

GENTÆNK DEN OFFENTLIGE SEKTOR

Bliv designpilot
- Et uddannelsesforløb til
offentligt ansatte

” SERVICEDESIGN SKAL REDDE DEN OFFENTLIGE SEKTOR

Mandag Morgen 2011

Velfærd har i de sidste 20-30 år været et 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 velfærdsydelse. 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.

” 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

UDDANNELSESFORLØB I OFFENTLIG SERVICEDESIGN

Designtænkning og designdrevet innovation har vist sig at være en særdeles effektiv metode til at drive nutidens offentlige udvikling. Uddannelsesforløbet "Gentænk den offentlige sektor" bygger på en lang række konkrete og banebrydende cases fra kommuner og regioner.

Uddannelsen er for dig, der er ansat som konsulent eller leder i den offentlige sektor. Hvis du hører dig selv tale om Kommune version 3.0, samskabelse, inddragelse af civilsamfundet, medborgerskab og samfundssind, men mangler svar på, hvordan det skal løses, så kan du finde svarene her.

Der vil være et miks af det teoretiske med det praktiske. Du vil få en dyb indsigt i principperne og metoderne i servicedesign, designtænkning og designdrevet innovation.

UDDANNELSEN

Case

For at gøre kursusforløbet så praktisk anvendeligt og virkelighedsnært som muligt skal du medbringe en konkret case fra egen hverdag og organisation.

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 7 moduler + en svendep prøve, som vil blive gennemført over 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 offentlige udviklingsprojekter, og offentlige ledere/mellemledere, der er ansvarlige for en specifik offentlig service.

Holdstørrelse

Der er en nedre grænse på 20 deltagere og en øvre grænse på 40 deltagere. 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.

Ledelsesopbakning

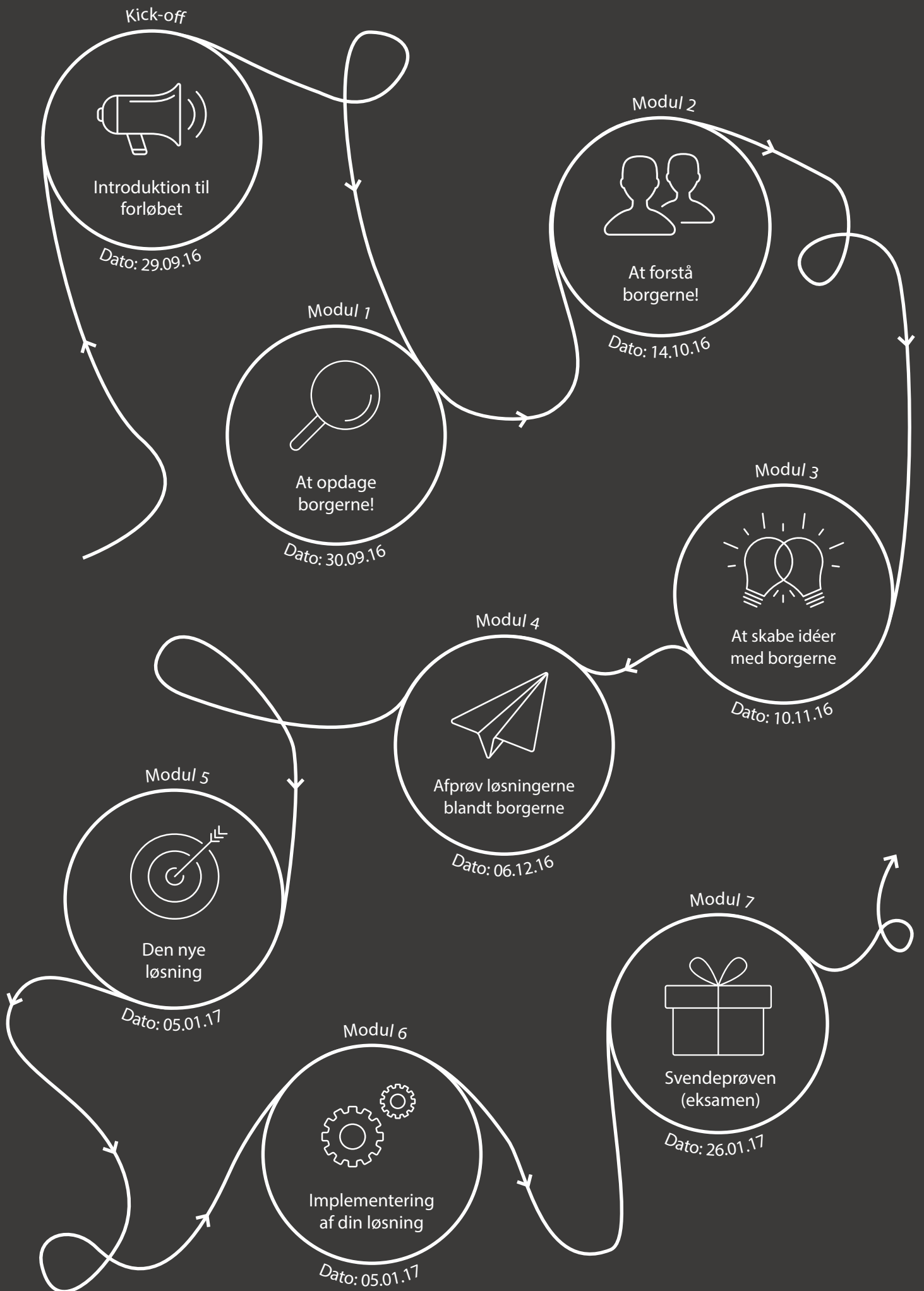
Da uddannelsen er anvendelsesorienteret, og deltagerne skal arbejde med deres egen case, er det vigtigt, at deltagerne har fået ledelsesmæssig opbakning til at gøre dette, før de begynder på uddannelsen.

