Tjenestedesign

– redesign av tjenester

bouvet

Dagens agenda

- Tjenestedesign – hva, hvorfor og hvordan?
- Gruppeoppgaver

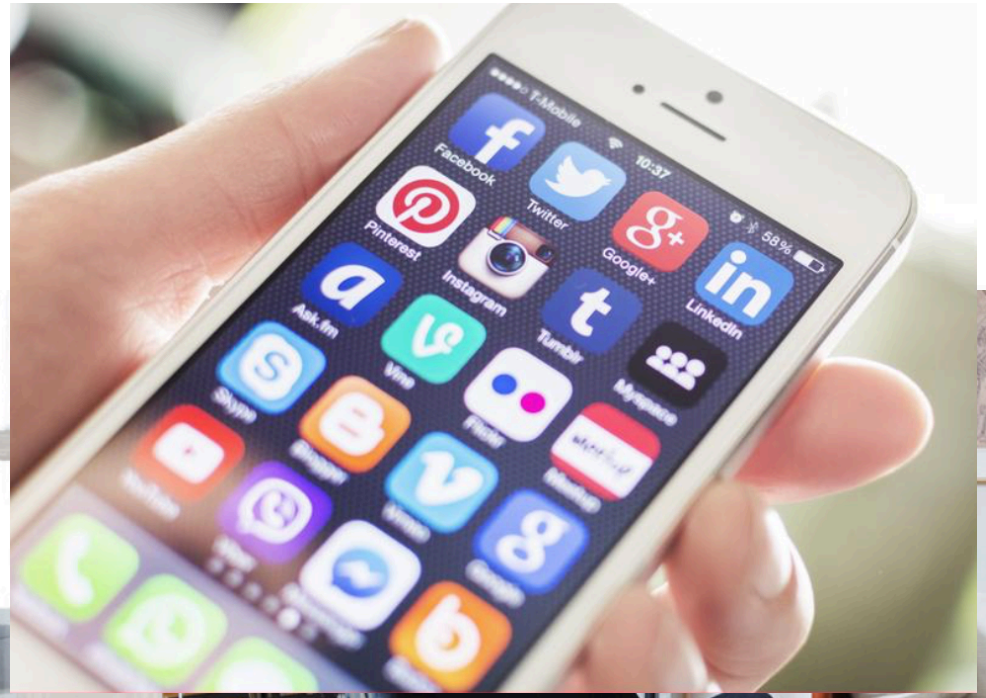
- *Beinstrekk og kaffepåfyll*

- Fra virkeligheten: Tjenestedesign i Oslo kommune
- Spørsmål

- Oppsummering og avslutning

bouvet

I WA
FOR U
NEAREST


Facebook
Twitter
Pinterest
Instagram
Google+
LinkedIn
Ask.fm
Vine
Tumblr
Skype
Flickr
Myspace

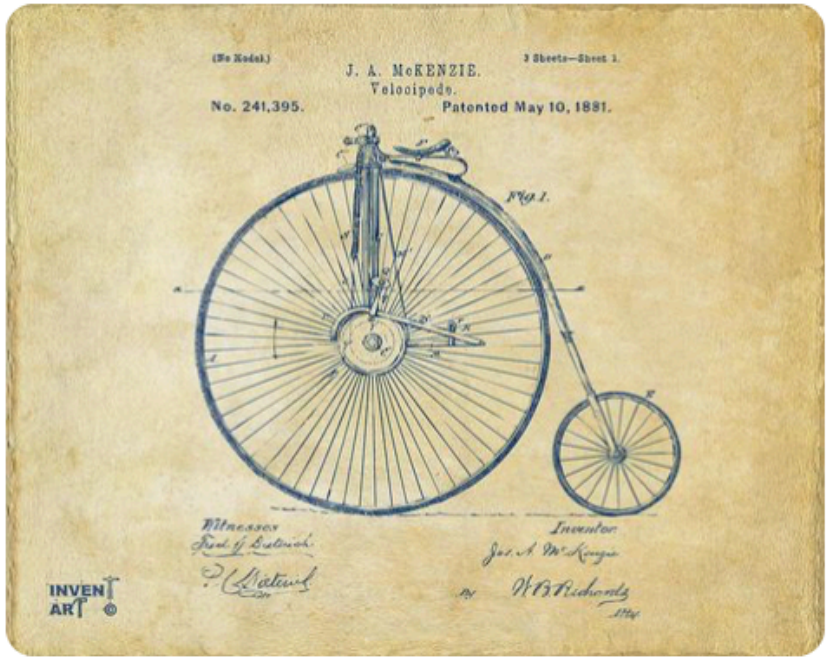
Hva kjennetegner en designprosess?

- **åpen systematisk prosess**
- prosessen er visuell og eksperimenterende
- tar utgangspunkt i **menneskelig erfaring og adferd**

Resultatet kan være grafisk, produkt, **tjeneste**,
system, ny organisasjon og styringsmodeller.

(Bason, 2017, min oversettelse)

bouvet



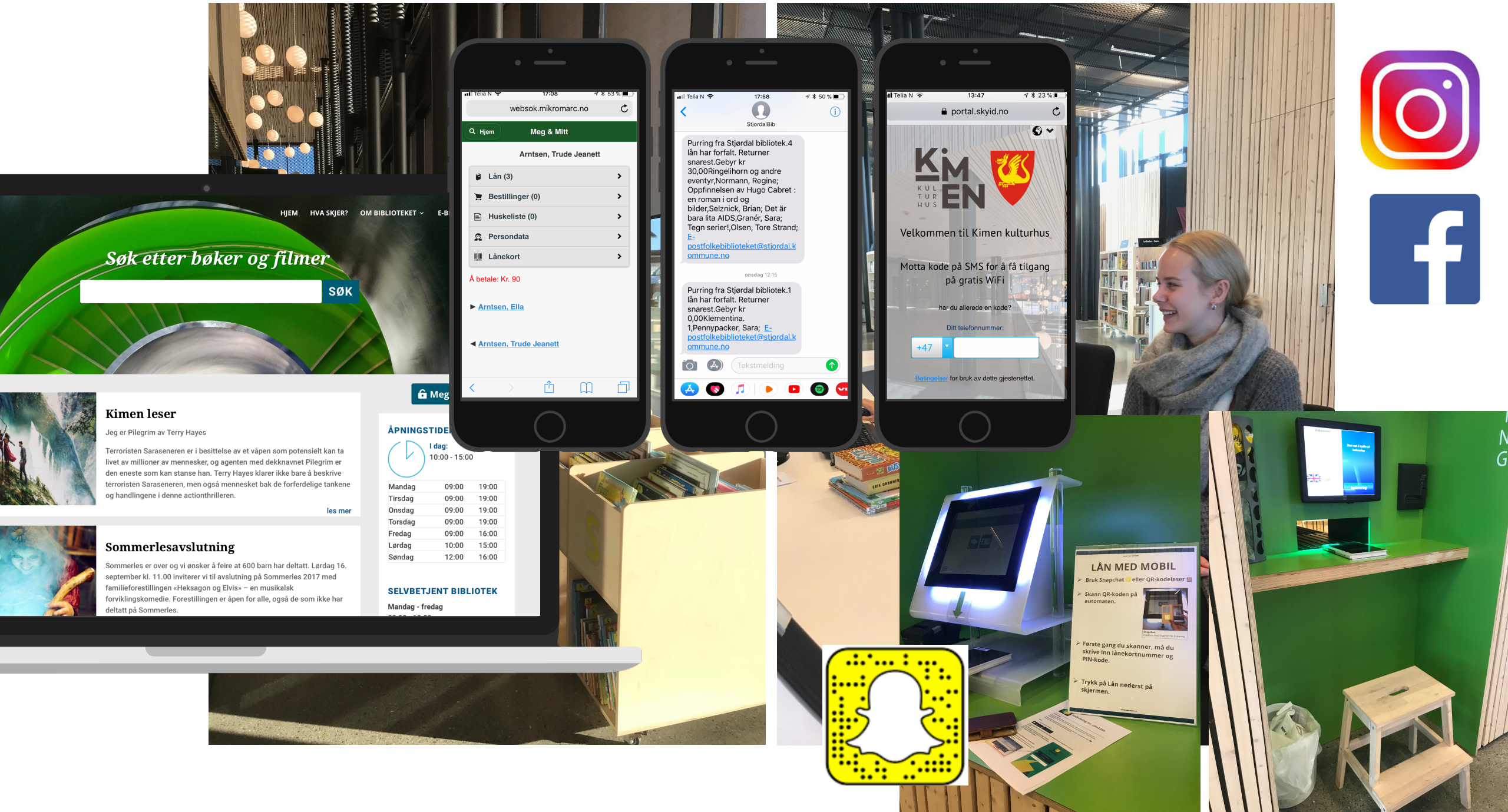
1881 Velocipede Bicycle Patent Artwork - Vintage Drawing by…

