**BORGERINDDRAGELSE**

Borgerinddragelse i projekt ”mødet med borgeren i øjenhøjde” overfor aktivitetsparate borgere og borgere i ressourceforløb.

**METODE**

Det foreslås at der tages udgangspunkt i et forløb, som involverer såvel medarbejdere som borgere og andre interessenter i udviklingen af den kommunale service.

**Borger og interessentafdækning**

Intern medarbejderworkshops – omfang ca. 2 halve dage. Januar 2017

Opgave: Hvem er borgergruppen og hvad kendetegner dem? Udvælgelse af væsentlige borgergrupper og interessenter ift. en given service. Afdækning af arbejdsgangen/servicen set fra kommunens side og opstilling af målsætninger.

**Servicerejse**

Servicerejsen formidler “rejsen” gennem et offentligt tilbud som en samlet oplevelse set med borgerens perspektiv. Metoderne er bl.a. borgersamtaler, fokusgruppeinterviews og workshops – omfang ca. 5 samtaler med borgere, evt. derudover deltagelse ved egentlige myndighedssamtaler, 2 fokusgruppeinterviews og 1 workshop af en halv dag. Februar 2017.

Opgave: Servicerejsen kan synliggøre en enkelt service / tids- og indholdsmæssige dele af en service og samtidigt synliggøre snitflader til andre offentlige myndigheder, og kan dermed vise eventuelle behov for tværoffentligt samarbejde i udviklingen af servicen. Metoden giver et visuelt overblik over de konkrete hændelser, hvilke myndigheder og personer borgeren har kontakt til samt borgerens oplevelser undervejs. På den måde formidles rejsen gennem servicen som en samlet oplevelse set med borgerens øjne.

**Protype og protypetest**

Borger- og medarbejderworkshops – omfang ca. 2 halve dage. Marts 2017.

Opgave: Udvikling af nye løsninger (prototyper) sammen med borgere og andre interessenter.

Løsningerne udvikles og afprøves i mindre målestok, og der følges op på oplevelser og erfaringer med de nye løsninger – hvordan virker de for såvel medarbejdere som borgere og andre interessenter? Afprøvning hen over en naturlig tidsperiode for et borgerforløb – afhængig af valgt forløb f.eks. et kvartal. Marts-maj 2017.

**Implementering**

Implementeringsworkshop – omfang ca. 1 hel dag.

Opgave: Løsningerne justeres som følge af oplevelser og erfaringer. Efterfølgende udbredelse i hele medarbejdergruppen via f.eks. intern kommunikation, værktøjer og yderligere personalemøder og/eller workshops. Juni 2017.

**Eksempler og yderligere information**

<http://www.antropologerne.com/antropologerne-introducerer-guerilla-visualizing/>

<http://www.kommunikationsforum.dk/artikler/gode-raad-til-hvordan-dit-servicedesign-skal-se-ud>

<http://metoder.mind-lab.dk/servicerejse>