

JOBBE SMARTERE SAMMEN



Vestfold og Telemark
FYLKESKOMMUNE



INTRODUKSJON



Jobbe smartere sammen

Allerede i dag konkurrerer steder i Norden og Norge om vekst, bærekraft og samfunnsutvikling. Regioner og kommuner som vil hevde seg i konkurransen om innflyttere, talenter, bedrifter, investeringer og besøkende må jobbe smart og innovativt, og utvikle nye samarbeidsformer lokalt og regionalt.

Jobbe smartere sammen er et kompetanseprogram for aktører i Vestfold og Telemark. Programmet tar sikte på å møte utfordringene knyttet til konkurransen om innflyttere, bedrifter og investeringer, samtidig som vi utvikler nye samarbeidsformer. Vi ønsker å finne metoder som gjør at aktører i regionen kan jobbe smartere sammen og skape en attraktiv og innovativ region med levedyktige lokale miljøer for mennesker og bedrifter.

Kompetanseprogrammet er rettet mot aktører som arbeider med næring- og samfunnsutvikling i kommuner, virkemiddelapparatet, høyere utdanning eller i andre organisasjoner som støtter lokal eller regional utvikling.

Sammen har vi dykket inn i regionens ulike utfordringer bl.a. talentattraksjon, bedriftsattraksjon og arbeidsplasser, klima og miljø, og organiseringen av virkemiddelapparatet.

For å styrke en mer innovativ og samskapende prosess blant regionale aktører, har Future Place Leadership utviklet en metodikk basert på Design Thinking. Metoden er tilpasset Vestfold og Telemark, i sammenheng med regional utvikling. Trippel Diamant-modellen består av tre faser: Forstå, Skape og Levere. Metoden er oppsummert i en digital verktøykasse, som du finner på våre nettsider.

På forsommeren 2020 har fokuset i å jobbe smartere vært å styrke samarbeidet med fokus på å optimalisere møter og tilrettelegging for workshops, spesielt i en digital kontekst gitt COVID-19.

Denne verktøykassen nummer to presenterer verktøyene fra en webinarrekke sammen med Future Place Leadership for å utvikle kompetanser blant samarbeidspartnerne til å bli Jobbe smartere sammen fasilitatorer.

Med vennlig hilsen,

Jan Sivert Jøsendal

Vestfold og Telemark Fylkeskommune

Morten King Grubert

Future Place Leadership.

September, 2020



Erklæring

10 regler for jobbe smartere sammen

1. Vi sikrer bedre og felles forståelse av selve utfordringen før vi går løs på løsningen.
2. Vi spør brukerne om hva de er best tjent med.
3. Vi tør å prøve.
4. Vi informerer hverandre om hva vi gjør og prioriterer.
5. Vi skaper en tillitskultur der man snakker sammen og deler kunnskap på tvers av organisasjoner og nivåer.
6. Vi har en felles vilje til å dele med oss, både egen tid og kunnskap.
7. Vi er opptatt av at vi ikke vet alt selv og at andre kan bidra.
8. Vi ønsker å bruke de beste på hvert felt, og kontakter en kollega i andre organisasjoner, som har mer kompetanse.
9. Vi er villige til å forplikte oss når vi er enige om samarbeid.
10. Vi sørger for å avklare hvem som har ansvaret for å arrangere og koordinere samarbeidsarenaer.

Alle aktører som ønsker å bidra positivt til utvikling i regionen er velkomne til å være med på denne reisen. Et engasjement for erklæringen gjør deg til en ambassadør for Jobbe Smartere Sammen, og du vil søke å oppfylle reglene i det regionale samarbeidet.

Du er velkommen til å være en del av prosjektets gruppe på [LinkedIn](#).





Om verktøykassen

Omkring 50 samarbeidspartnere i Vestfold og Telemark har, sammen med Future Place Leadership, i mai og juni 2020 deltatt på en webinarrekke med fem økter. Målet var å utvikle deltakernes kompetanse til å kunne bli Jobbe smartere sammen fasilitatorer.

Intensjonen har vært å samle relevante aktører i Vestfold og Telemark for å styrke samhandling gjennom fokus på optimalisering av møter- og workshop-fasilitering, særlig i en digital kontekst. Og under prosessen blir bedre kjent med hverandre og dele erfaringer.

Metoden som er brukt er basert på å introdusere fundamentene bak innovative prosesser og utforske digitale verktøy og visuelle virkemidler, til møte- og workshop-fasilitering.

