

OPSUMMERING AF WORKSHOP OM KØBENHAVNS INNOVATIONSHUS

Workz, 2. februar 2015



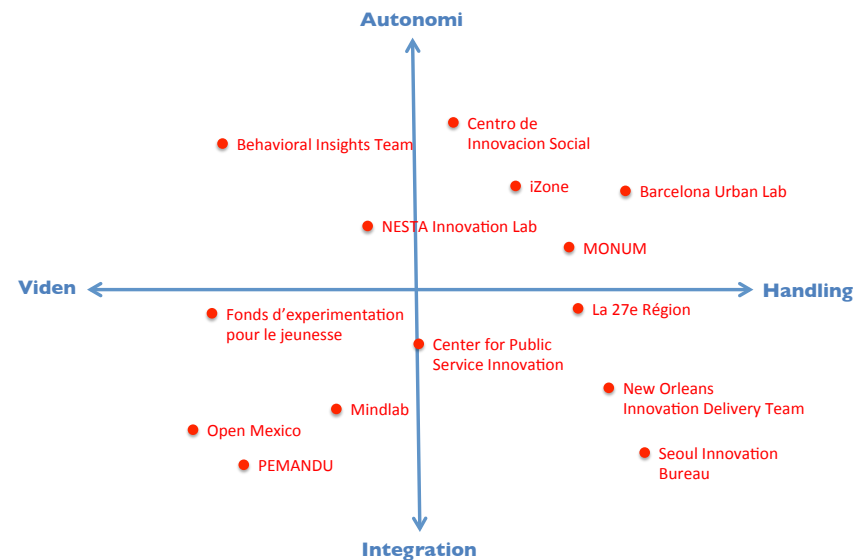
Den 23. januar afholdt Københavns Kommune en workshop med ledelsesrepræsentanter for de forskellige forvaltninger og koncernenheder. Formålet med workshoppen var at diskutere det nye innovationshus, der forventes etableret i løbet af foråret, samt at kvalificere det materiale, der skulle danne udgangspunkt for en indstilling til Økonomiudvalget d. 24. februar og efterfølgende til styregruppen for Innovationshuset.



OM INNOVATIONSENHEDER

Workshoppen indledtes med et foredrag af Workz, der gav en kort introduktion til innovationsenheder i det offentlige og præsenterede en model til kategorisering af forskellige typer innovationsenheder.

Deltagerne blev derefter bedt om at diskutere, hvor i modellen Københavns Innovationshus skulle høre hjemme. Den dominerende holdning var, at innovationshuset skal være stærkt handlingsorienteret, men arbejde specifikt på projekter igangsat og ejet i andre dele af organisation og således være forholdsvis integreret i organisationen.

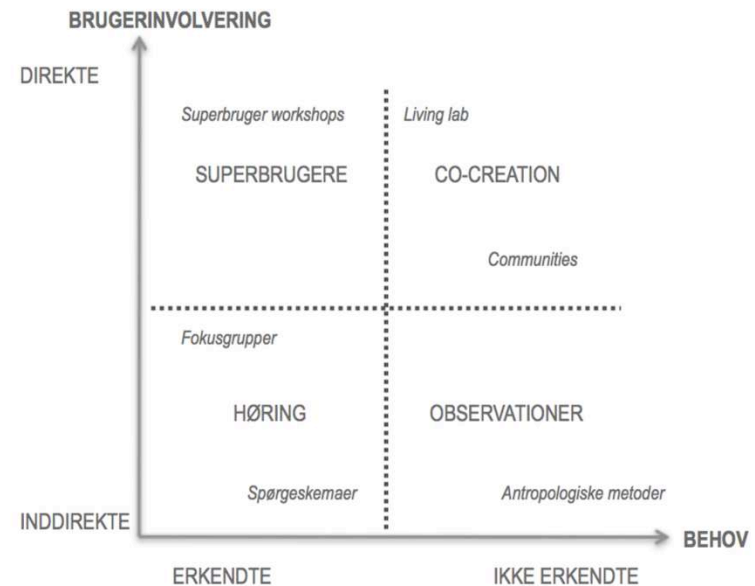


SYDDANSK SUNDHEDSINNOVATION

Diskussionen blev fulgt op af et foredrag af Diana Arsovic Nielsen, der er direktør for Syddansk Sundhedsinnovation.

