

Værktøj: Observation og analyse

For at kunne skabe nye løsninger på udfordringer for en bestemt gruppe borgere, skal vi møde de mennesker, vi udvikler løsningerne til. Møde dem, tale med dem og finde ud af, hvad der betyder noget for dem – vi skal tage udgangspunkt i deres liv. Gennem observation og efterfølgende analyse kan du danne dig nye, værdifulde indsigter, du kan bruge fremadrettet i samskabelsesprocessen.

1. skridt: Fluen på væggen – observationer i det virkelige liv

Kom om på den anden side af skrivebordet. Bevæg dig ud af din rolle som sagsbehandler og myndighedsperson og kom ud og oplev, hvordan det er at være borger i en kommune.

Tag på besøg i et aktiverings- eller sundhedstilbud – eller andet, der er relevant for den gruppe borgere, du ønsker at flytte noget for og med.

Medbring blok og blyant – og observér. Skriv ned, hvad du ser, hører og oplever:

- Hvad taler gruppen af borgere om?
- Hvad laver de/Hvad laver de ikke?
- Er der stille, larm eller andet, der foregår i lokalet/lokalerne?
- Hvad står der på opslagstavlen?
- Hvordan ser der ud?
- Hvor lang tid tilbringer de i tilbuddet?
- Hvor kom de fra – hvor skal de hen bagefter?
- Er der noget, der er nyt, uventet eller anderledes end du forventede?

Tag alle dine observationer med hjem, hvor du kan kategorisere og analysere dem.

2. skridt: Kom frem til nye indsigter

Læg alt dit indsamlede materiale på et bord foran dig. Sortér det efter kriterier, som du synes er væsentlige, fx *Person, Emne, Relationer, Interesser*. Ingen kategori er forkert, det er dig, der som observatør sætter rammerne for den efterfølgende sortering og analyse af materialet.

På baggrund af analysen kan du danne dig nye indsigter om borgerne, som fx:

- Borger XX interesserer sig for ...
- En værdi for borger XX er ...
- Gode samtaleemner er ...

Udvælg de indsigter, du vil arbejde videre når du skal idegenere.