

LEAD USER FORLØB – lad dig inspirere af førende brugere

Metoden handler om at lære og lade sig inspirere af, hvordan førende brugere ("lead users") i andre sammenhænge har løst problemer svarende til dem, man som bygherre står overfor. Metodens fordel er, at den gør det muligt at få ideer og formulere fælles løsninger, som det ikke vil være muligt at nå frem til med udgangspunkt i egne erfaringer. Metoden forudsætter at bygherrens specifikke problemstillinger reformuleres til mere almene problemstillinger, så det er muligt at få inspiration udefra, samt at denne inspiration efterfølgende omsættes til løsninger, der giver mening i forhold til den specifikke bygherre og dennes brugere.

Hvad handler metoden om

Metoden handler om at bryde de vante forestillinger om, hvordan en given problemstilling skal løses ved at lade sig inspirere af erfaring udefra. Problemløsning er i et vist omfang altid erfaringsbaseret, hvilket kan være en udfordring, hvis man som bygherre står overfor en problemstilling, hvor der er behov og mulighed for en mere radikal gentænkning af løsninger. Ved at se på, hvordan brugere i helt andre sammenhænge har løst tilsvarende problemer bliver det muligt at få sprængt sin erfaringshorisont og skabe et nyt (og dermed fælles) ståsted for problemløsning.

Metodens indhold man illustres med en case for Nyt Hospital Nordsjælland. Opgaven var her at besvare følgende spørgsmål på vegne af bygherreorganisationen: Hvordan skal vi varetage facility management funktionerne på Nyt Hospital Nordsjælland, og hvilke krav stiller det til bygningen? Spørgsmålet blev besvaret gennem tre workshops, hvor deltagere med ansvar for facility management på det nuværende Hillerød hospital, fandt frem til de overordnede løsningsprincipper for det nye hospital. Dette skete ved at se på, hvordan hospitalets udfordringer i forhold til flows, logistik, fælles funktioner og tæthed har været løst i helt andre sammenhænge: Roskilde Festivalen, trafik- og fragtsystemer, sociale insekter (myrer) og i industrisammenhæng.

Hvornår kan metoden benyttes?

Metoden kan med fordel benyttes i de tidlige faser, hvor der er tid og åbenhed i forhold til at tænke i nye løsningsbaner. Inspirationen udefra kan også være med til, at bygherren, og dennes mange interessenter, ser sine behov og udfordringer i et nyt lys, hvilket kan bane vejen for en ny og fælles problemforståelse, hvilket er et godt udgangspunkt for dialogen i projektets senere faser.

Metodens forudsætning og brugere

Metoden omfatter tre typer aktører:

- Eksperter (lead users) der bidrager med viden udefra.
- Repræsentanter fra bygherren, der dels indledningsvis formulerer bygherrens centrale udfordringer, dels oversætter løsningsforslag fra lead userne til den konkrete opgave.

- En facilitator der med afsæt i bygherrens udfordringer finder eksterne eksperter samt faciliterer mødet mellem dem og bygherreorganisationen.

Metoden forudsætter, at der er tid til dialog mellem lead userne og bygherreorganisationen, så bygherreorganisationen på den ene side bringes ud af sine vante løsningsmønstre, men på den anden side også har mulighed for at oversætte dem til løsninger, der er meningsfulde i den konkrete sammenhæng.

Metodens fordel

Metodens fordel er, at den gør det muligt at bryde med de vante forestillinger om, hvordan problemer skal løses, hvilket er afgørende, hvis man står overfor udfordringer af ukendt indhold eller omfang.