

**Vejledning:**

# Undersøg udfordringen

*Der er flere værktøjer, I kan bruge, når I skal undersøge udfordringerne. Værktøjerne hjælper jer med at finde ud af hvorfor, hvordan og for hvem en udfordring skaber bøvl, så I kan løse den rigtigt.*

**Hvad får vi ud af at bruge værktøjerne?**

En bedre og fælles forståelse for hvorfor en udfordring skaber bøvl – og dermed hvordan I kan begynde at løse den udfordring.

Et klarere billede af hvor i systemet udfordringen opstår, så I ved hvem, I skal involvere for at løse den.

**Hvem skal bruge værktøjerne?**

Værktøjet kan bruges af både medarbejdere og ledere. Det er en klar fordel, at de medarbejdere og ledere, der har arbejdet med udfordringerne indtil nu, også er dem, der får lov til at undersøge og blive klogere på udfordringerne.

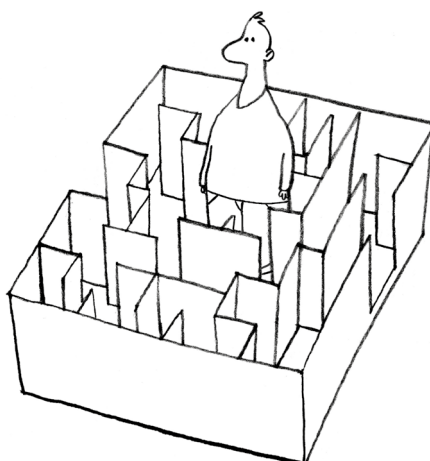
**Hvordan skal vi bruge værktøjerne?**

Brug det værktøj, der passer bedst til at undersøge netop jeres udfordring. Nedenfor har vi listet tre gængse værktøjer, men har I andre værktøjer eller metoder, I hellere vil bruge, kan I fint gøre det.

- "Interview"
- "Borger-, medarbejder- og opgaverejser"
- "Observationer"

**Hvor lang tid tager det?**

Hvor lang tid, I skal bruge, afhænger både af antallet af deltagere og valget af værktøj. Forberedelse og gennemførelse kan tilpasses efter behov og kan hver især vare fra 10-60 minutter.



**Værktøj:**

# Interviews

*Et interview giver dig viden om de oplevelser og tanker, den person, du interviewer, fortæller om. Fordelen ved interview som metode er, at det kan give et andet perspektiv på udfordringen end dit eget.*

**SÅDAN LAVER DU ET INTERVIEW:****1. Vælg personer til interview og lav aftaler**

Sørg for, at du får talt med alle, der har aktier i udfordringen. Det kan være dem, der har lavet reglen, der ligger til grund for udfordringen, de forskellige faggrupper, der bliver berørt af udfordringen eller borgerne, der møder udfordringen i deres hverdag.

**2. Forbered spørgsmål**

Forbered hvilke emner du gerne vil komme omkring, og de spørgsmål du gerne vil stille i interviewet. Det kan være en fordel at skrive nogle spørgsmål ned, hvis du har nogle bestemte ting, du vil vide. Inden du går i gang, skal du aftale med den, du skal interviewe, hvordan interviewet kan bruges og om vedkommendes navn kan bruges.

**3. Gennemfør interviewet**

Tag noter eller optag interviewet efter aftale med den, du interviewer. Det kan være svært både at interviewe og skrive noter på svarene. Hvis I er to eller flere, kan I fordele opgaven mellem jer.

**4. Reflektér over det, du har hørt**

Efter interviewet er det en god idé at afsætte tid samme dag til at få tænkt over, hvad du har hørt, og hvad du kan bruge i din undersøgelse.

- Hvad har jeg lært i dag i forhold til den udfordring, jeg undersøger?
- Er der kommet nye spørgsmål, jeg skal have besvaret?

Skriv dine overvejelser ned sammen med de noter, du har taget, mens du interviewede.

Når du ved hjælp af interviewet er blevet klogere på en udfordring, er du også bedre rustet til at finde ud af, hvordan den kan løses. Derfor kan du tage dine erfaringer med videre til trin 3, som handler om at udvikle løsninger.

