



MIND
LAB

Re-design af velfærd
Nytænkning *med* borgerne
- ikke *for* dem

Christian Bason
Innovationschef, MindLab



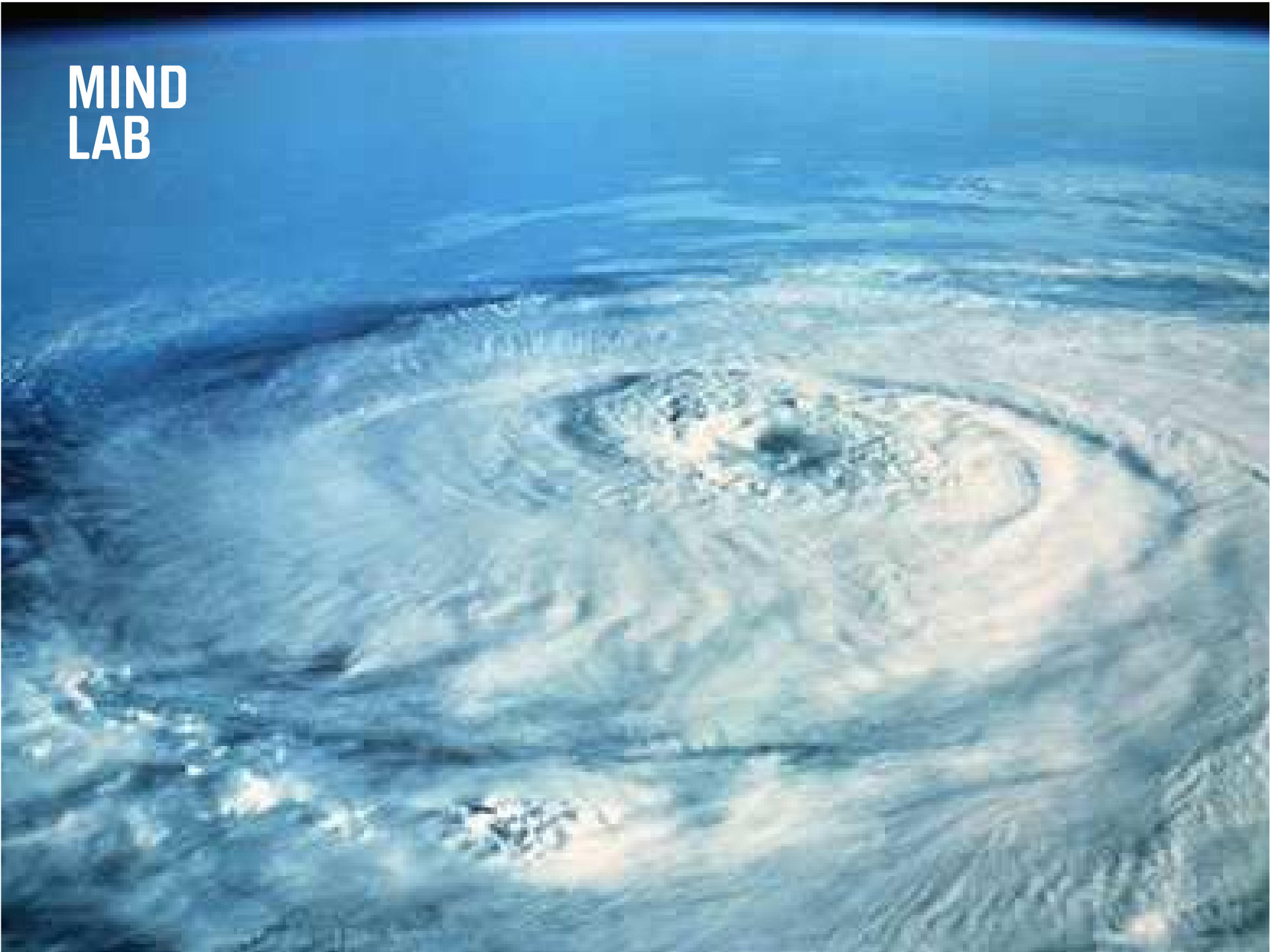
SKATTEMINISTERIET

MindLab
En platform for at
tackle 'ondartede
problemer'

MIND LAB



MIND
LAB



“Borgeren i centrum”

Hvordan kommer vi fra ord til handling?

