

DESIGN AF NYE LØSNINGER – MED AFSÆT I BORGERNES OPLEVELSER



CFIA

CENTER FOR
INNOVATION
| AARHUS

CENTER FOR INNOVATION | AARHUS

Sammen designer vi nye veje til velfærd i Aarhus



AARHUS KOMMUNE

AMBITION



Være blandt de bedste i Aarhus til sammen med borgere, medarbejdere, ledere og eksterne aktører at **udvikle nye løsninger** med fokus på værdi for borgerne og for byen

OG

Styrke Aarhus Kommunes **innovationskraft**

Sammen designer vi nye veje til velfærd og vækst

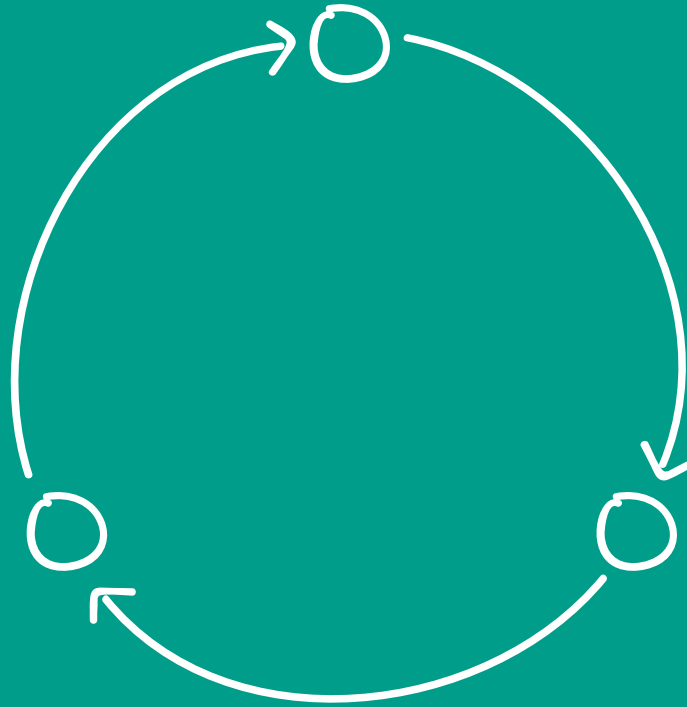
PRINCIP 1: MENNESKECENTRERET



PRINCIP 2: HANDS ON OG AFPRØVENDE



PRINCIP 3: ITERATIV PROCES



FOKUS

Hvorfor borgernes oplevelser og erfaringer er vigtige at inddrage i en udviklingsproces

-

Hvad det kræver ledelsesmæssigt at insistere på inddragelsen af borgere

-

Hvordan man kan inddrage borgernes oplevelser og erfaringer



Er du mors lille dreng?

Dokumentar

Danske dokumentarprogrammer, der følger Jørn og hans turbulente liv.

Kilde: tv2.play.dk

10 år senere

OPGAVEN



Indsigt



Samskabelse

TAB AF KONTROL

Designprocesser er eksperimenterende af natur

-

Acceptere præmissen om, at man ikke kan tænke det hele igennem på forhånd

-

Stiller krav til lederne om lydhør og nysgerrighed

-

Fra antagelser og synsninger til kvalificerede valg

CENTRAL INDSIGT



FOLKES
AT IKKE
AT BLIVE
FOLKES

ET STØRRE LØSNINGSRUM



**AARHUS
KOMMUNE**

CORONA ▾ **BORGER** ▾ **VIRKSOMHED** ▾ **FORENING** ▾ **DEMOKRATI** ▾ **OM KOMMUNE**

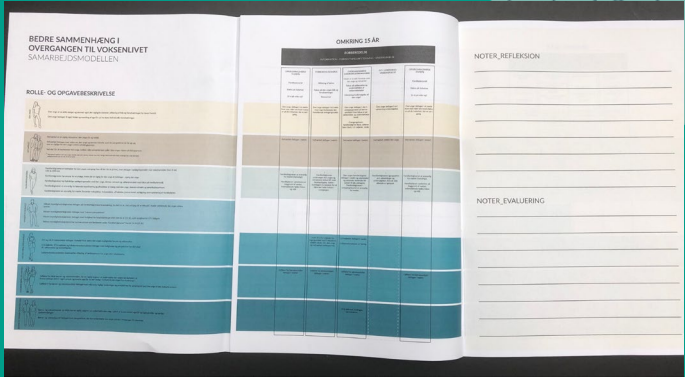
Unge, Job og Uddannelse

Print Del

Vi varetager den sociale, uddannelses- eller beskæftigelsesrettede indsats for unge, der er 15-29 år. Vi har både en myndighedsfunktion og indsatser for unge på tværs af social- og beskæftigelsesområdet.