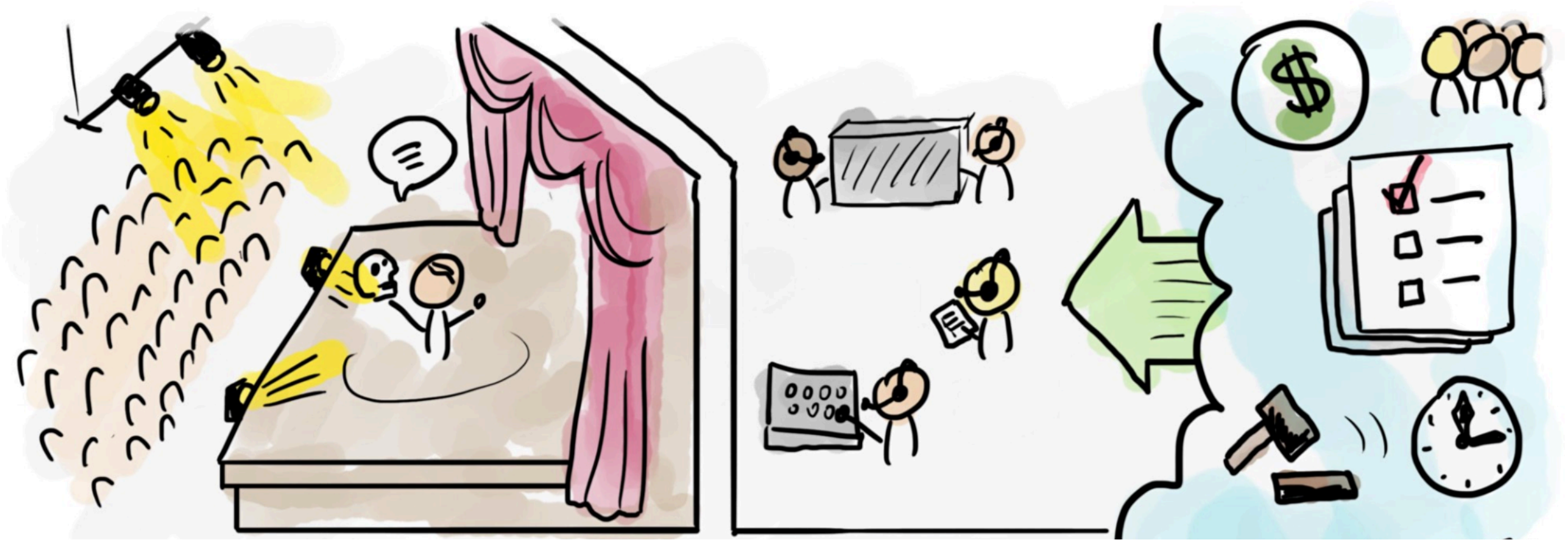
Young boys with high wheel bicycles, 1900

Fight for the right to pedal: A women's cycling rally in…

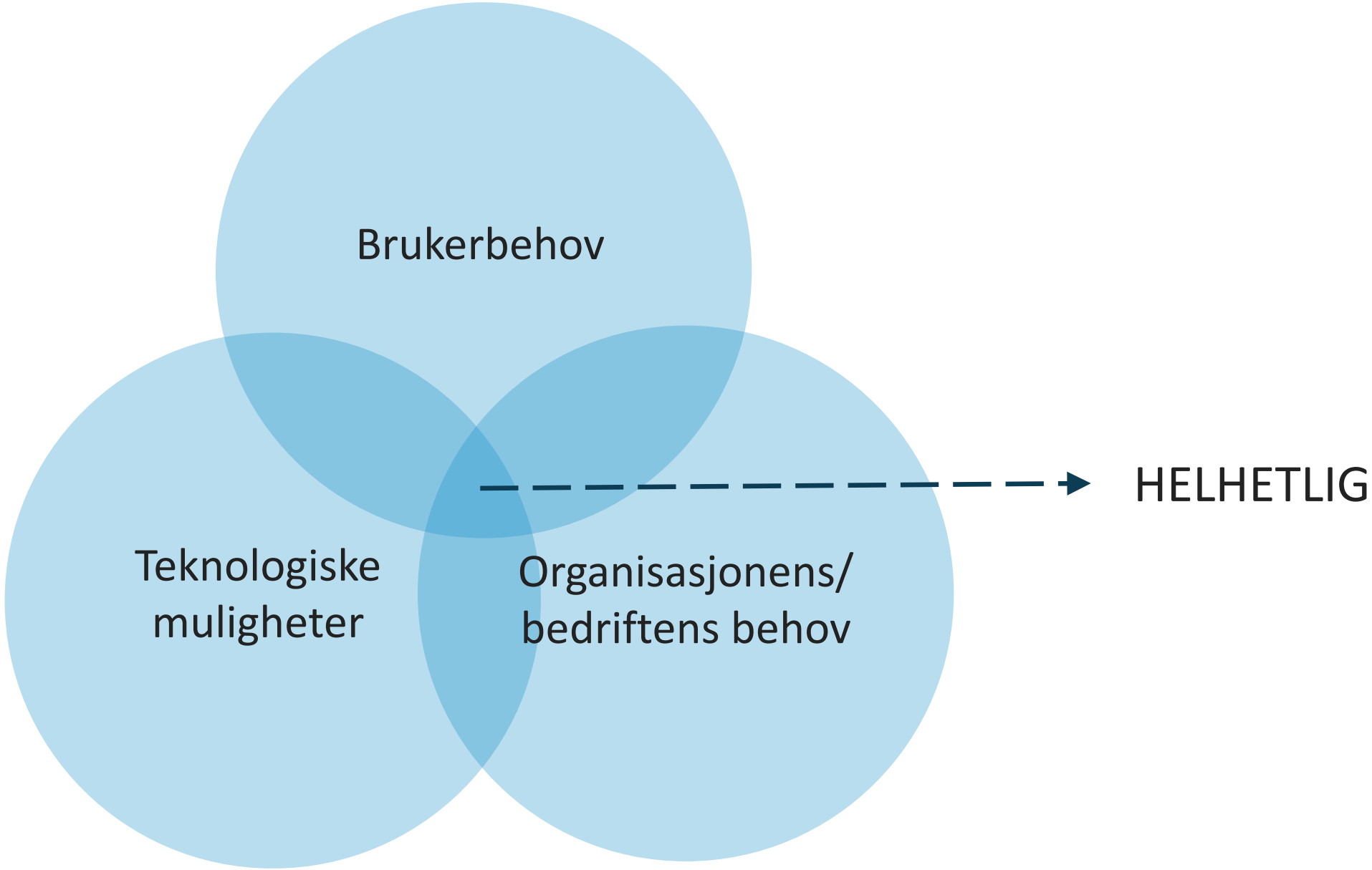
Verdens
BESTE
bibliotek!

Du kan ikke designe
en god opplevelse!