**Værktøj:**

# Borger-, medarbejder- og opgaverejse

At undersøge borger- eller medarbejderrejser handler om at følge nogle personers oplevelser, når de gennemfører en arbejdsopgave eller er i kontakt med kommunen - skridt for skridt. For dig, som observatør af dét vi kalder "rejsen", er det en god måde at få et bedre indblik i, hvordan den pågældende person mødes af bøvl, hvordan den ene arbejdsopgave hænger sammen med den anden eller hvilke forskellige faggrupper, der samarbejder om at få løst én bestemt opgave.

## SÅDAN UDFØRER DU EN BORGER-, MEDARBEJDER- ELLER OPGAVEREJSE

### 1. Planlæg 'rejsen'

Kontakt dem, du gerne vil snakke med eller observere for at få overblik over rejsen fra start til slut. Aftal tid, sted og omfang. Aftal hvordan dine observationer kan bruges efterfølgende. Selvom borgerens eller medarbejderens historie er i fokus her, bør du beslutte, hvad du fokuserer på ud fra den udfordring, du undersøger.

### 2. Gennemfør 'rejsen'

Formålet med 'rejsen' er at få overblik over, hvad der sker, og i mindre grad hvad borgeren eller medarbejderen tænker og føler. Derfor skal du for eksempel gøre brug af spørgsmålet: "Hvad skete der så"? Tag stilling til – eventuelt sammen med borgeren eller medarbejderen – hvornår 'rejsen' starter og slutter. Skriv ned undervejs. Afstem med borgeren eller medarbejderen, om du har forstået det rigtigt.

### 3. Reflektér over det, du har hørt og set

Efter 'rejsen' er det en god idé at sætte tid af til at få tænkt over, hvad du har set og hørt:

- Hvad har jeg lært i dag i forhold til den udfordring, jeg undersøger?
- Er der kommet nye spørgsmål, jeg skal have besvaret?

Skriv dine overvejelser ned sammen med de noter, du har taget, mens du har lavet undersøgelsen.

Når du ved hjælp af borger-, medarbejder- eller opgaverejsen er blevet klogere på en udfordring, er du også bedre rustet til at finde ud af, hvordan den kan løses. Derfor kan du tage dine erfaringer med videre til trin 3, som handler om at udvikle løsninger.

**Værktøj:**

# Observationer

En observation er en "flue-på-væggen"-øvelse. Observation har flere fordele. Som observatør skal du være en stille iagttager, der er objektiv og ser, hvad der rent faktisk sker – ikke hvad det var tanken, at der skulle ske. Når du ikke selv deltager, men alene iagttager og observerer, kaster det lys på detaljer, som let bliver overset i en travl hverdag. Husk, at du som observatør ikke må spørge uddybende ind til det, du ser. Hvis der er noget, du gerne vil vide mere om, kan du for eksempel lave et interview efter observationen.

## SÅDAN LAVER DU EN OBSERVATION

### 1. Planlæg observationen

Start med at vælge en situation eller sted til observationen. Herefter vælger du et tidspunkt for observationen og laver en aftale med dem, du gerne vil observere om tid, sted, omfang og hvordan dine observationer kan bruges.

### 2. Beslut hvad du skal se efter under observationen

Her er inspiration til en række spørgsmål, som du kan stille dig selv under observationen:

- Hvad sker der?
- Hvor lang tid tager det?
- Hvem er til stede? Hvem taler sammen?
- Hvordan taler de? Hvad laver dem, der ikke taler?
- Hvordan ser de fysiske rammer ud?

### 3. Tag noter undervejs

Notér så mange detaljer som muligt. Det, der virker irrelevant, kan vise sig at være en vigtig detalje, når du kigger på noterne bagefter.

### 4. Reflektér over det, du har observeret

Efter du har gennemført observationen, er det en god idé at sætte tid af samme dag til at tænke over, hvad du har set:

- Hvad har jeg lært i dag i forhold til den udfordring, jeg undersøger?
- Er der kommet nye spørgsmål, jeg skal have besvaret?

Skriv dine overvejelser ned sammen med de noter, du har taget, mens du observerede. Når du ved hjælp af observationer er blevet klogere på en udfordring, er du også bedre rustet til at finde ud af, hvordan den kan løses. Derfor kan du tage dine erfaringer med videre til trin 3, som handler om at udvikle løsninger.