

Casebeskrivelse for Aalborg Kommune

| Proces | Tiltag | Værktøj | Principper |
|------------|--|--|---|
| 1 Afklar | <p>I denne fase har afklaret fokus for casen med Aalborg Forsyning, da vi ønskede at casen skulle tænkes ind i Aalborg Forsynings indsats for energibesparelser.</p> <p>Vi involverede Aalborg Forsyning i vores forståelse af samskabelse og udvalgte en case på baggrund af en vurdering af, hvor det ville være mest oplagt at tænke i samskabelse i udviklingsprocessen.</p> <p>Den geografiske afgrænsning til Sulsted blev foretaget på baggrund af en vurdering af teknologiske muligheder..</p> | <p>Jens Ulrichs model til at udvælge, hvilken indsats, der ville egne sig til samskabelse.</p> <p>Bevidsthed om rollen for kommunal medarbejder – diskussion om kommunale medarbejderes rolle i casen.</p> | <p>I den interne dialog berørte vi, hvilke principper, der ville gøre sig gældende, når vi afprøvede samskabelse. Vi havde især fokus på:</p> <p>Læring: Vi skulle lære af borgere.</p> <p>Transparens: Borgere skulle kende vores mål med casen.</p> <p>I forhold til princippet ”Åbenhed” blev vi i denne del af processen meget ”lukkede” i og med, at vi definerede snævre rammer for, hvilken case vi skulle arbejde med.</p> |
| 2 Undersøg | <p>I undersøgelsesfasen involverede vi borgere for første gang i Casen.</p> <p>Der blev afholdt fem aktiviteter i denne fase, der alle skulle bidrage til udviklingen af et brugerskabt visualiseringsværktøj jf. formålet med casen. Aktiviteterne blev forberedt og planlagt løbende i samarbejde med Aalborg Forsyning og borgerne kom med input til, hvordan næste aktivitet skulle udformes.</p> <p>Aktiviteter:</p> <p>Borgermøde i Sulsted: Aftalt med det lokale Samråd. Formål: At introducere til casen, fortælle om samskabelse og invitere til at være en del af processen. Resultat: Mindre interesse for at deltage i samskabelsesprocesser end forventet og som konsekvensen inviterede vi borgere i andre områder ind i processen.</p> <p>Workshop: 11 borgere inviteret til heldagsworkshop. Formål: At få input til brugerbehov for visualiseringsværktøj mhp at sikre at løsningen bliver permanent attraktiv for borgerne at bruge. Borgerne designede prototyper på visualiseringsværktøj og ud fra det vurderede vi</p> | <p>”Traditionelt” Borgermøde: Sæt øget fokus på deltagelse og mulighed for at komme med input – relativt ”åben” dagsorden.</p> <p>Workshops med fokus på at få borgernes input – borgerne klæder kommunen på til at træffe de rette beslutninger.</p> <p>Think-aloud test: God til dialog med udvalgte nøglepersoner.</p> <p>Online-surveys: Nem metode til at samskabe med et stort publikum.</p> | <p>Principperne har formet de tiltag, der er lavet i denne fase.</p> <p>Åbenhed: Mulighed for at ændre aktiviteter efter borgernes ønsker, men størst fokus på egne ønsker til processen.</p> <p>Engagement: Forskellige aktiviteter kræver forskelligt engagement.</p> <p>Aktiviteter tilrettelagt, så forskellige niveauer af engagement tilgodeses.</p> <p>Dialog: Gennemgående for alle aktiviteter. Forsøg med øget dialog via Facebook. Kommune og borgere var ikke gearede til at vedligeholde dialogen.</p> <p>Transparens: Klar information om proces og mål.</p> <p>Læring: Vi har lært af borgerne og borgerne har lært af os.</p> |