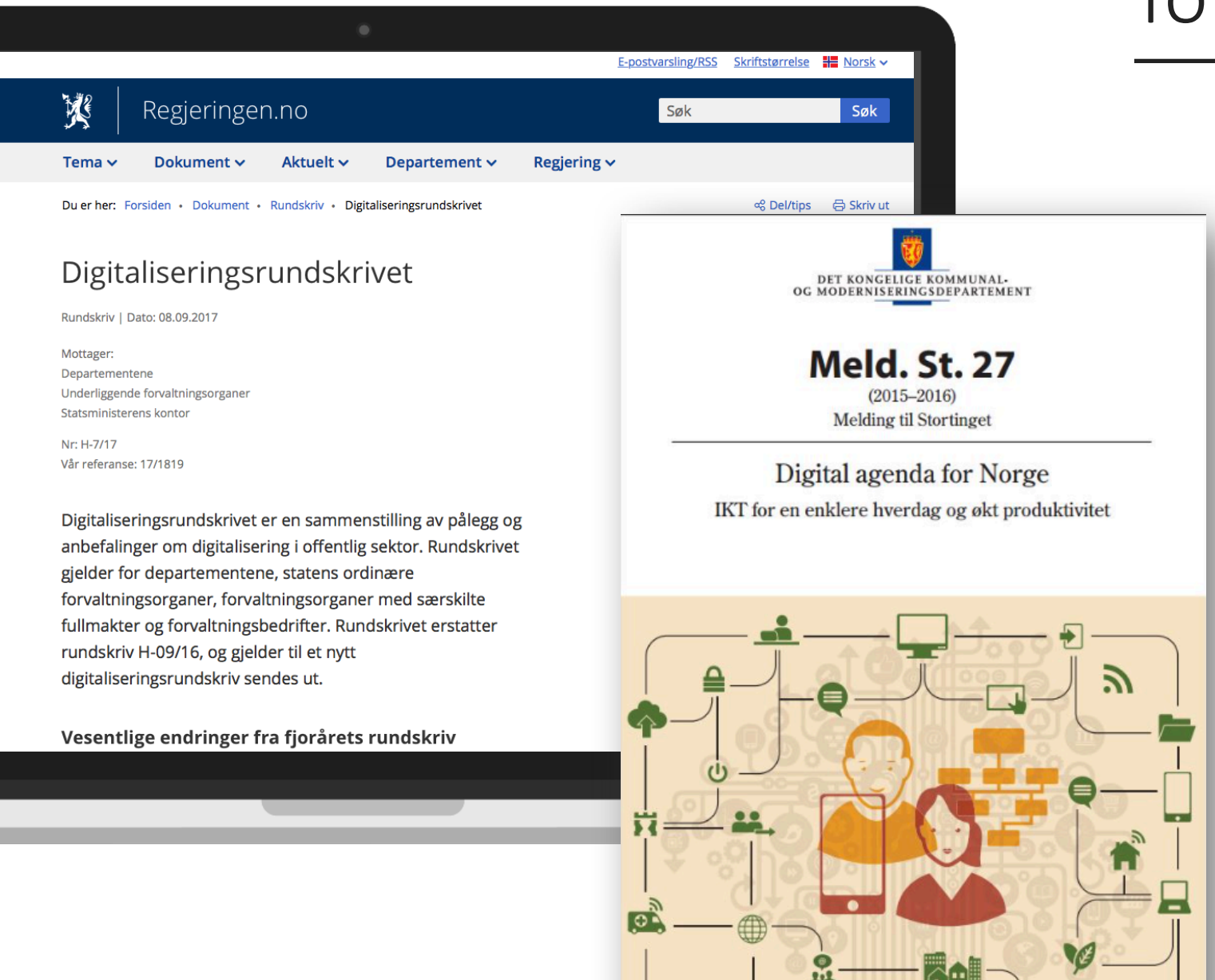

HJEM
HVA SKJER?
OM BIBLIOTEKET
Søk etter bøker og filmer
SØK
Kimen leser
Jeg er Pilegrim av Terry Hayes
Terroristen Saraseneren er i besittelse av et våpen som potensielt kan ta livet av millioner av mennesker, og agenten med dekknavnet Pilegrim er den eneste som kan stanse han. Terry Hayes klarer ikke bare å beskrive terroristen Saraseneren, men også mennesket bak de forferdelige tankene og handlingene i denne actionthrilleren.
les mer
Sommerlesavslutning
Sommerles er over og vi ønsker å feire at 600 barn har deltatt. Lørdag 16. september kl. 11.00 inviterer vi til avslutning på Sommerles 2017 med familieforestillingen «Heksagon og Elvis» – en musikalsk forviklingskomedie. Forestillingen er åpen for alle, også de som ikke har deltatt på Sommerles.
ÅPNINGSTIDER
I dag:
10:00 - 15:00
Mandag 09:00 19:00
Tirsdag 09:00 19:00
Onsdag 09:00 19:00
Torsdag 09:00 19:00
Fredag 09:00 16:00
Lørdag 10:00 15:00
Søndag 12:00 16:00
SELVBETJENT BIBLIOTEK
Mandag - fredag
Telia N 17:08
websok.mikromarc.no
Hjem
Meg & Mitt
Arntsen, Trude Jeanett
Lån (3)
Bestillinger (0)
Huskeliste (0)
Persondata
Lånekort
Å betale: Kr. 90
Arntsen, Ella
Arntsen, Trude Jeanett
Telia N 17:58
StjørdalBib
Purring fra Stjørdal bibliotek.4 lån har forfalt. Returner snarest.Gebyr kr 30,00Ringelihorn og andre eventyr,Normann, Regine; Oppfinnelsen av Hugo Cabret : en roman i ord og bilder,Selznick, Brian; Det är bara lita AIDS,Granér, Sara; Tegn serier!,Olsen, Tore Strand; E-postfolkebiblioteket@stjordal.kommune.no
onsdag 12:15
Purring fra Stjørdal bibliotek.1 lån har forfalt. Returner snarest.Gebyr kr 0,00Klementina. 1,Pennypacker, Sara; E-postfolkebiblioteket@stjordal.kommune.no
Tekstmelding
Telia N 13:47
portal.skyid.no
KIMEN KULTURHUS
Velkommen til Kimen kulturhus
Motta kode på SMS for å få tilgang på gratis WiFi
har du allerede en kode?
Ditt telefonnummer:
+47
Betingelser for bruk av dette gjestenettet.
LÅN MED MOBIL
Bruk Snapchat eller QR-kodeleser
Skann QR-koden på automaten.
Første gang du skanner, må du skrive inn lånekortnummer og PIN-kode.
Trykk på Lån nederst på skjermen.



Kilde/ illustrasjon: practicalservicedesign.com


Brukerbehov
Teknologiske muligheter
Organisasjonens/ bedriftens behov
HELHETLIG

To viktige dokumenter



Følgende prinsipper bør legges til grunn for digitaliseringsprosjekter:

- Start med behov
- Tenk stort – start smått
- Velg riktig samarbeidspartner
- Sørg for riktig kompetanse og god lederforståelse
- Lever hyppig
  – skap nytte hele veien

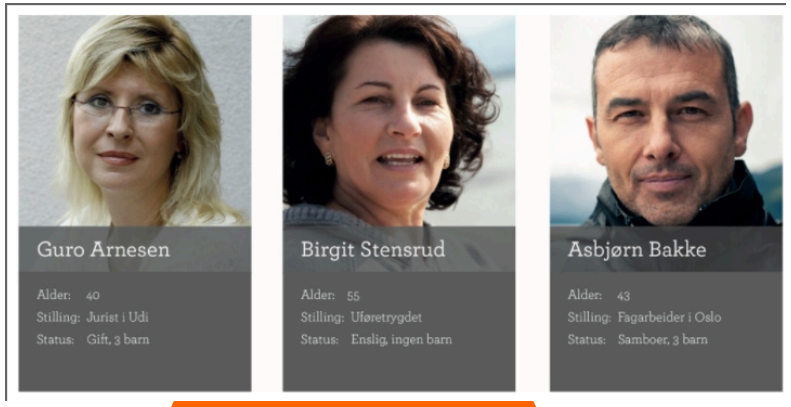
Hvordan?

ta”designbriller” på!