Vi laver fx ungehandleplaner, uddannelseskoordinering og specialiserede handicapindsatser for 15-29-årige, og vi hjælper unge, der har sociale og adfærdsmæssige problemer, psykiske vanskeligheder eller misbrug.

Målet er, at den unge støttes i og kvalificeres til at gå i gang med en ordinær uddannelse, eller at få afklaret arbejdsevnen med henblik på planlægning af den videre indsats mod beskæftigelse.



SAMSKABELSE

"For os har det været stort at blive en samarbejdspartner i processen om at udvikle bedre overgange. Først gennem interviewet, hvor jeg fik lov til at fortælle vores historie, men også gennem de workshops, der blev afholdt. Jeg oplevede, at vi var fælles om at løfte en opgave frem for at stå i hvert sit hjørne og pege fingre ad hinanden" (Plejemor)

"Fordi der var så mange forskellige mennesker med [i udviklingen af ideer], og alle oplevede, at de havde noget at bidrage med, kom der flere input, end hvis vi selv havde sat os til at løse opgaven" (Medarbejder)

"Det har været fantastisk at se, hvor stort ejerskab, der har været til løsningerne. Jeg oplevede en energi og gnist i øjnene hos medarbejderne, når de præsenterede løsningerne for mig" Socialchef, Aarhus Kommune

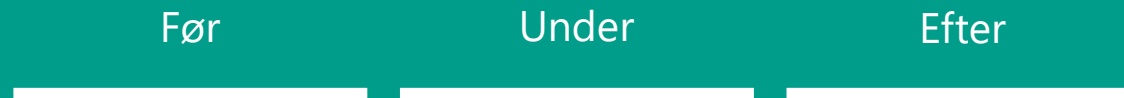
BORGERREJSER



DEFINITION

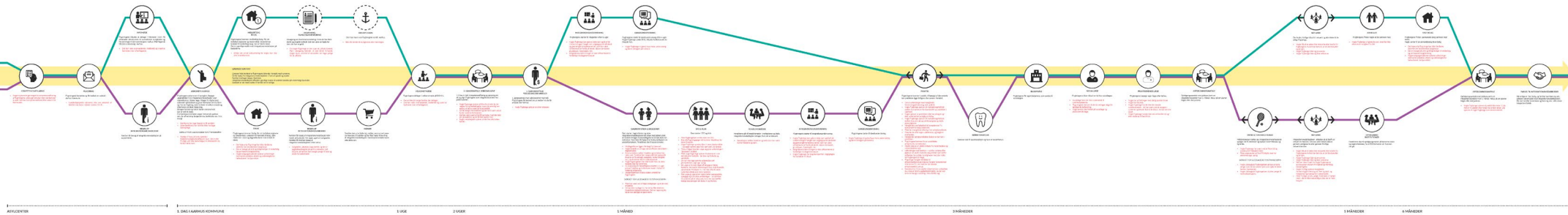
En borgerrejse kortlægger en borgers oplevelse af et produkt eller en service over tid.