Pris

Pris for uddannelsesforløbet er 27.500 kr. (excl. moms).

Tilmelding

Du kan tilmelde dig ved at sende en mail til nicolai@madedesign.dk. Spørgsmål til uddannelsen kan rettes til Nicolai Mendgaard-Larsen på 2233 2245.



FORLØBET

Uddannelsen “Gentænk den offentlige sektor” består af 7 moduler. Hvert modul er en hel undervisningsdag, og der vil efter hvert modul være hjemmeopgaver, der skal løses til næste modul.



Kick-off - Introduktion til forløbet

På introduktion til forløbet 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 denne første dag blive mødt af et par spændende oplægsholdere. Dagen efter introduktionen begynder modul 1.



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.



Modul 2 - At forstå borgerne!

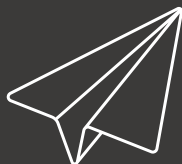
På denne undervisningsdag vil deltagerne blive introduceret for en række analytiske værktøjer, der skal hjælpe dem til at strukturere og forstå det data, som man står med efter et mindre feltarbejde. Vi vil blandt andet arbejde med mønstergenkendelse og forsøge at definere mulighedsrum på baggrund af deltagerens feltarbejde. 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 deltagerne lære om forskellige teknikker til idégenerering, og de skal prøve at sammensætte en række idéer til et koncept.

Deltagerne får mulighed for at øve sig på deres eget materiale og skabe løsninger inden for de mulighedsrum, som de tidligere selv har defineret. Deltagerne 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.



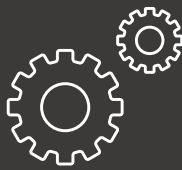
Modul 4 - Afprøv løsningerne blandt borgerne

På denne undervisningsdag skal deltagerne lære, hvordan man tager sine idéer og tester dem af i virkeligheden - blandt borgerne. Deltagerne lærer, hvordan man laver et test-setup, således man kan få testet løsningen af på den rigtige måde og få den rigtige borgerfeedback. Deltagerne vil på denne dag bla. 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 deltagerens idéer. På denne dag arbejder vi med at gøre deltagerens koncepter endnu skarpere, og deltagerne vil blive introduceret for begreber som storytelling og pitching.