Begreper i tjenestedesign

De vi designer for:

- kunder
- innbyggere
- pasienter
- pårørende
- interne brukere

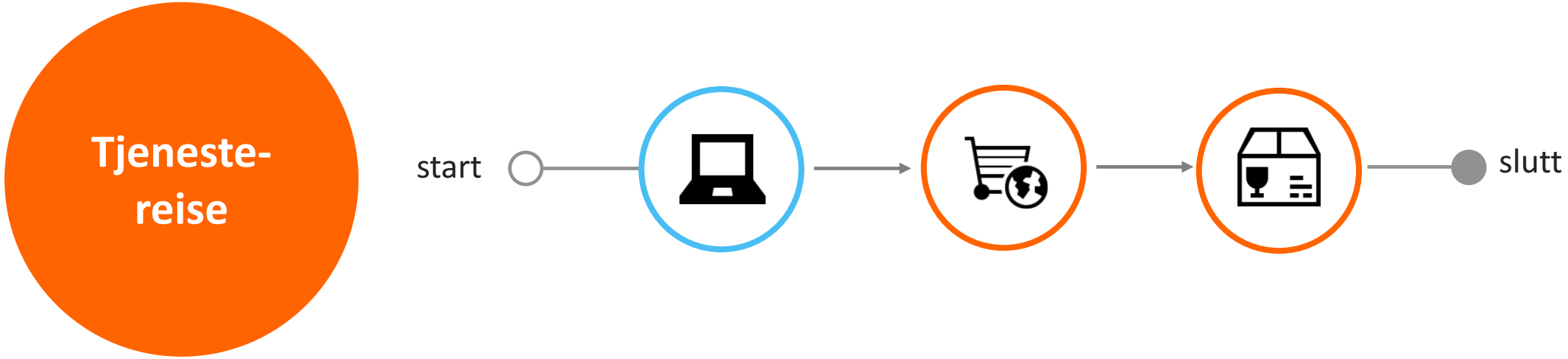


Personas

Oppdiktede personer som er satt sammen av ulike brukeres historier og opplevelser

Representerer direkte kontakt mellom brukeren og tjenesteleverandøren. Kontaktpunktene kan være fysiske, digitale, interaktive eller personlige (mail, sms, telefonsamtale)

Begreper I tjenestedesign



Et kjede av kontaktpunkt utgjør tjenestereisen. Den er en visualisert skisse av tjenesten over tid.

Brukerinnsikt - Hvordan kommer vi i gang?

Hvor skal jeg begynne for å designe en tjeneste?

Hvem må være med?

Skal jeg intervjue to eller 10 innbyggere?

Hvor skal jeg få tak I brukere?

bouvet

Først – hvem skal bruke tjenesten?

- Vi må vite hvem våre brukere er
- Hvem skal vi designe tjenesten for?
- Prioritere brukere/målgrupper
- Bli enige om dette – gir et felles utgangspunkt

bouvet

Behov - lytt til hva brukeren har å si!

- En tjeneste må lages ut i fra et reelt behov
- Vi MÅ ha fakta fra brukerne – ikke bygge på våre egne antagelser!

www.colourbox.com

bouvet

Metoder for brukekartlegging

Metoder

- Intervju (individuelle eller gruppe)
- Kontekstuelle intervju – intervju i brukerens egne omgivelser
- Prøve ut/tjenestesafari
- Observasjon
- Spørreundersøkelser
- Persona
- Brukertesting
- Workshops – tegne ut brukerreisen slik den er i dag

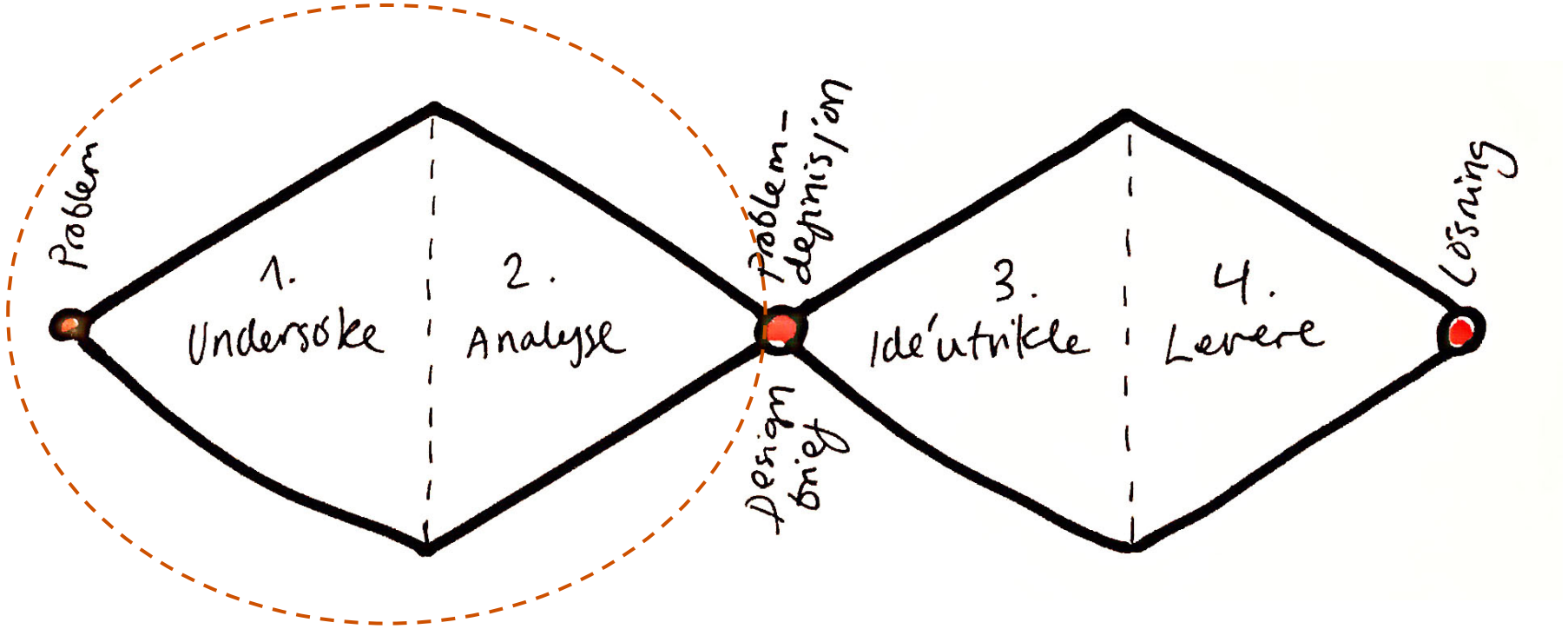
bouvet

Kontekstuelle brukerintervjuer gir god innsikt

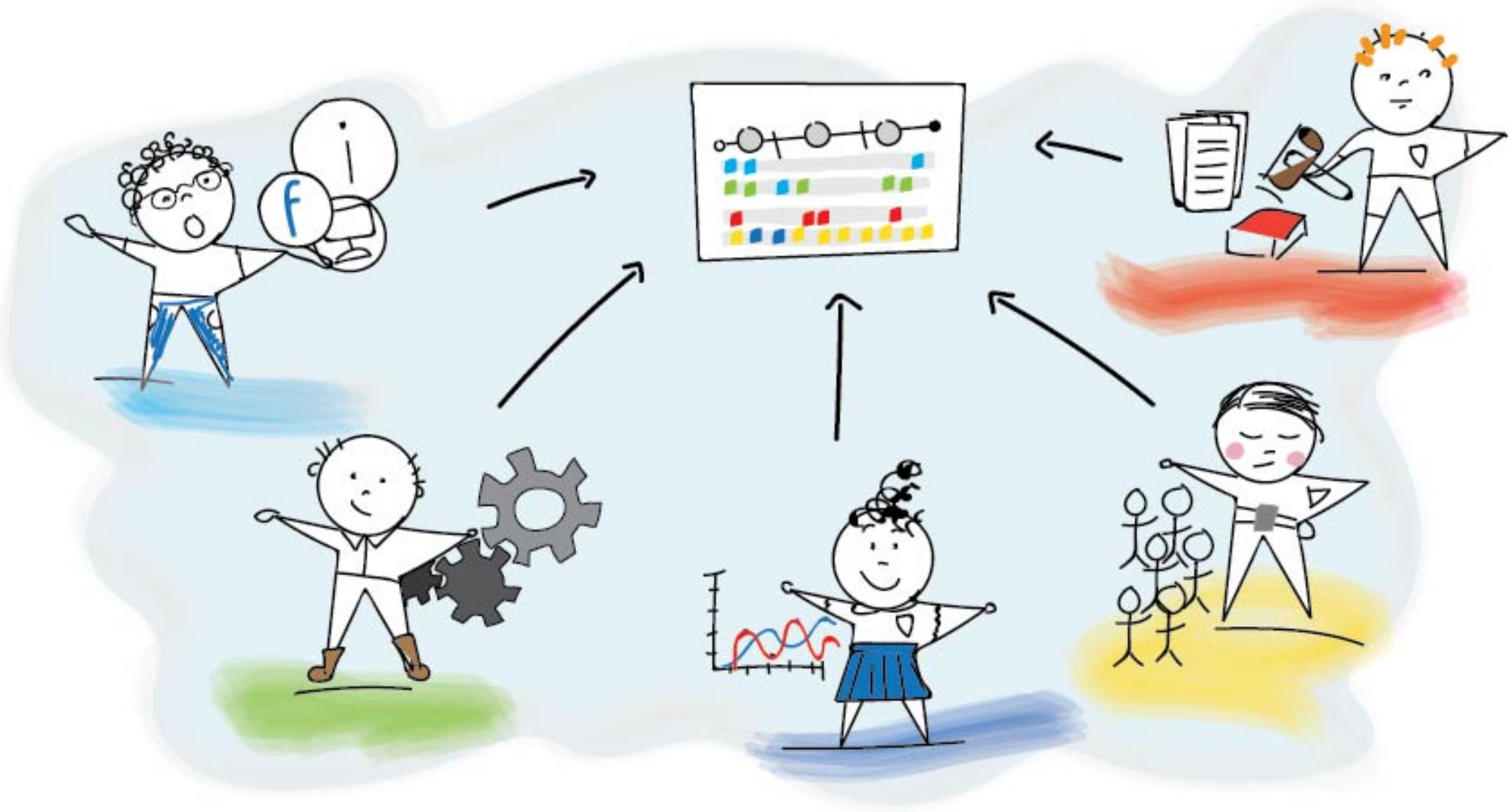
- Trygge omgivelser gjør at brukeren føler seg trygg – vil lettere dele
- Gir mulighet til både å stille spørsmål og observere
- Snakk med 6-8 personer pr prioriterte målgruppe
- Vær åpen og lyttende
- Husk å ta opp lyd eller film av intervju – gir innsikt hos de andre I teamet/organisasjonen