DEN SAMLEDE BORGEREJSE



TVERGÅENDE
UDFORDRINGER

ENKELT
FAMILIE
FAMILIE / SAMMENFØRT

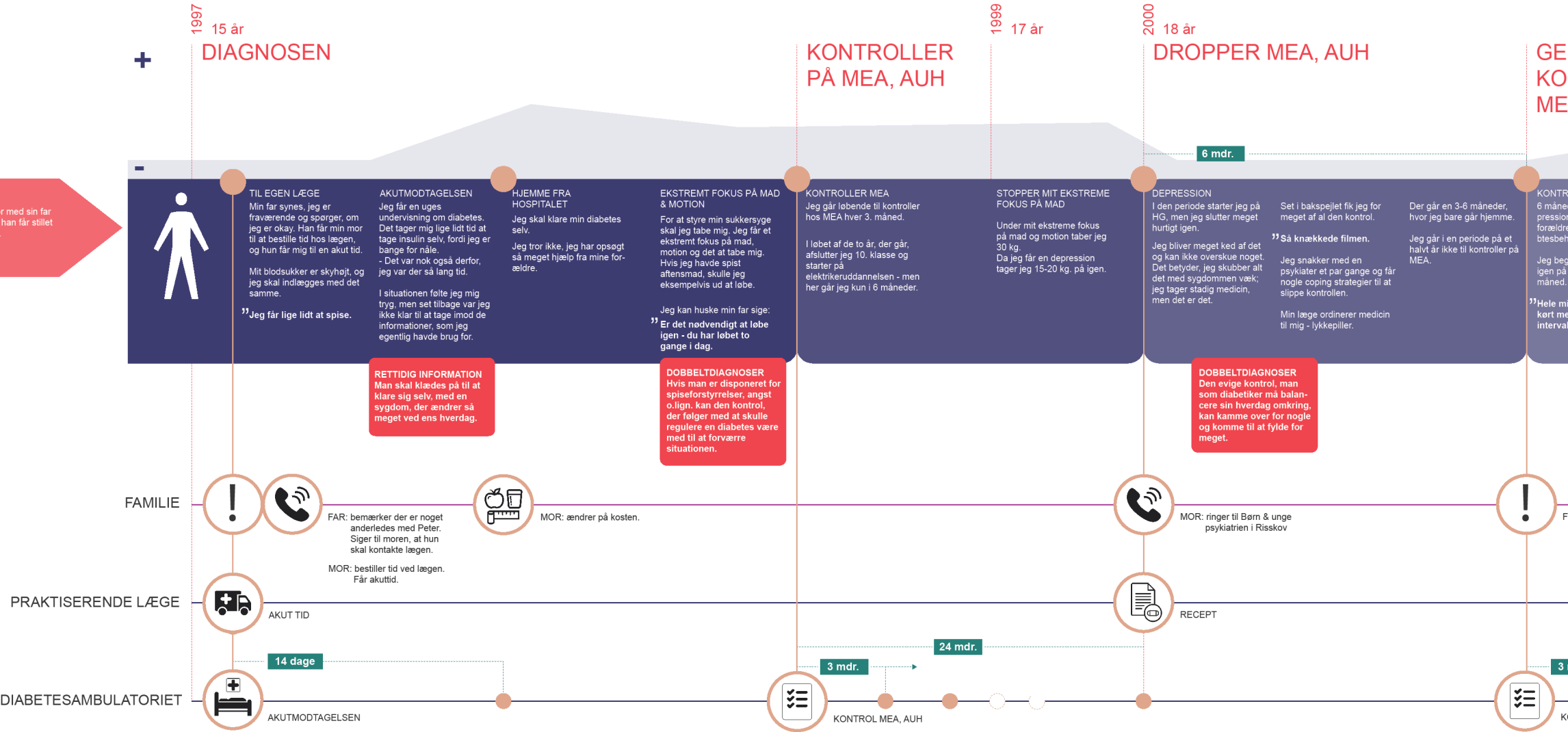


Borgerrejsen viser Peters oplevelse med diabetes gennem en årrække. Den er hans fortælling og perspektiv på forløbet.

Peter er anonymiseret.

PETER

Peter er 15 år og bor med sin far og mor i Aarhus, da han får stillet diagnosen diabetes.



POTENTIALER

Borgerrejsen kan hjælpe os til at være få blik for, hvor og hvordan der kan skabes øget værdi

-

Ved at bruge borgerrejsen som metode lader vi det ikke være op til "tilfældigheder", hvordan borgerne oplever mødet med det offentlige

-

Borgerrejsen er en anledning til samskabelse, fordi det bliver tydeligt, hvor der er potentiale for nye løsninger

VIGTIGSTE POINTER

Fra antagelser og synsninger til kvalificerede valg

-

Udvider løsningsrummet og skaber større ejerskab

-

Kræver nysgerrighed og lydhørhed

-

Borgerrejser er en brugbar metode til at formidle indsigter og være for katalysator ideer

-

Borgerrejser sætter fokus på et helhedsperspektiv og tydeliggør behov og potentialer for samarbejde

-

Styrkede politiske beslutningsprocesser



CFIA

www.cfiaarhus.dk



@cfiaarhus



AARHUS
KOMMUNE