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.



Modul 7 - Svendepøven

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. Under de forskellige moduler vil en række eksperter inden for deres felt blive inddraget.



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 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 har gennem årene været projektleder på en række servicedesign-projekter i Kolding Kommune og er i dag en populær oplægsholder inden for servicedesign. Malene er uddannet cand.scient.pol. og er desuden ved at gennemføre en masteruddannelse i innovation.

EKSTERNE UNDERVISERE PÅ UDDANNELSEN

På uddannelsesforløbet "Gentænk den offentlige sektor" anerkendes vigtigheden af, at man hele tiden bliver inspireret og får energi udefra. Derfor er uddannelsen tilrettelagt således, at en række eksterne undervisere vil komme og inspirere. Du vil bl.a. møde:



Anne Flemmert Jense

Anne er director i The LEGO Group, hvor hun har ansvaret for en afdeling, der leverer insights ind til hele innovationsprocessen. Hun har gennem sin karriere arbejdet intensivt med forskellige aspekter af brugerdreven innovation. Én af Annes medarbejdere vil bidrage til undervisningen med et indlæg om, hvordan The LEGO Group involverer børn og forældre i udviklingen af nye oplevelser, og hvordan disse insights indgår i innovationsprocessen.



Kirsten Bundgaard

Kirsten er handicapchef i Vejle Kommune og var en af drivkræfterne bag projektet "Design af relationer", der skaber øget livskvalitet for samfundets mest handicappede. Projektet er et samarbejde med Designskolen Kolding og vandt KL's innovationspris 2003. Kirsten har, sammen med ledere, borgere, brugere og civilsamfund, skabt en driftsorganisation med to overordnede innovationsmål, der sætter helt nye standarder for den kommunale velfærd. Kirsten inddrages som ekstern underviser i modul 6.



Ulrik Jungersen

Ulrik arbejder som designchef i Kolding Kommune og var med til at lancere den nye vision for Kolding Kommune, "Vi designer livet". Ulrik har stor viden om, hvordan man inddrager designmetoder i skabelsen af nye velfærdsløsninger og vil blive inddraget som ekstern underviser på modul 1.



Mette Mikkelsen

Mette er udviklingschef og adjungeret professor på Designskolen Kolding og en af landets fremmeste design-tænkere, når det kommer til gentænkningen af offentlige services. Mette er designtænkner og vil blive brugt, når vi kommer til modul 3 og skal arbejde med samskabelse med borgerne. Mette har som udviklingschef på Designskolen Kolding været ansvarlig for flere innovationsprojekter for en række kommuner i Danmark.



Kasper Tang Vangkilde

Kasper er lektor på antropologi på Aarhus Universitet, hvor han er ansvarlig for linjen innovation, arbejde og organisation. Kasper er ekspert i designantropologien og har stor viden om, hvordan antropologien kan bruges i det praktiske arbejdsliv. Kasper vil blive brugt som ekstern underviser i modul 2, når vi skal forstå borgerne.



Sara Schøler Lass

Sara er tidligere designchef hos Grundfos, og i dag selvstændig konsulent. Sara formåede over en årrække at opbygge den første designgruppe i en større dansk B2B-virksomhed. Sara har i Grundfos vist, hvordan design kan være med til at skabe en bedre forretning for en stor og traditionel industrigigant. Sara vil blive brugt i modul 5, når vi skal skabe nye løsninger.

UNDERVISNINGSTEDER

De forskellige undervisningsmoduler vil komme til at foregå på en række forskellige designinstitutioner i Kolding Kommune.



Designuniversitetet, SDU, Kolding



Designskolen Kolding



Design City Kolding, Kolding Åpark



House of Design, Kolding

”

I Kolding Kommune er visionen ”Vi designer livet”, og vi har de sidste år arbejdet systematisk med design-drevet innovation. Det har vist sig at være en særledes 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