bouvet

Designprosess

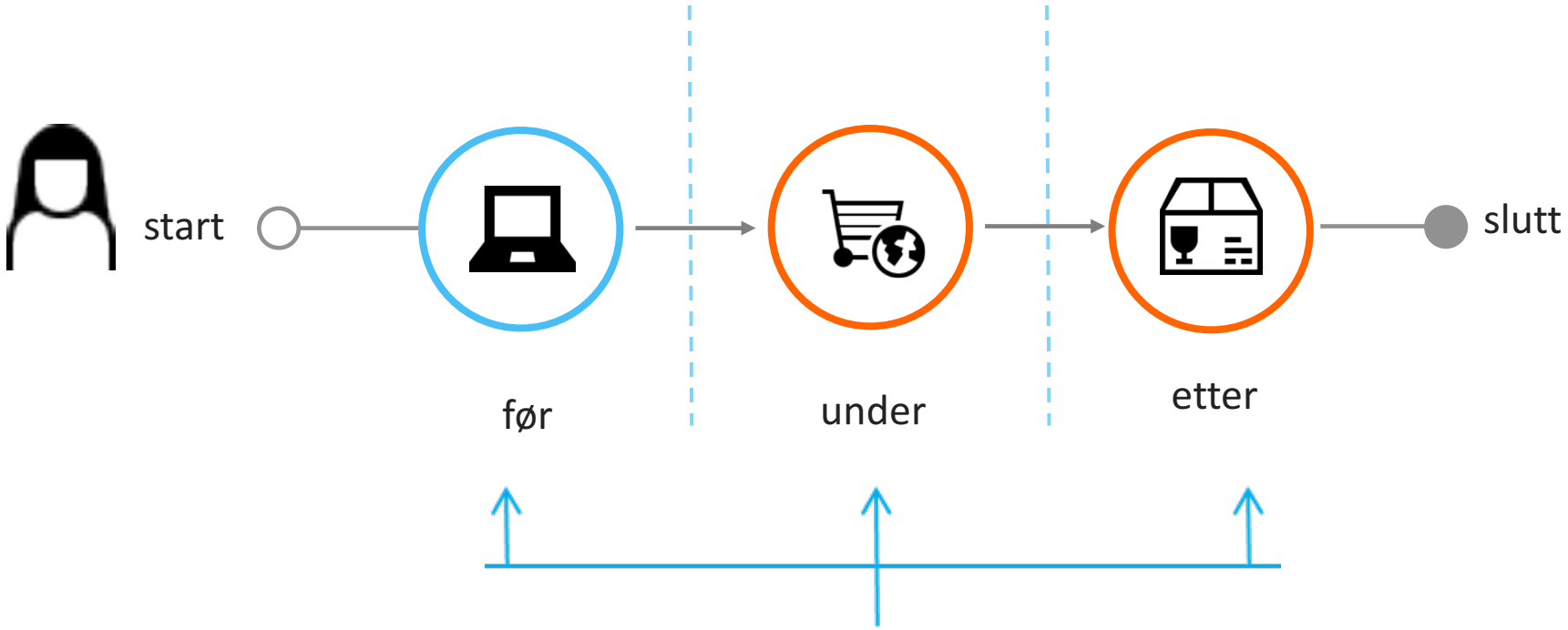


Hva skjer så?



