

Den svære implementering

Hvordan skabes forandring og ny adfærd i servicekulturer?

I de fleste tilfælde er adfærdsændringer svære at implementere, især når både serviceudbyder og modtager skal gøre noget nyt. I mange tilfælde strander gode projekter, fordi der ikke er tænkt på implementering fra starten. Vores erfaring er, at der er god grund til at se på, hvordan man kan implementere længe før man starter implementeringen.

På dette kursus vil vi arbejde teoretisk og praktisk med den svære implementering af nye serviceydelser. Det har vi lavet en model for, som kan hjælpe med at sikre, at organisationen fastholder en ny adfærd.

Kurset vil lære dig at bruge modellen og S.A.M.L.E. organisationen i implementeringen.

Det betyder, at:

- det nye skal være **Synligt**
- nogen skal have **Ansvar** for det
- det nye skal være **Målbart**
- **Ledelsen** skal bakke op
- og der er et **Ejerskab** i forhold til det nye

Udbytte

Når du har gennemført kurset vil du

- forstå idéen bag implementeringsmodellen S.A.M.L.E.
- kunne lave en strategi for, hvordan du sikrer en succesfuld implementering
- have konkrete redskaber og metoder, som kan hjælpe med implementering af services og kulturforandringer
- have inspiration til at gøre det nye synligt i jeres organisation
- kende til co-creation / samskabelse og andre principper der skaber ejerskab på tværs af kontaktpunkter.

Målgruppe

Kurset er målrettet dig som arbejder med

- projektledelse og implementering af nye processer i organisationen
- service- og forretningsudvikling
- organisationens serviceydelser og serviceoplevelser
- kunde-, bruger- og borger adfærd

Kurset henvender sig både til deltagere fra den private og offentlige sektor.

Kendskab til servicedesign er ikke en forudsætning.

Indhold

Kurset vil veksle mellem teoretiske indlæg og praktiske øvelser indenfor:

- Serviceydelsens elementer, og hvordan de kan påvirkes, når man skaber nyt.
- Implementeringsmodellen S.A.M.L.E.
- Synliggørelse af forandringer
- Co-creation / samskabelse og det uddelegerede ansvar
- Hvordan måler man det, man ikke kender endnu? Det målbare's blinde vinkler.
- Forandringsledelse - Stacey og Kotter og deres måder at arbejde på.
- Redskaber som kan skabe ejerskab blandt medarbejdere i forandringsprocesser
- Handlingsplan for implementeringen

Litteratur og værktøjer

“**Med andre øjne – om service, design og servicedesign**” er omdrejningspunktet for dette kursus. Bogen er skrevet af underviserne, Mette Mikkelsen og Søren Bechmann.

Bogen fremsendes, når du har tilmeldt dig kurset.

Metode-samling som kan understøtte fremtidigt arbejde.

Undervisere

Undervisere på kurset er

Mette Mikkelsen, designer, adj. professor på Designskolen Kolding og partner i Service Design Institute.

Søren Bechmann, konsulent, forfatter og partner i Service Design Institute

Ulla Svenningsen Lund, frivillighedschef i Visit Aarhus, holder oplæg og frivillighed og ledelse.

Form og varighed

Een kursus dag efterfulgt af hjemmearbejde, et digitalt kursusmodul, hjemmearbejde og en kursus dag.

Tid og sted

Kurset afvikles i både København og Aarhus. Se tidspunkter på www.servicedesigninstitute.com

Bemærk: Mellem de to mødegange skal der afsættes tid til ca. 30 minutters on demand videolektion og minimum 30 minutters hjemmearbejde

Pris

Kr. 14.800,- inkl. frokost, te/kaffe og materialer - ekskl. moms.

Kurset gennemføres i henhold til Sundhedstilsættelsens anbefalinger. Ved evt. aflysning tilbagebetales det fulde beløb.