Diana beskrev, hvorledes hendes center fungerer som et serviceorgan for sundhedssektoren og leverer ydelser i alle udviklingsfaser fra behovsafdækning over løsningsudvikling til værdiskabelse.

Hun præsenterede en model for brugerdreven innovation og gjorde det klart, at den vigtigste funktion for innovationsenheden er at understøtte og facilitere co-creation.



SYDDANSK SUNDHEDSINNOVATION

Diana opsummerede med følgende observationer:

- Ledelsesmæssig forankring og adgang til de rigtige brugere er essentiel
- Rummet for udvikling i en presset hverdag skal skabes
- Driften har begrænsede kompetencer omkring definition af mål og succeskriterier
- Professionel projektstyring er et must og kræver fokus
- Innovationshuses skal rekruttere dygtige projektudviklere, facilitatorer og værktøjsudviklere
- Det er vigtigt at fokusere på opkvalificering af driften mhp. at skabe innovationskultur
- Dokumentation og effektvurdering er også centrale elementer, hvilket også betyder, at kravene til værdiskabelse skal defineres og gøres målbare.



GODE OG DÅRLIGE EKSEMPLER

Dianas indlæg blev fulgt op af to korte indlæg om projekter, hvor involveringer hhv. lykkedes og ikke lykkedes:

Det gode eksempel blev fremlagt af Anders Kirchhoff. I et lokalområde med en vis social belastning oplevede beboerne utryghed, og det blev besluttet at arbejde med udvikling af udeområder. I stedet for at involvere "the usual suspects" valgte man at tage kontakt til nogle af de unge, der var med til at skabe utrygheden. De blev bedt om at kortlægge, hvor de selv følte sig trygge og utrygge, og herefter arbejdede de sammen med bla. de ældre om at identificere forbedringer. Resultatet blev, at de unge tog ansvar for deres område og deltog proaktivt og positivt i et projekt, der i dag er realiseret.

Det mindre gode eksempel blev præsenteret af Steen Kildesgaard og handlede om en tilbygning til en skole. Der fremkom et ønske om et stort fælleslokale, men økonomi og praktiske forhold ledte til, at resultatet blev en gymnastiksal, der kobledes direkte til den gamle gymnastiksal, hvilket gav to, nærmest ens lokaler, der hverken hver for sig eller i kombination levede op til de stillede krav. De involverede brugere følte således ikke, at de blev hørt eller fik det ønskede resultat.

En efterfølgende diskussion af dos and donts blev opsummeret i et four action framework som vist på næste side.



Afsæt for succesfuld brugerdrevet innovation i Københavns Kommune:

Skab...

Rotation af medarbejdere mellem projekter
Mere brug af frivillige i co-creation
Forventningsafstemning (blødt og hårdt)
Fælles KK-model/sprog for innovation
Professionel styring af innovation og brugerinvolvering
Tillid hos borgerne til, at de får reel indflydelse
"Neutral bane" hvor parterne mødes
Flere bestillere kræver facilitering og ikke blot flere styregrupper

Eliminer...

"Personbårne processer"
Hierarkiske, uformelle strukturer
Lige gyldige detaljer i høringer
Fehl pga. uafklarede forventninger
Suboptimering
Fagprofessionelle barrierer (mangel på løsninger)
Bedrevidende aktiviteter

Mere af...

"State-of-the-art" løsninger
Mere ja-hat & risikovillighed
Budgetmodeller der giver mulighed for innovation
Reel indflydelse og samskabelse
Vidensdeling om hverdagsinnovation
Digital innovation
Mål og kriterier for, hvorfor vi involverer
Tidligere klare visioner for fagfaglige
Helhed på kommunalplan - end-to-end
Inspiration udefra
Stærk innovationskultur
Facilitering af processer med inddragning af forvaltninger

