

Den konkrete udfordring kan undersøges på mange måder. Vælg den metode, der passer bedst til at undersøge netop jeres udfordring. I værktøjet præsenteres fire gængse metoder (Interview, borger-, medarbejder og opgaverejser, observationer og foto), der kan inspirere jer til, hvordan I konkret kan undersøge jeres udfordring nærmere.

# Undersøg udfordringerne

## Interview

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, eller repræsentanter fra de forskellige faggrupper, der bliver berørt af udfordringen eller ikke mindst 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 er det en god idé, at du aftaler med den der skal interviewes, hvordan interviewet kan bruges og om vedkommendes navn må 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 løbende. Hvis I er to eller flere, kan I derfor med fordel fordele opgaven mellem jer.



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

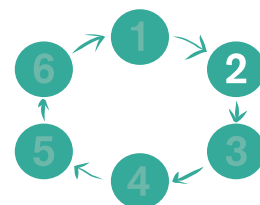
Efter interviewet er det en god idé at afsætte tid samme dag til at få tænkt over, hvad du har hørt, og hvad du kan bruge i din undersøgelse. Overvej gerne:

- 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.





## Undersøg udfordringerne

# 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 bøv, 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

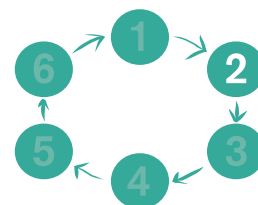
Efter "rejsen" er det en god idé at sætte tid af til at få tænkt over, hvad du har set og hørt:

- 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. Optegn gerne borgerens eller medarbejderens "rejse". Dette er en meget illustrativ måde at skabe overblik over forløbet og i et format, som nemt kan bæres videre i processen.

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.





# Undersøg udfordringerne

## 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 er afsluttet.

### 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

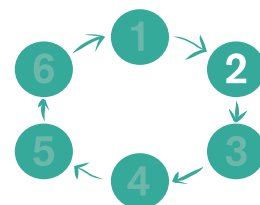
Efter du har gennemført observationen, er det en god idé at sætte tid af samme dag til at tænke over, hvad du har set:

- 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.





# Undersøg udfordringerne

## Fotos

Et foto af et bestemt sted, en situation, en proces fra start til slut eller noget helt fjerde kan fortælle meget om den udfordring, du undersøger. Det kan være en tom stolerække i et rum fyldt med mennesker eller vinduer som lyser, fordi lampen er tændt indfor, selvom alle er gået hjem. Et foto kan give et tydeligt og fælles billede af, hvad der er en udfordring i arbejdet.

Det kan være en god idé at få andre til at fotografere for jer. Mange har succes med at få kolleger til at tage telefonen og fotografere i løbet af en arbejdsdag eller en arbejdsuge. Sådanne fotos kan være med til at dokumentere eller nuancere jeres udfordring.

### SÅDAN UNDERSØGER DU MED FOTOS

#### 1. Lav aftaler

Hvis du fotografere, skal du spørge personerne på det sted, du gerne vil undersøge, om lov. Hvis du får andre til at tage fotos, skal de vide hvad der undersøges, så de kan tage billeder af relevante ting/situationer.



#### 2. Tag dine fotos

Find og tag fotos, som du synes, belyser udfordringen.

Forslag til hvad du kan fotografere:

- Måder at arbejde på, fx hvordan medarbejderen løser en opgave fra ende til anden
- Fysiske rammer for arbejdet
- Uudnyttede redskaber, rum eller ressourcer
- Flaskehalse
- Paradokser
- Tidsrøvere
- Successer

#### 3. Reflektér over det du har fotografert

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

- Hvad har jeg lært i dag?
- Hvad kan jeg ikke forstå?
- Hvad gik jeg glip af?
- Hvad ved jeg i dag, som jeg ikke vidste for fem dage siden?
- Hvad er anderledes end jeg troede?

Skriv dine overvejelser ned og lav evt. en fotoserie eller collage med billederne.