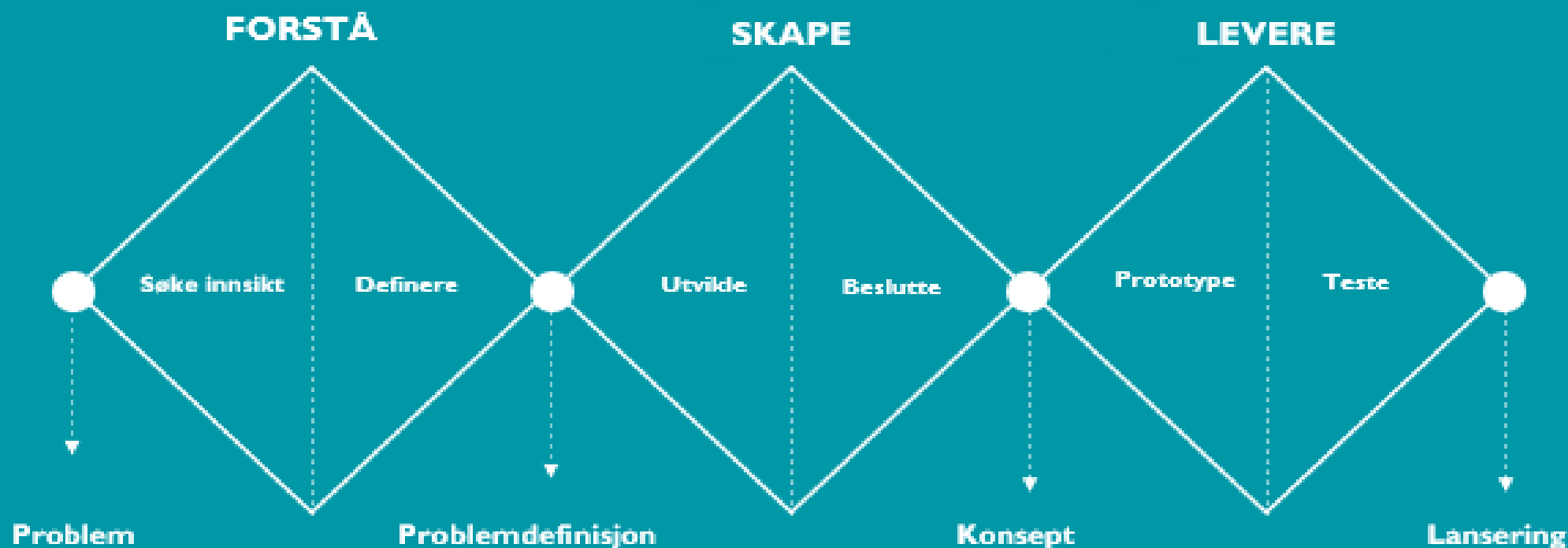
Det ønskede resultatet er at deltakerne lærer et enkelt rammeverk for å planlegge workshops og møter, samt lære enkle verktøy for workshop/møte fasilitering.

Et spesielt fokus er på at deltakerne forstår verdien av idegenerering, blir komfortable med tegning og visuelle verktøy og utvikler en "best practice" med innsikt i seg selv som tilrettelegger.

Verktøykassen følger jobbe smartere sammen trippel diamant rammeverk og de fem individuelle workshops i seminarserien.

Den avsluttes med en appendix med tilleggsressurser.

Rammeverk: Trippel Diamant

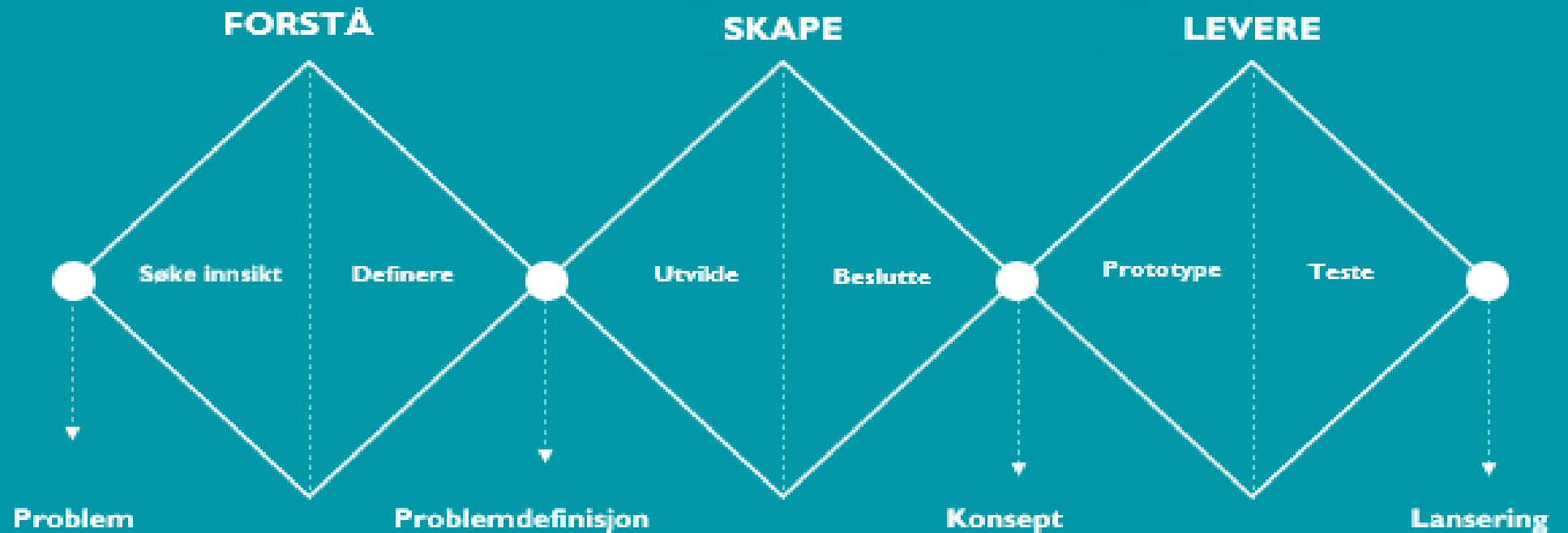


- **Søk innsikt og forståelse** gjennom den eller de som påvirkes av problemet.
- **Definer en problemstilling** basert på den nye innsikten fra forrige fase.

- **Utvilke flere ulike og nyskapende løsninger** ved å tillate kreativ tenking.
- **Beslutt hvilket løsningsforslag (konsept)** skal testes ved å måle ideer opp mot kriterier.