MIND LAB

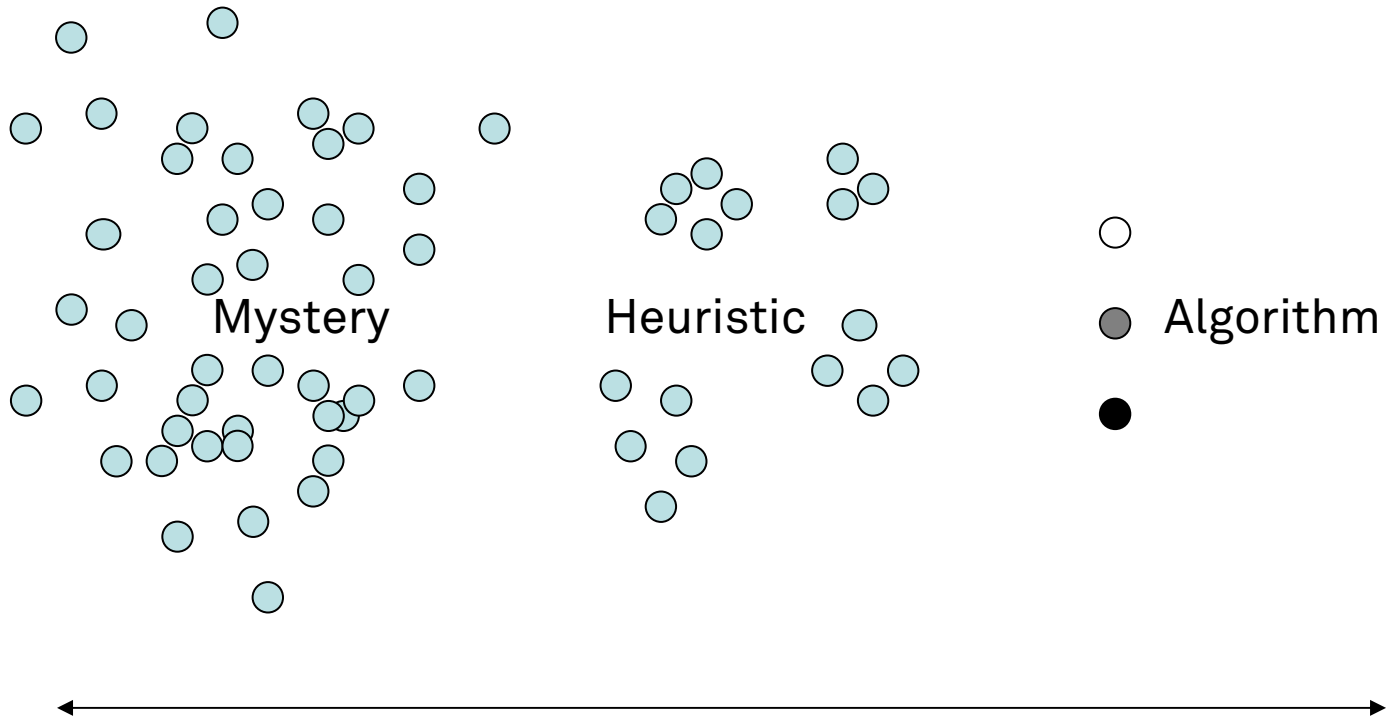


”Det er lykket at få alle brugere i tale og omsætte denne viden til aktiviteter, der alle er med til at højne den enkeltes livskvalitet og arbejdsglæde.”

Institutionsleder

Hvad betyder innovation
for offentlige
organisationer?