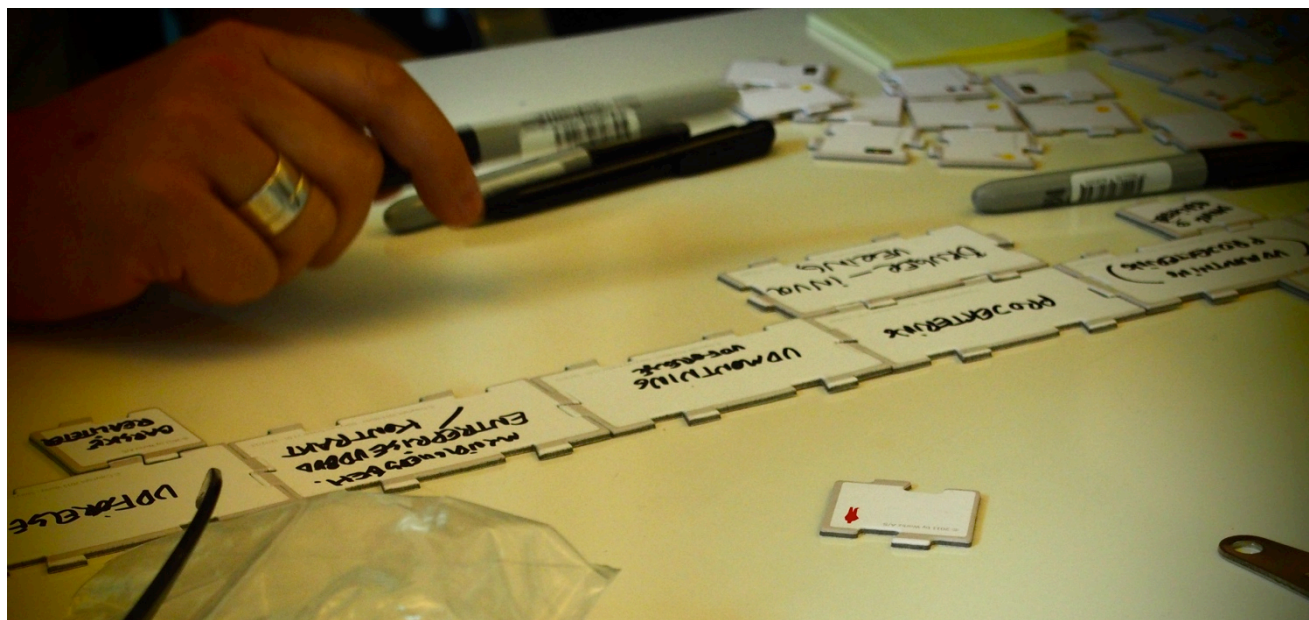
Mindre af...

Formel høring
Bureaukrati på løsningsrum
Strukturelle barrierer
"Ærtepose"