- **Skap prototyper** for å utvikle løsningsforslaget (konseptet).
- **Test prototypen** på målgruppen for lansering av konsept.

Webinarrekke



Webinar 1: Introduksjon

Vi presenterer design thinking og innovative prosesser samt diskuterer tips for å planlegge gode møter og workshops.

Webinar 2: Innsikt og kartlegging

I denne workshopen skal vi jobbe med innsikt og kartlegging. Vi fokuserer på nettverket som dere er en del av og felles utfordringer.

Webinar 3: Mash-up workshop

I dette webinaret tester vi en intensiv workshop-modell som tar oss gjennom rask idegenerering og kollektive beslutninger.

Webinar 4: Planlegging og fasilitering

Vi dykker inn i fasilitators rolle. Dere planlegger en workshop som dere skal fasilitere.

Webinar 5: Workshop design

Dere skal fasilitere en digital workshop for hverandre!

Design thinking og innovative prosesser

“Everything is designed.
Few things are designed well.”
- Brian Reed



Design

User Experience





Design thinking er....

Menneskesentrisk

Fokuserer systematisk på brukeres behov (innbyggere og ansatte).

Testet

Løsningen fungerer i den virkelige verden. Den testes og videreutvikles.

Samskapt

Ved å involvere brukere, ansatte og partnere sikres relevans, eierskap og gode løsninger.

Holistisk

Løsningen sees i et helhetlig perspektiv der den inngår i en større kontekst.



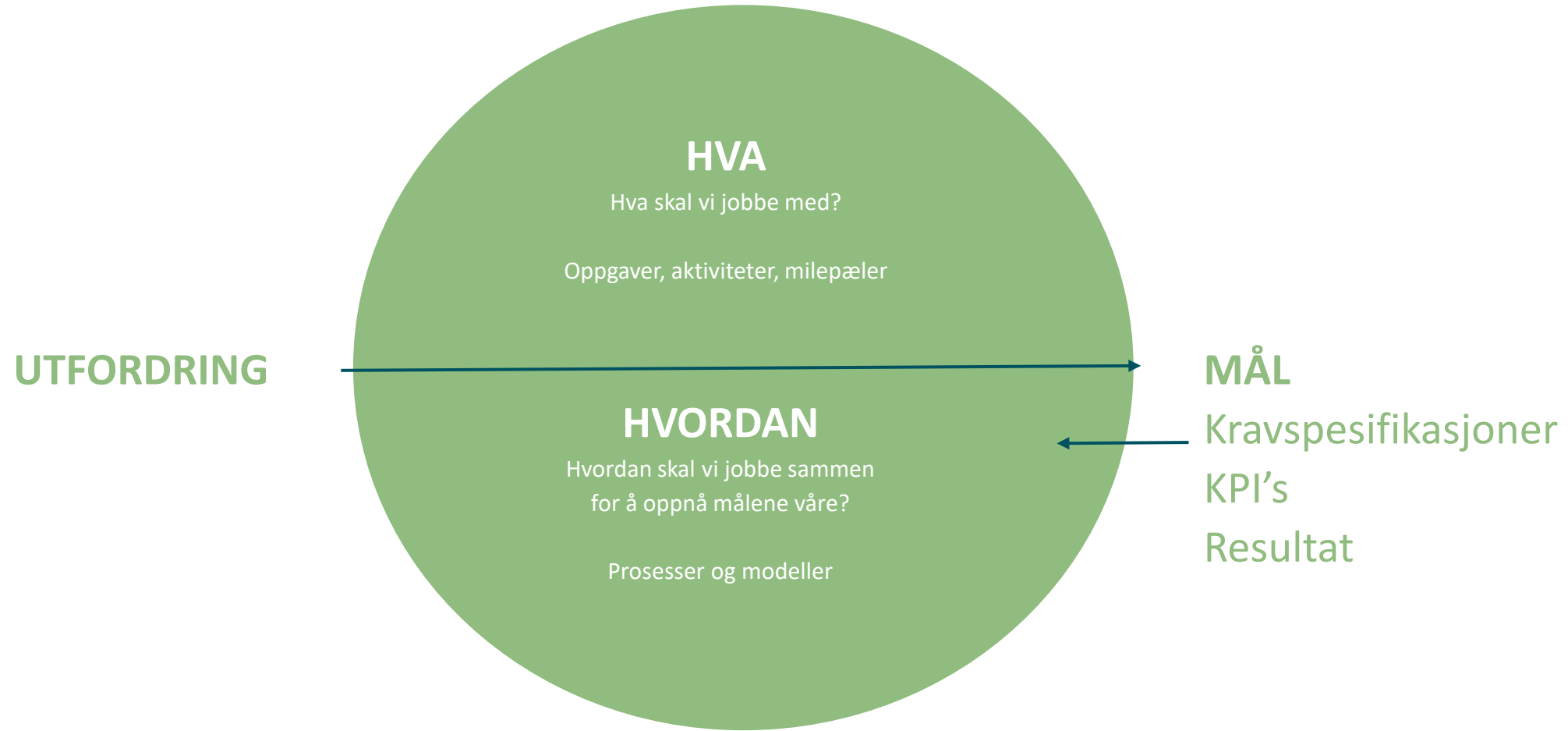
Design handler om å skape med hensikt

- Hva ønsker vi å endre – hvorfor er det relevant?
- Hva er det som styrer våre beslutninger? Hvorfor gjør de det?
- Hvorfor trenger vi dette prosjektet / møtet / verktøyet / løsningen?