| | | | |
|------------------|--|---|--|
| | <p>brugerbehov. Resultat: Borgernes brugerbehov stemte nogenlunde overens med de brugerbehov vi havde defineret i samarbejde med Aalborg Forsyning. Brugerbehovene blev udgangspunkt for Aalborg Forsynings dialog med mulige leverandører af visualiseringsværktøj.</p> <p>Think aloud test: 6 borgere deltog i test af udvalgte eksisterende systemer. Systemerne blev udvalgt ud fra en formodning om, at de i høj grad levede op til borgernes brugerkrav. Formål: At teste om der allerede findes visualiseringsværktøjer, der lever op til borgernes brugerkrav samt Aalborg Forsynings krav til brugervenlighed. Resultat: Testene viste, at de eksisterende løsninger ikke i tilstrækkelig grad levede op til brugerbehov og brugervenlighed.</p> <p>Workshop og foredrag, Grøn Scene, Aalborg Bæredygtighedsfestival: I anledning af Aalborg Bæredygtighedsfestival inviterede vi borgerne til foredrag om samskabelse med Emilie van Hauen med henblik på at vække interesse for samskabelse samt at bidrage med input til visualiseringsværktøjet gennem online-survey-værktøj. Omkring 50 deltagere.</p> | | |
| 3 Planlæg | <p>På baggrund af undersøgelse med borgere blev det besluttet af Aalborg Forsyning at arbejde på at skabe et nyt visualiseringsværktøj på baggrund af undersøgelsesfasen.</p> <p>Fasen har båret præg af intern planlægning af udrulning af visualiseringsværktøj sammen med Aalborg Forsyning, intern koordinering med øvrige kampagner samt planlægning af evaluering af indsatsen.</p> <p>Resultat: Det brugerskabte værktøj udrulles som samskabelsesproces med fokus på at borgerne spiller en aktiv rolle ift. at få så mange som muligt til at anvende visualiseringværktøjet.</p> | <p>Ingen samskabelse med borgere, intern planlægning af implementering. Kendt eksisterende kampagne tænkes sammen med casen, da det kan skabe genkendelighed hos borgerne og dermed øge engagementet i samskabelse og motivationen til at spare energi.</p> | <p>Ingen dialog med borgere i planlægningsfasen – dermed er de andre principper heller opfyldt.</p> |
| 4 Implementering | <p>Implementering af kundeportal (endnu ikke gennemført): Aalborg Forsyning udvikler egen visualiseringsværktøj baseret på undersøgelsesfasen.</p> | <p>Ambassadører som afprøver løsninger og formidler muligheder til andre borgere.</p> | <p>Planlagt med henblik på at indsatsen tager hensyn til alle fem principper.</p> |

| | | | |
|-----------|---|---|--|
| | <p>Samskabelse i implementeringsfasen: Opfølgning med borgere på, om løsningen i tilstrækkelig grad lever op til brugerbehov og brugervenlighed. Mulighed for at ændre løsningen efter behovet.</p> <p>Inddrager Ambassadører/nøglepersoner i at videreformidle mulighederne for at bruge visualiseringsværktøjet.</p> <p>Rådgiver 1:1 om brug af visualiseringsværktøj.</p> <p>Udruller kommunikationskampagne med fokus på indsatser af lokale borgere.</p> | <p>1:1 rådgivning med fokus på at hjælpe borgere med at bruge løsningen.</p> <p>Bæredygtighedsmesse og kommunikation om helheden (bæredygtighed i Aalborg Kommune).</p> | |
| 5 Evaluér | <p>Evaluerings:</p> <p>Effektmåling: Måler på energiforbrug i vinterhalvåret før og efter værktøjet er gjort tilgængeligt (vinteren 17/18 vs. Vinteren 18/19).</p> <p>Samskabelse: Dialog med nøglepersoner/ambassadører om processen og indsatsen som helhed.</p> | <p>Endnu ikke afklaret.</p> | <p>Dialog: Fokus på borgernes oplevelse af processen.</p> <p>Læring (for os): til videre udrulning.</p> <p>Åbenhed: Ift. at ændre på løsningen samt ændre udrulningen.</p> |

Udbredelse af samskabelse som princip

Undervejs i arbejdet med casen er samskabelse blevet et nøglebegreb for sagsbehandlere i Aalborg Kommune. Derfor har der været ekstra fokus på at dele erfaringer fra Samskabende Grøn Omstilling med øvrige forvaltninger og i en tværgående arbejdsgruppe for at indarbejde metoden i alle sagsbehandlers arbejdsgang. Første resultat er ny personalepolitik for Aalborg Kommune, hvor principper lignende principperne i Samskabende Grøn Omstilling er gennemgående.