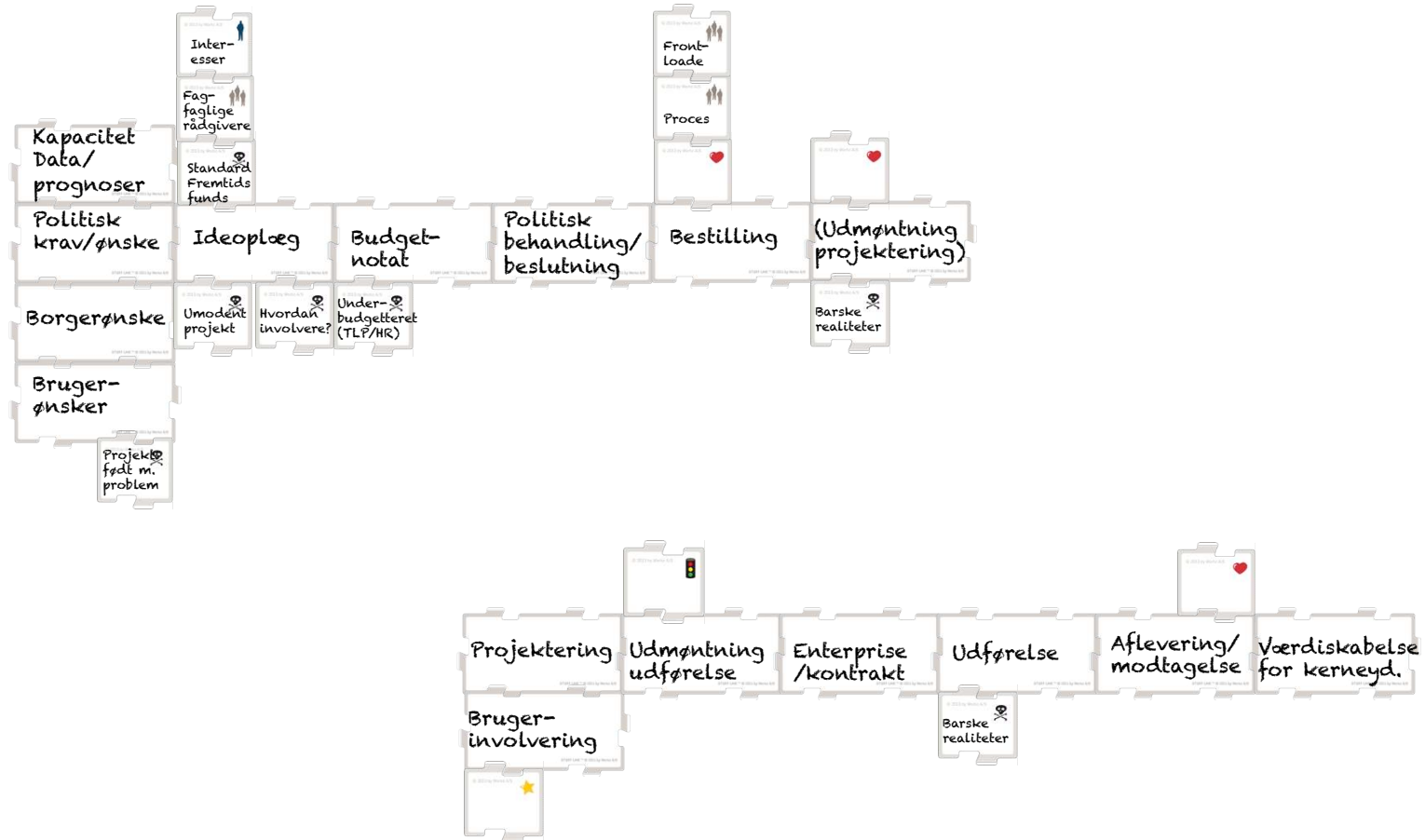


INNOVATIONSHUSETS ROLLE

Vi arbejdede nu videre i mindre grupper. Hver gruppe kortlagde først et standardforløb for et udviklingsprojekt og arbejdede herefter med at identificere, hvilke steder det kan være relevant at involvere innovationshuset, og med hvad. Resultatet er beskrevet på de følgende sider.



