

Brugerdialog giver ny forståelse og justerer forventninger

To sprog og to kulturer mødtes – sådan næsten i hvert fald – da 16 ledere og medarbejdere fra it-afdelingen sad over for en gruppe it-superbrugere fra Århus Sygehus. Ud af mødet kom større gensidig forståelse og inspiration til nye måder at løse problemerne på

Af Dorte Hangst

En gruppe ansatte fra Århus Sygehus, alle it-superbrugere, sidder og diskuterer, hvad de synes om it-afdelingen. Der er venlige udsagn og ros, men også kommentarer med lidt mere kant: "En printer, der ikke virker, er ikke bare en printer, der ikke virker. Det er en produktion, der går i stå". Lige ved siden af sidder 16 medarbejdere fra it-afdelingen og lytter til udsagnene - og de har forbud mod at kommentere eller forsvare sig. Boksen er lukket, og lige nu må der kun lyttes.

Og selvom dette arrangement kan synes både urimeligt og selvpinerisk, så gik både it-superbrugerne og de ansatte fra it-afdelingen fra dagen med en god oplevelse. Fra superbrugerne lød tilbagemeldingen, at det både var spændende og interessant, at de i den efterfølgende dialog med de ansatte i it-afdelingen var blevet klogere på, hvilke berettigede forventninger de kunne have til it-afdelingen.

Arrangementet fandt sted i efteråret, og som opfølgning på dagen har it-afdelingen udviklet et helt nyt kursus i kommunikation med fokus på at møde og tale med brugerne på deres præmisser. Derudover har resultaterne fra dagen været et væsentligt input i it-afdelingens overordnede strategiproces. Brugerdialogen indgår som et element

i Region Midtjyllands lederuddannelse Kilimanjaro, og det var i dette tilfælde kundeansvarlig Lena Mortensen fra Kunder og Support, som indbød en række ansatte fra forskellige afdelinger i it til mødet med brugerne.

Brug dialogmetoden i omstillingsprocesser

Og netop det personlige møde med al den nuancering og de mange forskellige perspektiver, som det medfører, er brugerdialogens store styrke, fortæller organisationskonsulent Anette Levesen, som stod for facilitering af brugerdialogen.

"På en og samme tid er det både den største gevinst og den største udfordring, at man bare skal sidde der og tage imod".

Og trods det, at brugerdialogen er baseret på et lille udsnit brugere, så er der ifølge Anette Levesen evidens for, at tilbagemeldingerne rent faktisk er repræsentative. Efter Anette Levesens mening, så er metoden også særdeles egnet i omstillingsprocesser:

"Udfordringen er, at man skal opretholde den faglige kvalitet, men med markant færre ressourcer. Det betyder åbenlyst, at man ikke kan blive ved med at gøre tingene på den samme måde, og her tror jeg, at brugerdialogen kan være med til at identificere, hvordan brugerne oplever ydelserne. Ud af det kan komme ideer til, hvordan vi kan gøre tingene anderledes til markant færre ressourcer".

[Læs mere om arrangementet her](#)
["Hvad siger de egentlige, de brugere?"](#)

Brugerdialogens styrker

- **Direkte kontakt og dialog**
- **Kommer bag om procenterne i spørgeskema-undersøgelser**
- **Kvalitetsproblemer bliver konkretiseret, så man kan handle**
- **Ledere og medarbejdere kan mærke, hvordan det er at være bruger**
- **Ledere og medarbejdere motiveres til at handle**
- **Giver brugerne mulighed for at bidrage med den viden kun de har**

Yderligere information



Anette Levesen

Tel.: 8728 5575

Koncern HR, Organisation,
Ledelse og Procesoptimering
anette.levesen@stab.rm.dk