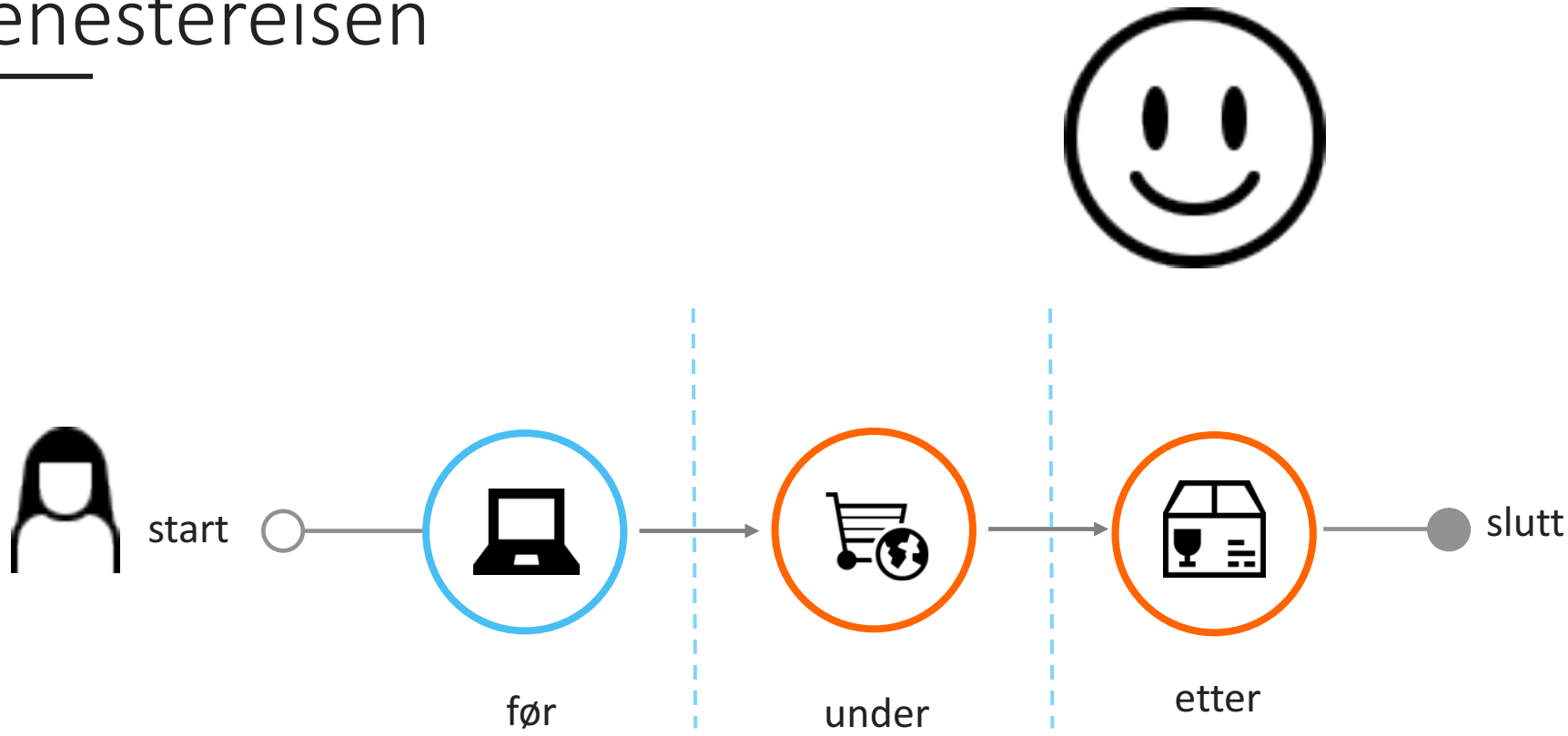
bouvet

Tjenestereisen



www.visualproject.org

Tjenestereisen



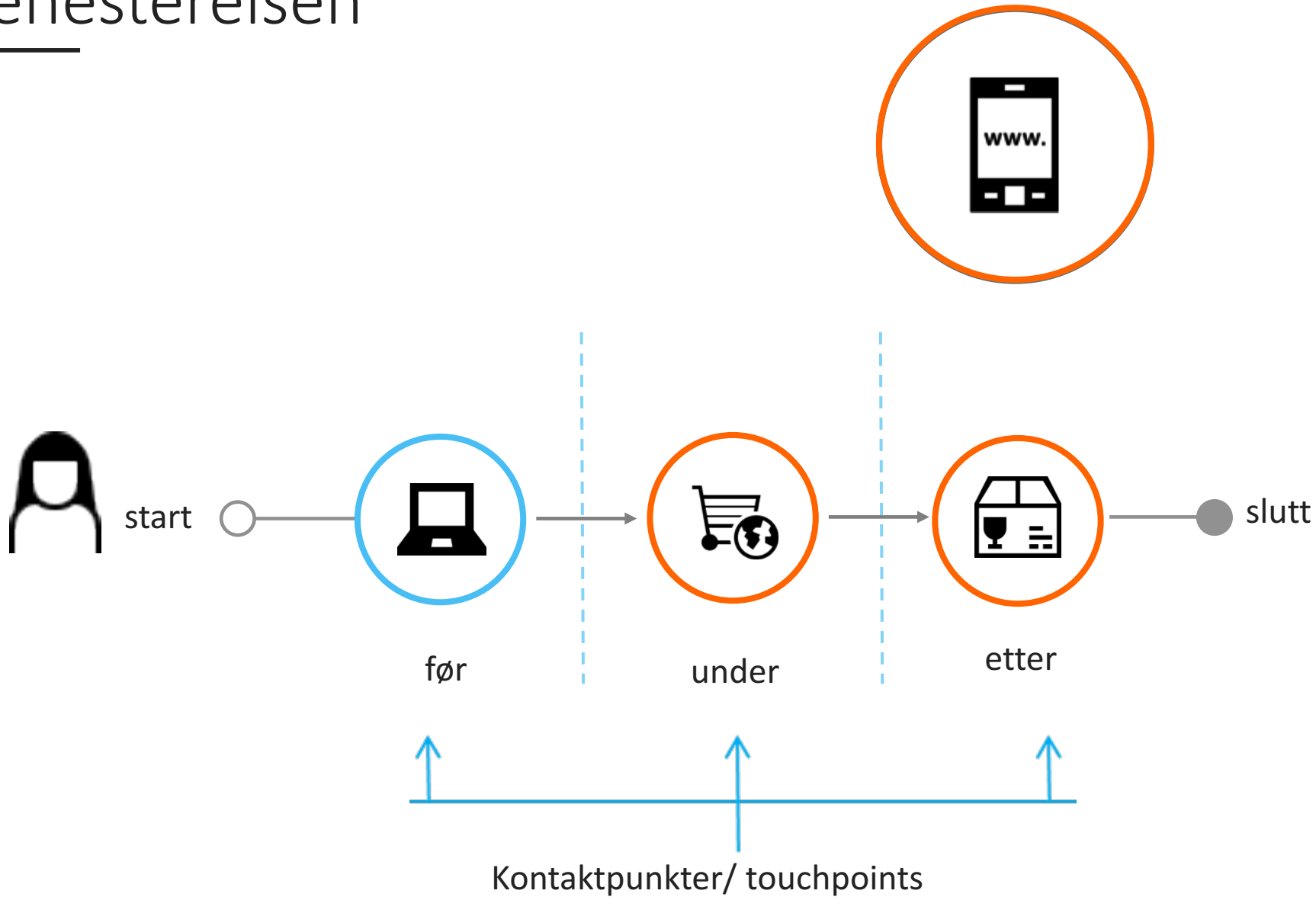
bouvet

www.visualproject.org

Tjenestereisen

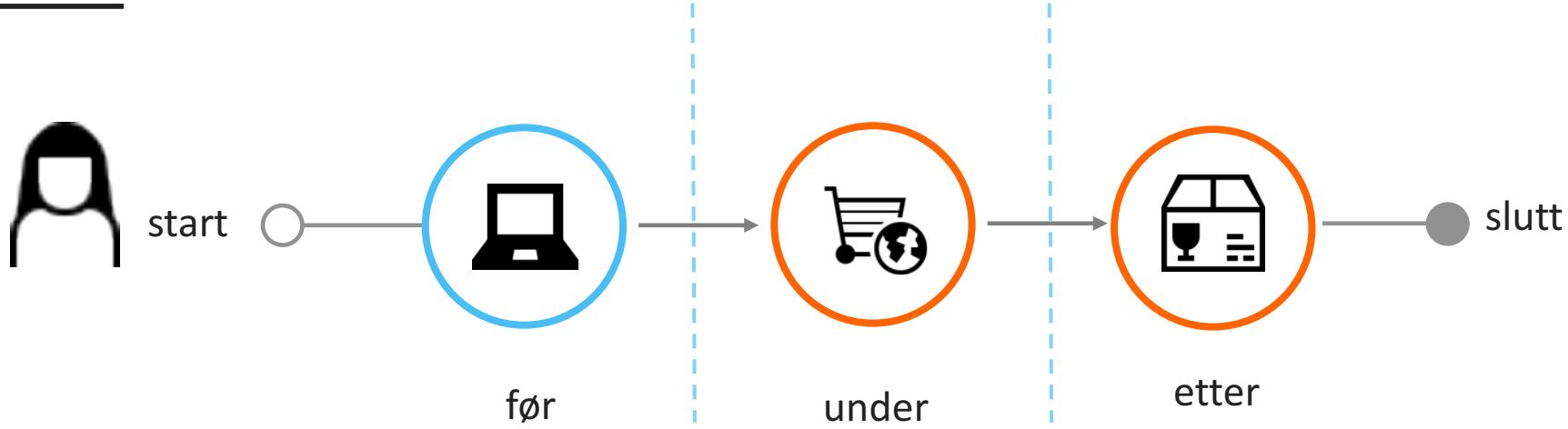
www.visualproject.org

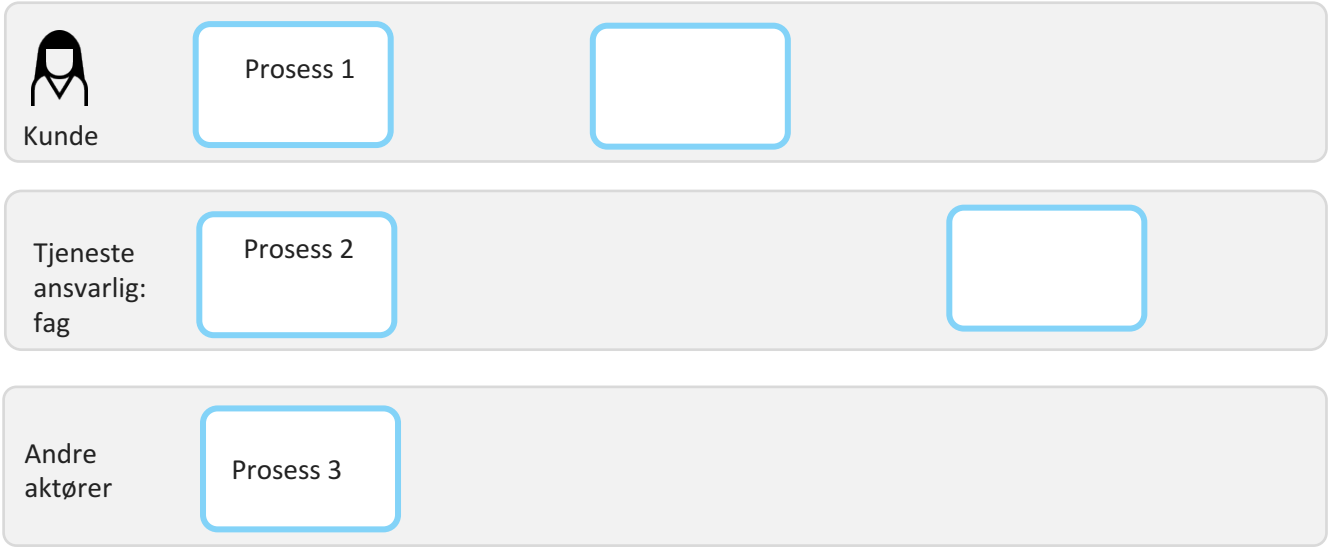
Tjenestereisen



bouvet
www.visualproject.org