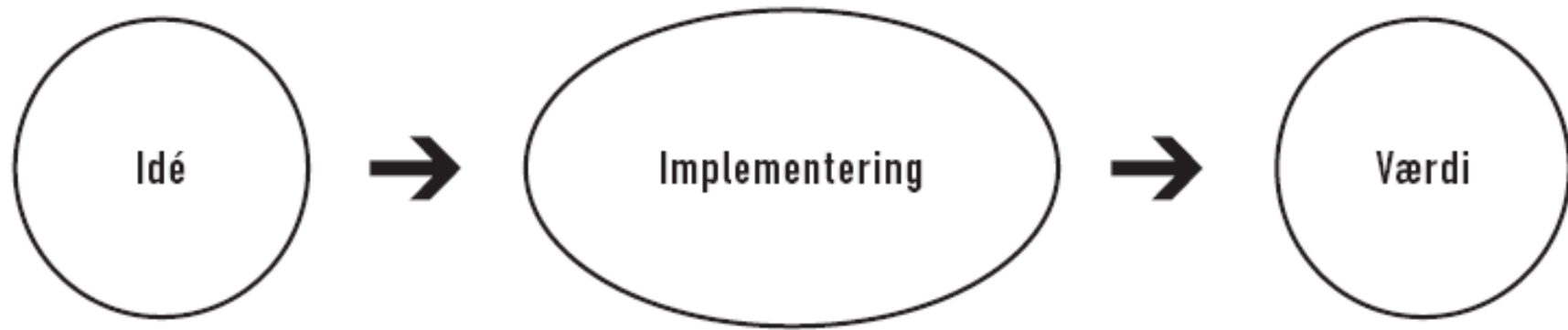
Fra "mysterium" til formel



Hvordan kommer vi fra
at udforske mysteriet, og
til at realisere den nye og
bedre drift?

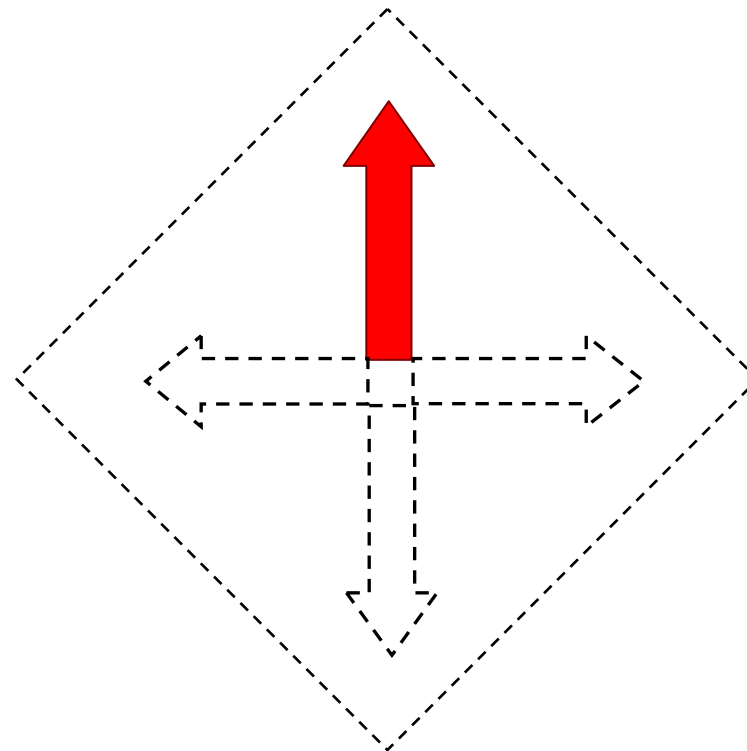
**MIND
LAB**

Innovation er nye ideer
- der skaber værdi



Produktivitet ("effektivisering")
[fx flere sager behandlet pr. medarbejder]

Serviceoplevelse
[borgernes konkrete
oplevelse af indsatsen]



Effekter ("resultater")
[forandringer som følge af
det offentliges indsats,
fx øget læring, trivsel,
sundhed...]