Typisk prosjektforsløp





Design thinking reiser kritiske spørsmål til typisk prosjektforløp

UTFORDRING

HVORFOR
har vi denne
utfordringen?

og hvorfor gjør vi
akkurat dette?

HVA

Hva skal vi jobbe med?

Oppgaver, aktiviteter, milepæler

HVORFOR
er dette den
beste
løsningen?

HVORDAN

Hvordan skal vi jobbe sammen
for å oppnå målene våre?

Prosesser og modeller

og hvorfor gjør vi
det på denne
måten?

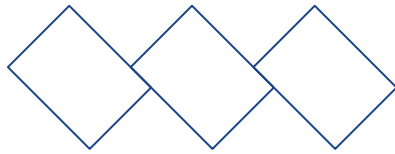


Designrevet prosess





Fundamentene for en jobbe smartere sammen prosess:



Rammeverk

Strukturen som definerer stadiene i en prosess.



Trippel diamant



Verktøy

Konkrete verktøy og aktiviteter som brukes for å oppnå målene i en prosess.



Jobbe smartere sammen håndbok / fasilitator og ambassadør



Prinsipper

Verdier og holdninger som styrer beslutninger og atferd.



Jobbe smartere sammen erklæring



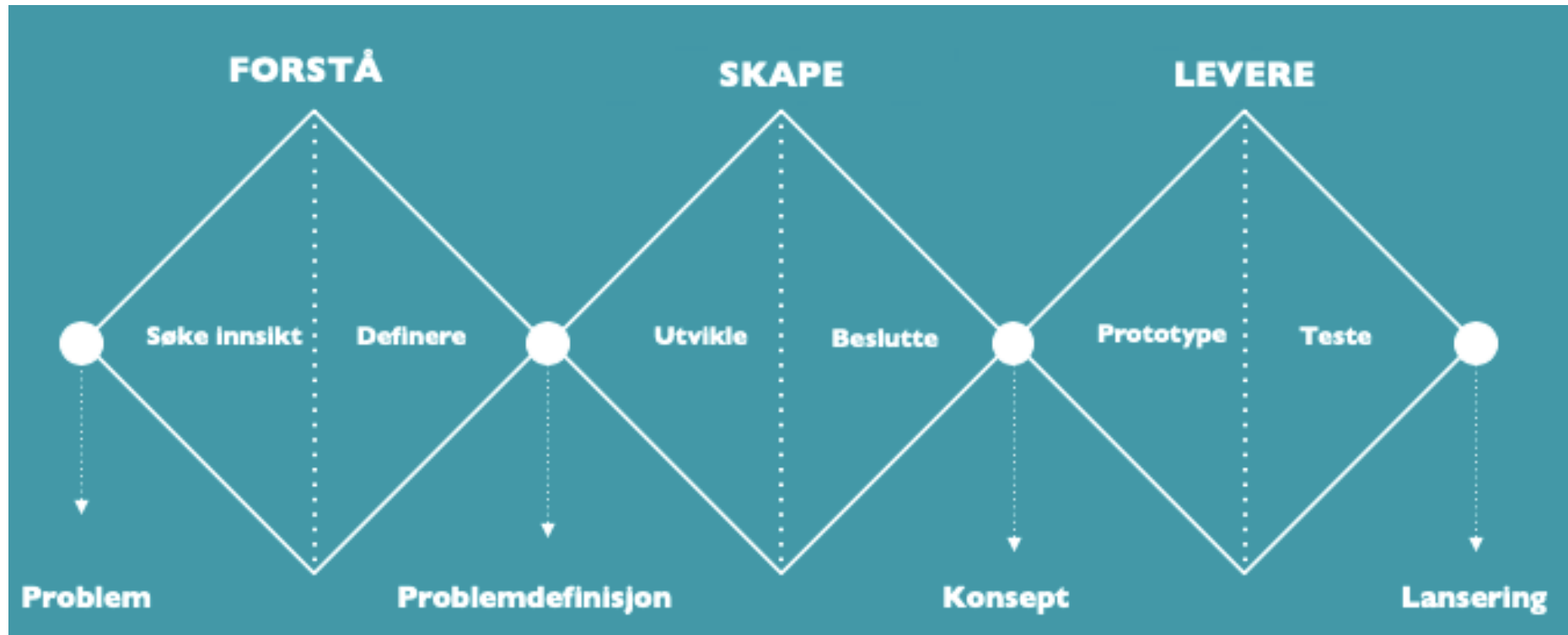
Lederskap

Drivkraften som sørger for flyt og progresjon.



Rammeverket er også et visuelt kommunikasjonsmiddel.

Bruk det til å forhandle, diskutere og bli enige om en prosess.



”

**“People will support
what they help create.”**

Richard Beckhard

H.ØR.A.RR

Et enkelt planleggingsverktøy for møter og workshops



Hensikten med en workshop

Hvorfor gjør vi dette?

Hva vil vi oppnå?

Hvilke aktiviteter er hensiktsmessige?

Hva skal skje senere og mellom workshops?





H.ØR.A.RR

H.ØR.A.RR er en enkel oppskrift for å planlegge strukturen for møter og workshop. Metoden sikrer at alle har en felles forståelse av hva som skal diskuteres og hva møtet skal oppnå. Dette skaper trygghet hos deltakere og er tidsbesparende.