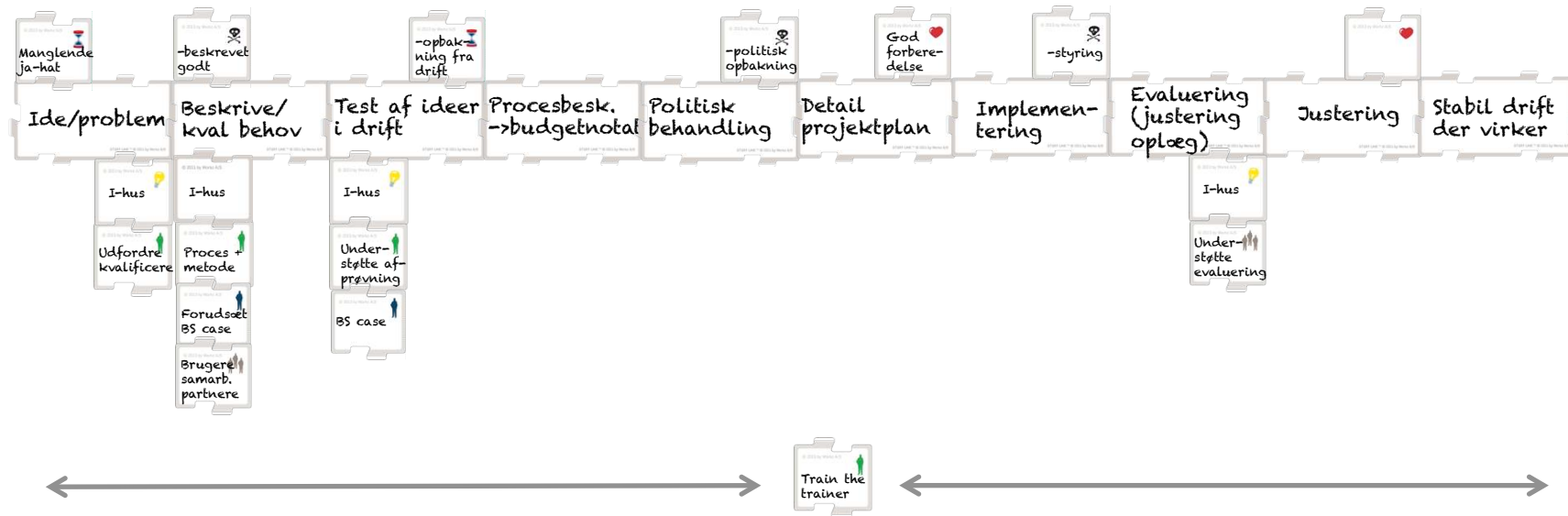
DRIFT



ANLÆG - INTERNT

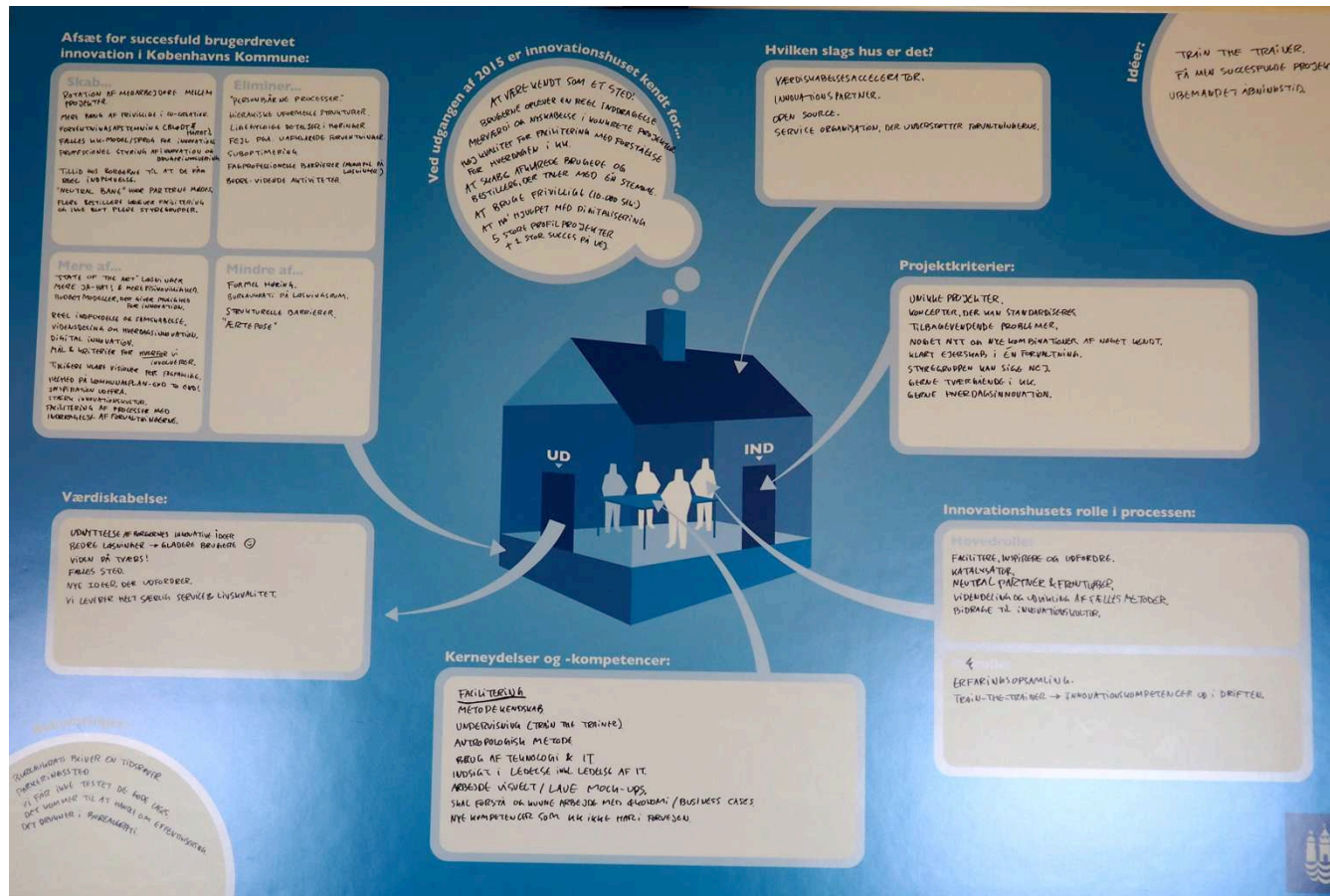


ANLÆG – TIL BORGERNE



INNOVATIONSHUSET

Til sidst opsummerede vi en række aspekter af innovationshuset på nedenstående plakat, der er vist i detaljer på de følgende sider.