Demokrati
[fx inddragelse, deltagelse,
transparens og retssikkerhed]

Design: Principper

Udfordrende

Stil spørgsmål til problemer og muligheder

Menneskelig

Fokus på faktisk adfærd

Eksperimenterende

Prototyper og fejl som kilde til læring

Konkret

Historier og visualisering skaber dialog på tværs

**MIND
LAB**

Samudvikling

Borgerne i spil

En systematisk proces for at skabe nye løsninger *med* mennesker, ikke *for* dem:

- Bredere involvering af mennesker
[borgere, virksomheder, partnere, andre]
- Anden form for viden
[også kvalitativ, intuitiv, fortolkende]
- En anden form for proces
[design-drevet]

**MIND
LAB**

Professionel empati

Ny indsigt gennem etnografisk research

MIND LAB

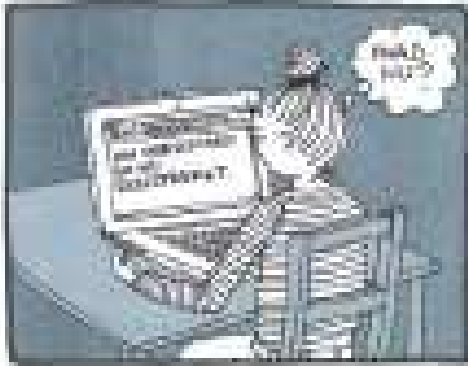


**MIND
LAB**

At øve sig på fremtiden

Designprocessen som drivkraft

Prototyper: Historier





**MIND
LAB**

Sådan redesigner man service

Nyt design af interaktioner på tre niveauer:

- borgere
- organisation
- system

... så *alle* ressourcer bringes i spil.

MIND
LAB



Ledelsesudfordringen

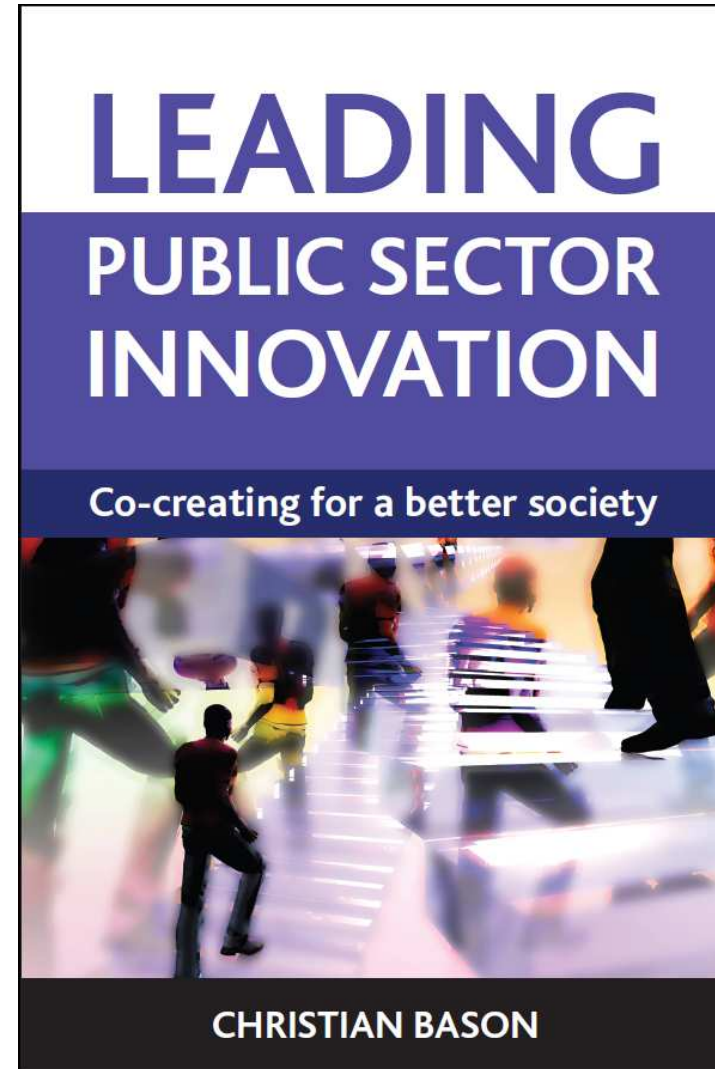
“Hvis ikke vi tør sådan noget
som det her, så dør vi”.

Institutionsleder

MIND LAB



Gyldendal Public, 2009



Policy Press, 2010

**MIND
LAB**



**MIND
LAB**



mind-lab.dk



christianbason