De fire punktene sendes ut på forhånd til alle deltakerne eller settes opp i fellesskap på starten av et møte.

Hensikt har gjerne noe med en mulighet og/eller en utilfredsstillende situasjon å gjøre. Vi trenger hensikt for å forberede og motivere deltakerne. Dette punktet er ofte det eneste man greier å få med når man kaller inn til møte i mange organisasjoner i dag.

Med ønsket resultat begynner vi å være konkrete. Forestill deg at møtet er ferdig. Hva har vi oppnådd? Hva kan vi ta med oss? Typisk snakker vi om 3-5 helt presise, konkrete og detaljerte punkter.

Bemerk at noen, med rette, tilføyer bokstaven e for evaluering i metoden.

HENSIKT

Hvorfor skal vi ha møte?

ØNSKET RESULTAT

Hva ønsker vi å oppnå helt konkret?

AGENDA

Vi må kunne se hvordan vi kommer frem til Ønskede resultater ut fra Agenda

ROLLER OG REGLER

Ansvar og atferd

Dårlige eksempler på Ønsket Resultat

- Diskutere strategisk planlegging.
- Informere ansatte om månedsresultater.
- Skaffe forankring hos ledelse angående prosjekt X

Gode eksempler på Ønsket Resultat

- Løsning på problem Y.
- En konkret liste med mulige neste steg fra nåværende situasjon.
- Signert avtale.

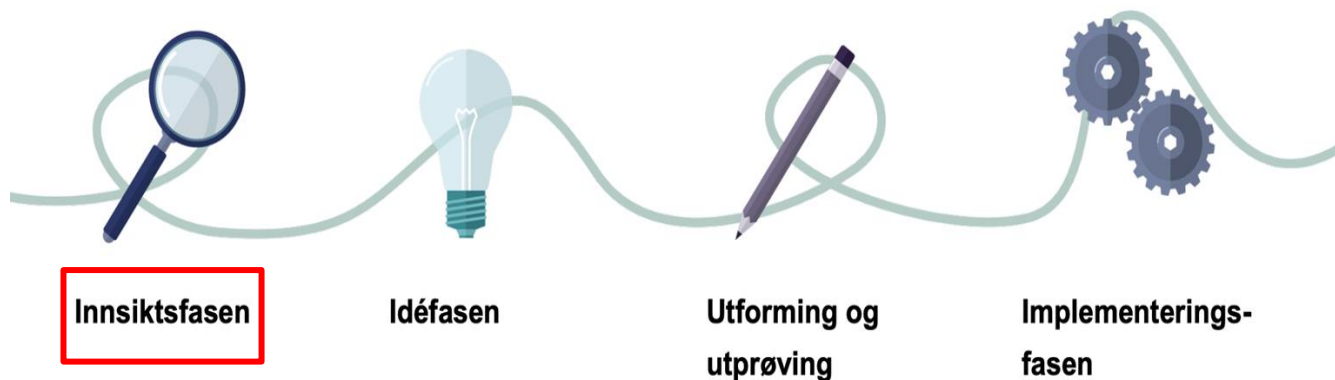
JOBBE SMARTERE SAMMEN



**INNSIKT OG
KARTLEGGING**



Kjært barn har mange navn...

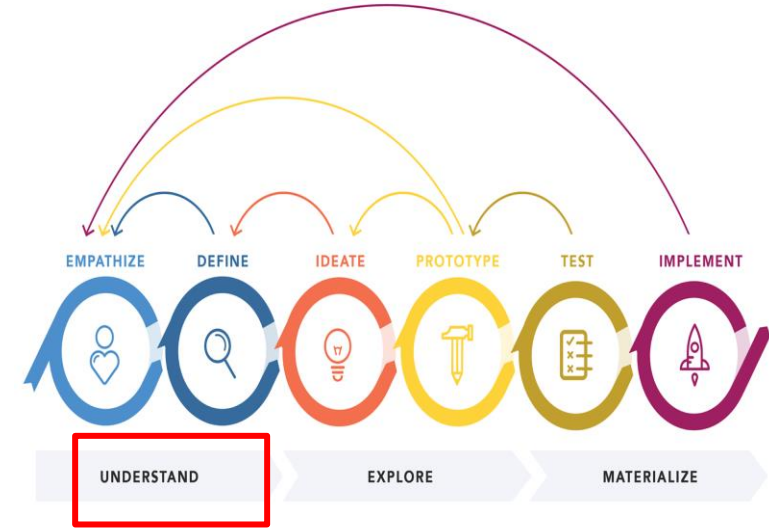
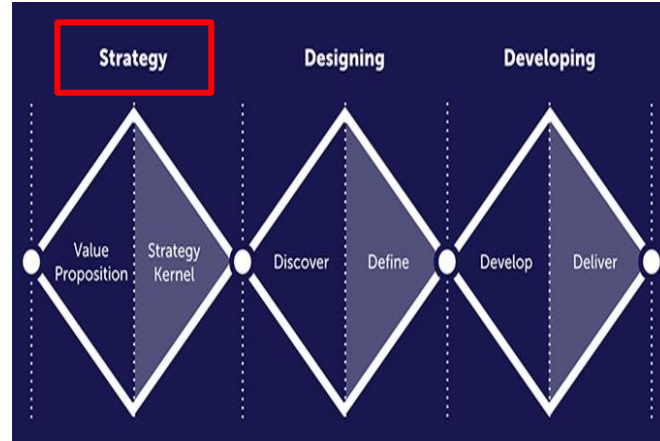
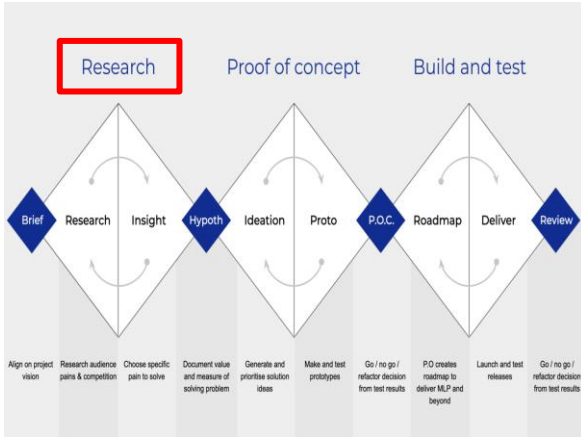