Ved udgangen af 2015 er innovationshuset kendt for...

At være kendt som et sted!
Brugerne oplever en reel inddragelse
Merværdi og nyskabelse i konkrete projekter
Høj kvalitet af facilitering med forståelse for
hverdagen i KK
At skabe afklarede brugere og bestillere, der
taler med én stemme
At bruge frivillige (10.000 stk!)
At ha' hjulpet med digitalisering
Fem store profilprojekter og én stor succes på vej



Hvilken slags hus er det?

Værdiskabelsesaccelerator
Innovationspartner
Open source
Serviceorganisation, der understøtter forvaltningerne



Projektkriterier:

Unikke projekter
Projekter, der kan standardiseres
Tilbagevendende problemer
Noget nyt og nye kombinationer af noget kendt
Klart ejerskab i en forvaltning
Styregruppen kan sige nej
Gerne tværgående i KK
Gerne hverdagsinnovation



Innovationshusets rolle i processen:

Hovedrolle:

Facilitere, inspirere og udfordre
Katalysator
Neutral partner og frontløber
Videndeling og udvikling af fælles metoder
Bidrage til innovationskultur

Birolle:

Erfaringsopsamling
Train-the-trainer → innovationskompetencer ud i driften



Kerneydelser og -kompetencer:

Facilitering
Metodekendskab
Undervisning (train the trainer)
Antropologisk metode
Brug af teknologi og IT
Indsigt i ledelse inkl. Ledelse af IT
Arbejde visuelt/udarbejde mock-ups
Skal forstå og kunne arbejde sammen med økonomi/business cases
Nye kompetencer, som KK ikke har i forvejen

Værdiskabelse:

Udnyttelse af brugernes innovative ideer
Bedre løsninger -> gladere brugere ☺
Viden på tværs
Fælles sted
Nye ideer , der udfordrer
Vi leverer helt særlig service og livskvalitet



Bekymringer...

Bureaukrati bliver en tidsrøver
Parkeringssted
Vi får ikke testet de fede cases
Det kommer til at handle om effektivisering
Det drukner i bureaukrati

Idéer

Train the trainer
Få, men succesfulde projekter
Ubemandet åbningstid



OPSAMLING

Workshoppen dannede et forholdsvis klart og enigt billede af det ønskede innovationshus:

- Det skal være et kompetencecenter og et serviceorgan snarere end et selvstændigt idehus, og det skal være en neutral aktør i mødet mellem borgere, brugere, leverandører og projektejere.
- Det skal kunne noget, som kommunen ikke kan i dag.
- Dets primære opgaver er
 - at understøtte projekter med facilitering af og brugerinddragelse i forskellige projektfaser:
 - Behovsafklaring og kravspecifikation
 - Ideudvikling
 - Test
 - Evaluering og opsamling af viden
 - at professionalisere og standardisere udviklingsprocesser, der er effektive og ikke hindres af bureaukrati
 - at træne kommunens medarbejdere i innovation og sprede innovationskultur i hele kommunen
- Derudover bør huset også
 - etablere og drive et bredt og aktivt netværk af interessenter, aktører og frivillige
 - være et videnscenter for state-of-the art inden for offentlig innovation og metoder og processer til behovsafklaring, ideudvikling og evaluering

Der var en del fokus på, at huset skal have hurtige succeser, og at det derfor er vigtigt at vælge både prestige-projekter og projekter med mulighed for synlige resultater inden for et år.

De største bekymringer for huset er manglende opbakning og bureaukratiske hindringer.



OPSAMLING (FORTSAT)

En ting, der ikke blev nævnt meget, er behovet for effektmåling. Diana gjorde det dog klart, at dokumentation og effektmåling er centrale elementer for udbredelse af de nye løsninger, samt at husets succes afhænger af at gøre værdiskabelsen konkret og målbar. Der var en del fokus på, at huset skal have hurtige succeser, og at det derfor er vigtigt at vælge både prestigeprojekter og projekter med mulighed for synlige resultater inden for et år.

Huset skal både understøtte strategisk innovation og hverdagsinnovation, og det skal have et helhedssyn og involveres end-to-end.

De største bekymringer for huset er manglende opbakning og bureaukratiske hindringer. Det er derfor vigtigt, at huset, selv om det skal være et serviceorgan, får en vis autonomi og magt over egne processer, så det ikke druknes i styregrupper og bureaukrati.