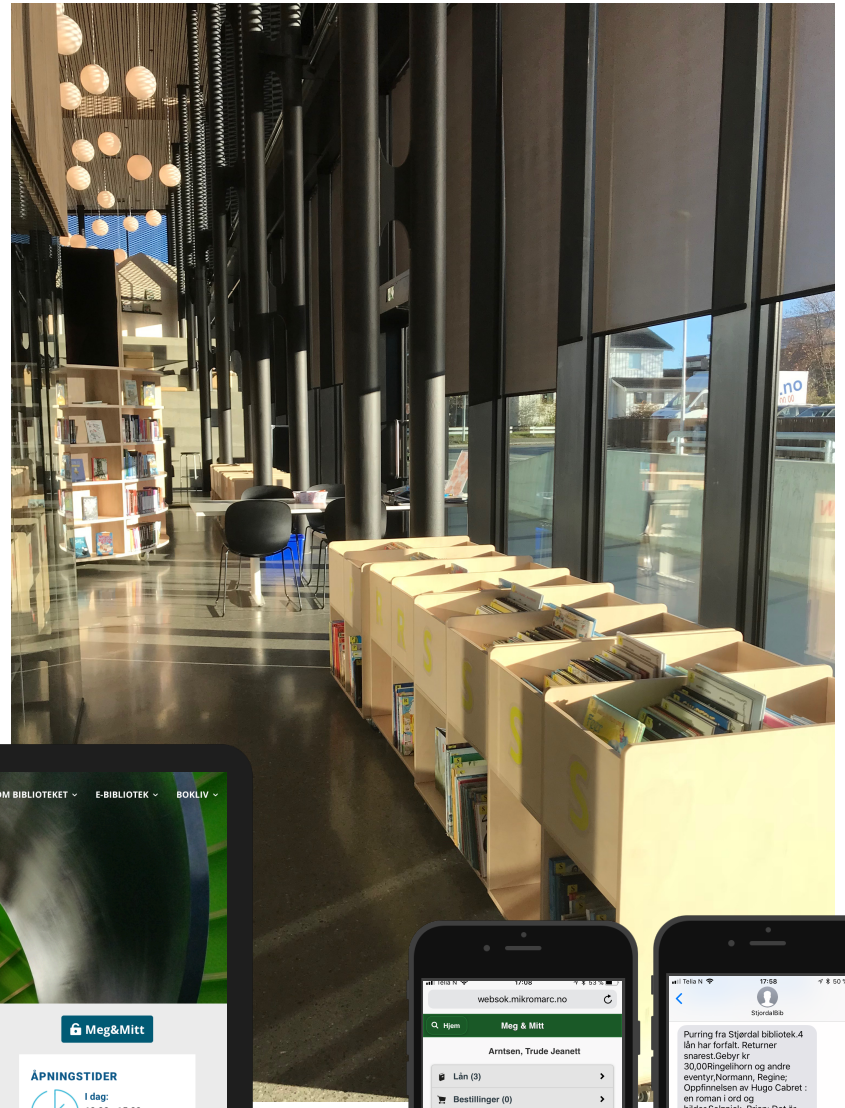
Tjenestereisen

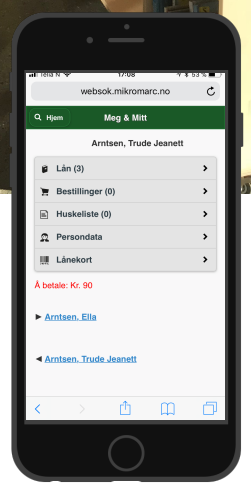


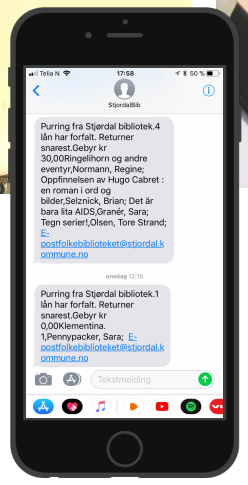


www.visualproject.org

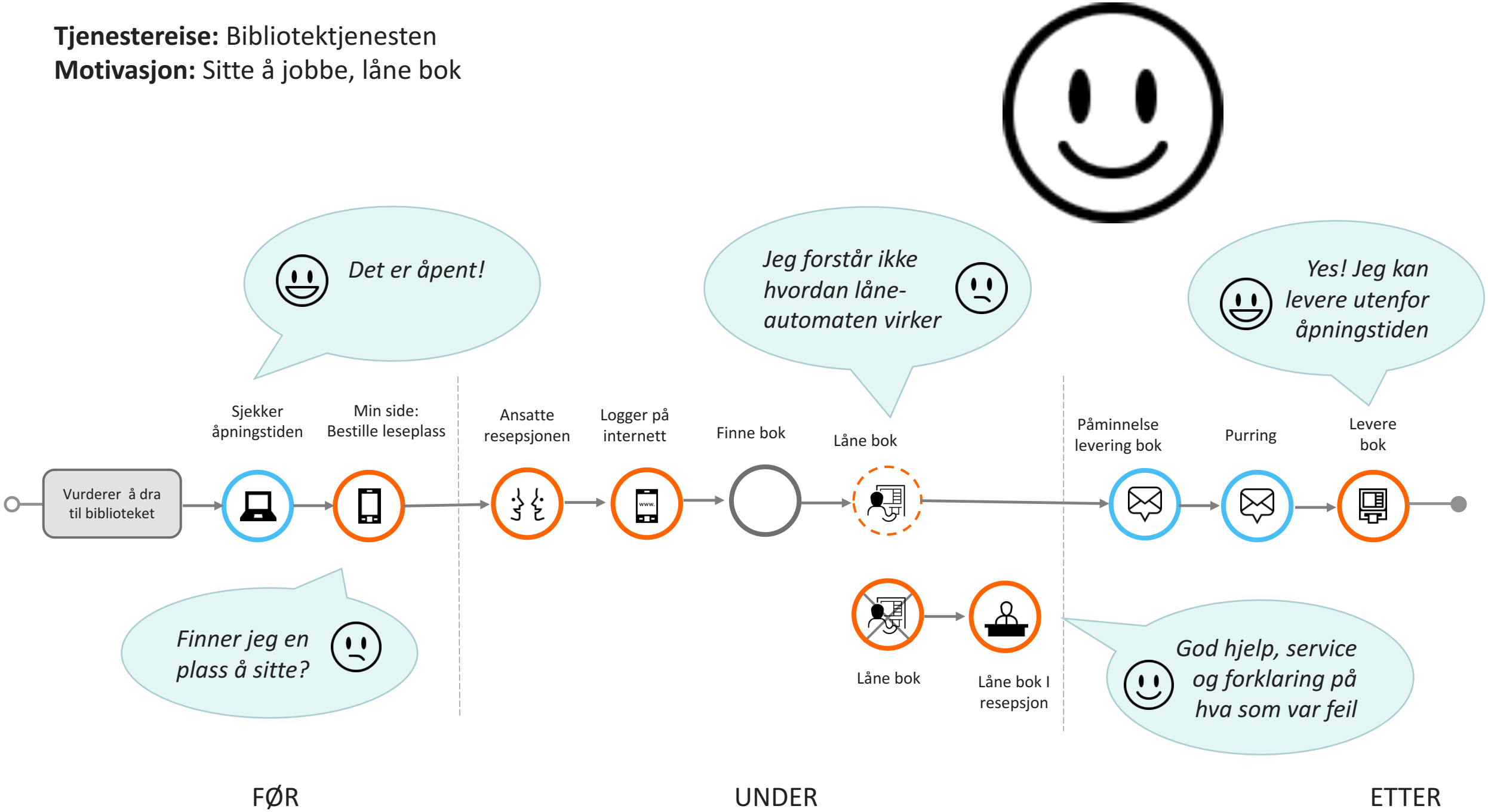
…tilbake
til biblioteket







Tjenestereise: Bibliotektjenesten
Motivasjon: Sitte å jobbe, låne bok



Nå: praktisk oppgave!