Innsiktsfasen

Handler om å **sette brukerne i fokus**. Gjennom å se «gjennom brukernes øyne» etableres **forståelse for behov, barrierer og muligheter**. I tillegg til å få innblikk i organisatoriske **barrierer og suksesskriterier**.



Kjært barn har mange navn...



DESIGN THINKING 101 NNGROUP.COM

INSPIRATION

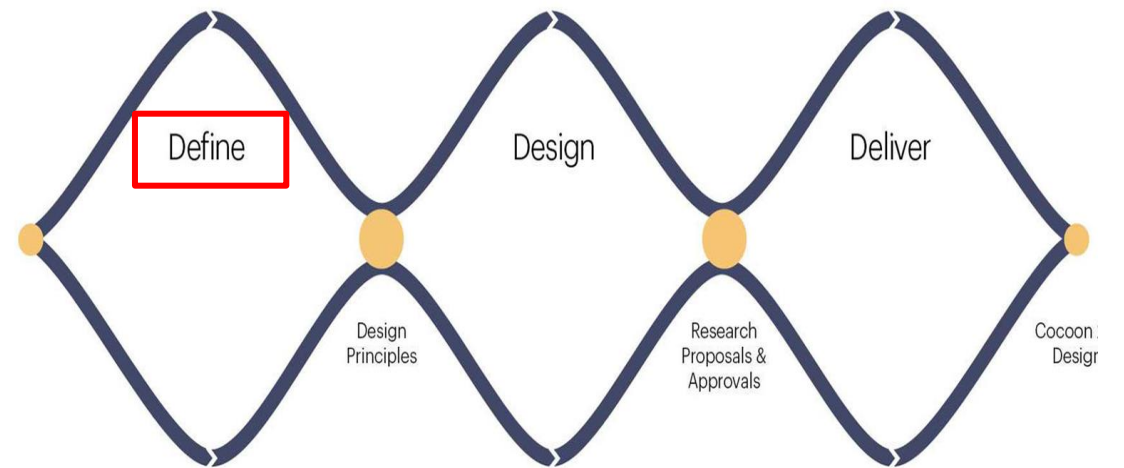
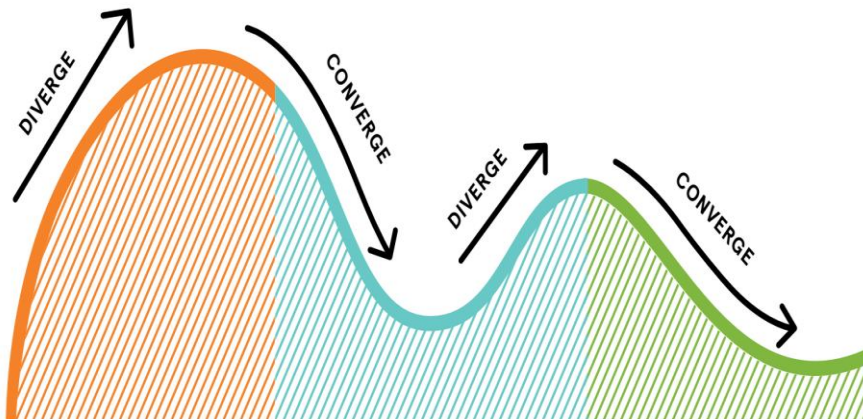
I have a design challenge.
 How do I get started?
 How do I conduct an interview?
 How do I stay human-centered?

IDEATION

I have an opportunity for design.
 How do I interpret what I've learned?
 How do I turn my insights into tangible ideas?
 How do I make a prototype?

