 2017 i London  
Modul 5: 10. maj 2017  
Modul 6: 11. maj 2017  
Svendeprøve: 8. juni 2017

## HOLD 2/2017

Kick-off: 6. september 2017  
Modul 1: 7. september 2017  
Modul 2: 11. oktober 2017 i London  
Modul 3: 12. oktober 2017 i London  
Modul 4: 13. oktober 2017 i London  
Modul 5: 15. november 2017  
Modul 6: 16. november 2017  
Svendeprøve: 11. januar 2018

”

**Det offentlige har brug for at nytænke sig selv fra scratch. Det kræver radikal innovation, og her er potentialerne i servicedesign enorme, fordi disciplinen byder på nogle konkrete værktøjer til at tilgå en ellers meget kompleks opgave.**

Christian Bason, direktør, Dansk Design Center

”

**Jeg vil anbefale alle offentligt ansatte at tage dette kursus i servicedesign. Designtænkning er den mest innovative måde at arbejde på i en offentlig kontekst. Når først du har anvendt disse metoder, vil dit arbejdsliv aldrig blive det samme.**

Diana Arsovic Nielsen, innovationschef, Københavns Kommune

”

**I Kolding Kommune er visionen ”Vi designer livet”, og vi har de sidste år arbejdet systematisk med designdrevet innovation. Det har vist sig at være en særdeles effektiv metode, der bringer både mennesket og fagligheden tilbage i en verden præget af rigide systemer. Design er kort sagt en farbar vej i løsningen af fremtidens velfærdsudfordringer.**

Lars Rasmussen, senior- og socialdirektør, Kolding Kommune

---

Ikoner af Josh Sorosky, [thenounproject.com](http://thenounproject.com)