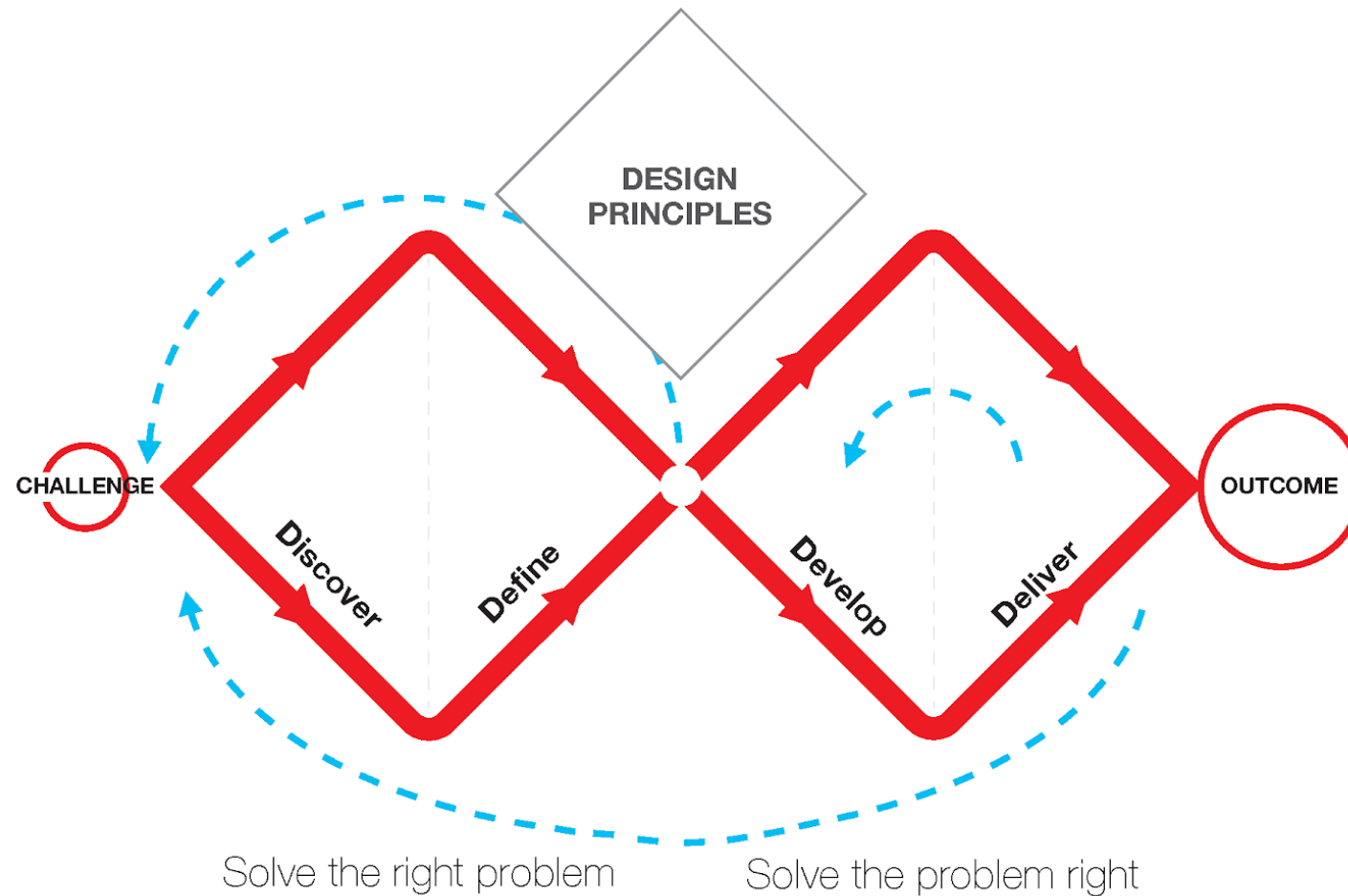
IMPLEMENTATION

I have an innovative solution.
 How do I make my concept real?
 How do I assess if it's working?
 How do I plan for sustainability?





Løs det riktige problemet på den riktige måten



Første fase, uavhengig av modell

- Finne frem til felles problemforståelse.
- Åpen tilnærming.
- Forsknings- og erfaringsbasert.
- Avdekke behov, barrierer og muligheter.
- Sørge for at problemforståelse ikke er basert på antakelser.
- Unngå å gå rett på løsninger.





Verktøy i denne fasen

- Observasjoner.
- Hospitering.
- Intervjuer.
- Spørreundersøkelser.
- Business model canvas.
- Kartlegging av brukerreiser.
- Workshops.
- + + +

4. DESIGN THINKING – FORSTÅ

Å forstå handler om innsikt	33
Challenge Map	34
Intervjuer	35
Omdefinere et problem	36
Hvordan kan vi?	38

Fra Jobbe smartere sammen
Verktøykassen 1



Menneske i sentrum

Når vi jobber menneskesentrisk, trenger vi aller først å definere *hvem det er* vi løser en utfordring for.

Å kjenne brukerne våre hjelper oss med forstå deres behov og utfordringer.

Alle som er involvert bruken av produktet eller leveransen av tjenesten er brukere, ikke bare sluttbrukere.

Saks-
behandler

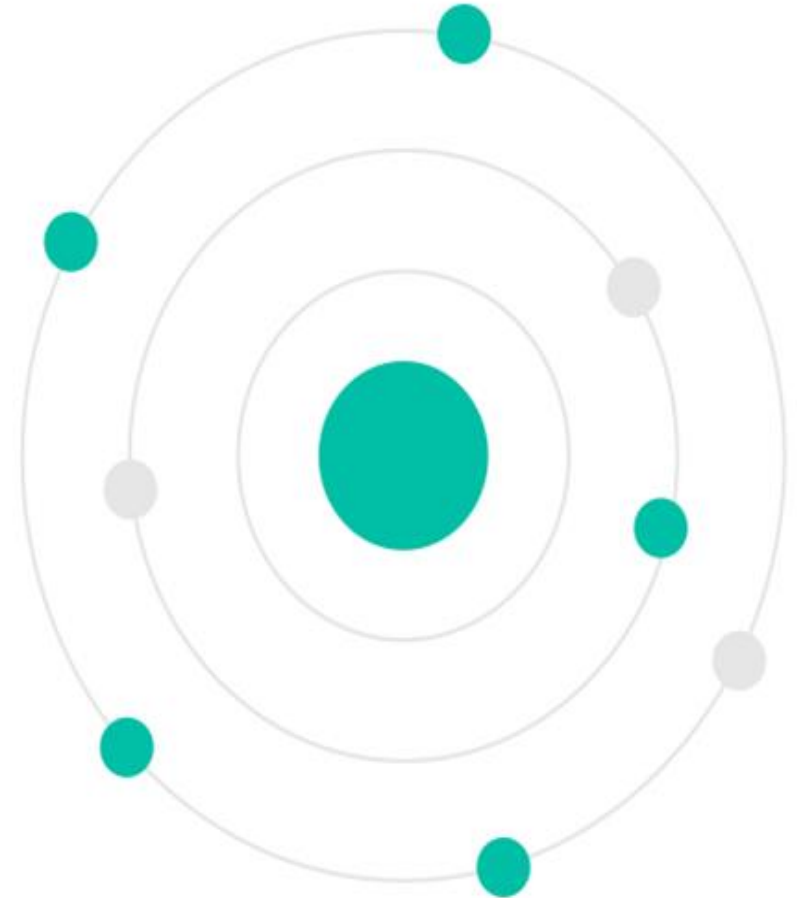
Sluttbruker

Leverandør



Kartlegging av et økosystem bidrar til å:

- **Visualisere** felles hvem brukerne er.
- **Fremme samarbeid** i prosjektgrupper og avdekke flere ulike perspektiver.
- **Reflektere og vurdere** hvordan ulike strategier påvirker delene i nettverket.
- **Ta velinformerte** beslutninger.





Oppgave: Økosystem

1. Del deltakerne inn i grupper på 4-5 personer fra forskjellige organisasjoner eller arbeidsområder.
2. Gi dem de 5 hjelpespørsmålene.
3. La gruppen identifisere hvilken utfordring / mulighet de i fellesskap ser som viktigst. Noter om de ser sentrale aktører som ikke er til stede, men burde vært det.
4. Bruk om nødvendig punkt 3 som en start for en "reframing" oppgave. Se side 35.

Materialer: Tusjer, post-it lapper/blanke ark.
Digitalt eksempelvis Jamboard.

Tid: 30-45 min.

Hjelpespørsmål

1. Hvilke forbindelser deler vi?

2. Hvem jobber vi for og hvem samarbeider vi med?

3. Hvilke andre aktører er en del av økosystemet?

4. Hvem/hva i økosystemet dedikerer vi mest tid på?

5. Hvilke utfordringer og muligheter har vi til felles?



Reframing

Design handler om å gjøre et problem eller en utfordring om til en mulighet.

Dette kan vi gjøre ved å omformulere (*reframe*) en utfordring til et åpent spørsmål.

Hensikten er å finne nye perspektiver som åpner opp for flere ulike løsninger.

Hvordan kan vi er det viktigste verktøyet å beherske i prosessdesign - fordi det sikrer at vi ikke går rett på finne en løsning.

Heisen er for langsom

Nytt maskineri

Hvordan kan vi få
ventetiden til å virke
kortere?

Hvordan kan vi få flere
til å bruke trappen?



CASE: Felles aktiviteter i første etasje

PROBLEM: 20 minutter opp/ned fra avdeling



Beboere:

Frustrerende og ensomt å vente.
Klaustrofobi, mange rullestolbrukere i heis.
Går seg vill fordi heisen stopper ved alle etg.

Ansatte:

Kan ikke følge alle, tiden strekker ikke til.
Konflikt mellom enheter om hvem som bør ha
prioritet til å bruke heisen.

Pårørende:

Lurer på hvorfor mor/far ikke vil delta på aktiviteter.
Lurer på hvorfor mor/far sitter alene i lobbyen.



Hvordan kan vi?

Tar utgangspunkt i et behov, mulighet eller underliggende problem fra innsiktsfasen.

Antar ikke hva løsningen er, men inspirerer til at det finnes mange ulike løsninger.

Er optimistisk, åpen og menneskesentrert.

Fungerer som et springbrett til idéfasen.

Hvordan kan vi...

[handling]

for...

[målgruppe]

slik at...

[hva er behovet/målet?]



Eksempler på 'Hvordan kan vi...'

Hvordan kan vi få flest besøkende og pårørende til å velge trappen, slik at heisen ikke blir en flaskehals når det er mye aktivitet?

Hvordan kan vi gjøre det enklere for brukerne å finne frem dit de skal, slik at de ikke går seg vill i de ulike etasjene?

Hvordan kan vi endre organiseringen av aktiviteter slik at beboere kan delta på flere aktiviteter uten å forlate sin egen etasje?

Hvordan kan vi redusere stress hos ansatte som må passe på at beboere ikke forlater avdelingen, samtidig som at heisen må være åpen for besøkende?



Oppgave: Hvordan kan vi?

1. Ta utgangspunkt i en konkret utfordring.
 2. Formuler individuelt så mange “Hvordan kan vi...” spørsmål du kan på 5 minutter.
 3. Del med gruppen din og diskuter hvilke du liker best
- **Materialer:** Tusjer, post-it lapper/blanke ark. Digitalt eksempelvis Jamboard.
 - **Tid:** 10-20 min.
 - **Husk**
 - Her gjelder kvantitet over kvalitet.
 - Ikke tenk på gjennomførbarhet eller løsninger.
 - Tenk smalt og bredt.
 - Denne oppgaven krever ofte øvelse.

Hvordan kan vi...

[handling]

for...

[målgruppe]

slik at...

[hva er behovet/målet?]