Målet med oppgaven:
Bruke tjenestereisen som verktøy for samtale om tjenesteutvikling

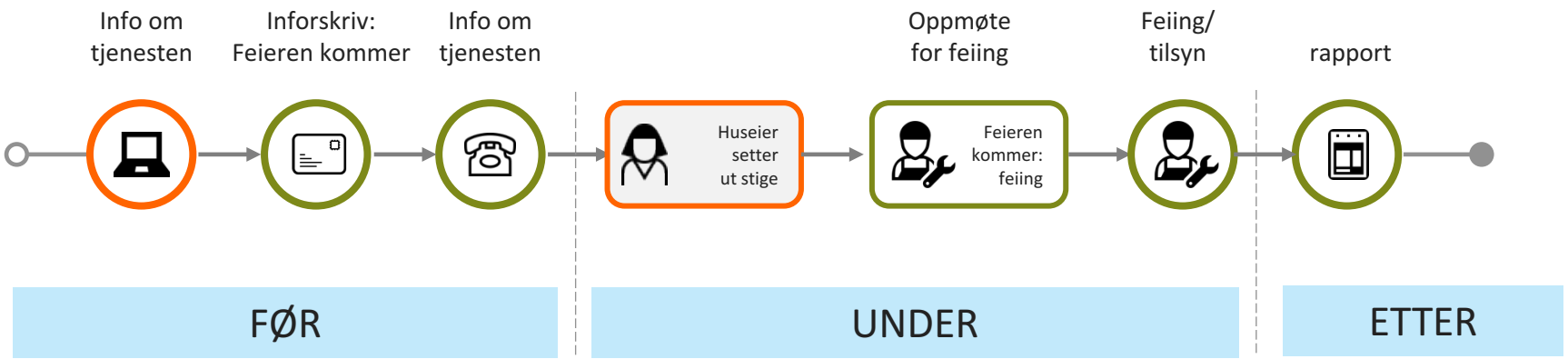
bouvet

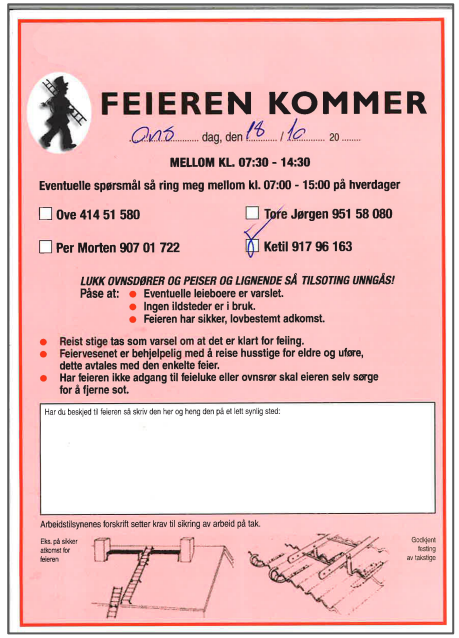
Case: Feiertjenesten

Redesign av feiertejensten i Andebygd

- en middels stor kommune i Norge

Tjenestereise fra kommunens perspektiv





FEIEREN KOMMER

Ons..... dag, den 13 / 10..... 20 .....

MELLOM KL. 07:30 - 14:30

Eventuelle spørsmål så ring meg mellom kl. 07:00 - 15:00 på hverdager

- ☐ Ove 414 51 580
- ☐ Tore Jørgen 951 58 080
- ☐ Per Morten 907 01 722
- ☒ Ketil 917 96 163

LUKK OVNSDØRER OG PEISER OG LIGNENDE SÅ TILSOTING UNNGÅS!

Påse at:
- Eventuelle leieboere er varslet.
- Ingen ildsteder er i bruk.
- Feieren har sikker, lovbestemt adkomst.

- Reist stige tas som varsel om at det er klart for feiing.
- Feiervesenet er behjelpelig med å reise husstige for eldre og uføre, dette avtales med den enkelte feier.
- Har feieren ikke adgang til feieluke eller ovnsrør skal eieren selv sørge for å fjerne sot.

Har du beskjed til feieren så skriv den her og heng den på et lett synlig sted:

Arbeidstilsynenes forskrift setter krav til sikring av arbeid på tak.

Eks. på sikker adkomst for feieren

Godkjent festing av taksteige

Feierapport

	Ja	Nei
Feiing utført	☐	☒
Sot tatt ut	☐	☐

☐ Ingen tilstede - sot fra rør og feierluke må taes ut av eier / bruker

Merknader

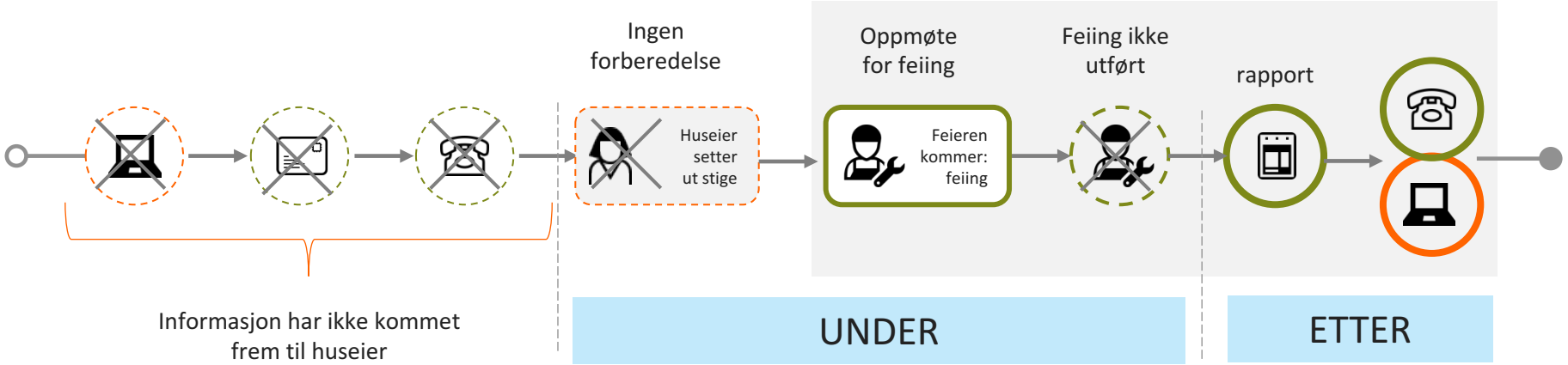
Ingen stige reist

Dato / feier: 18/10 - 17

- ☐ Tore tlf. 95 158 080
- ☒ Ketil tlf. 917 96 163
- ☐ Per Morten tlf. 907 01 722
- ☐ Ove tlf. 414 51 580

Tjenestereise fra huseiers perspektiv

Marit, 53 år



"Vi har vært på ferie og feieren har vært her.. Det ligger aske over så og si hele leiligheten. Hele gulvet var dekket av et sort lag… jeg vil jo ikke virke som en sutrekjerring, men kan jeg klage på dette arbeidet?"

Oppgave 1: Idémyldring (10 minutter)
Utfra kartlagt innsikt har dere fått i oppdrag å jobbe med en ny og forbedret feiertjeneste. Fokuset i den nye tjenesten skal være på å lage en mer serviceorientert tjeneste. Bruk 10 minutter på å komme opp med idéer til hva som kan forbedre den eksisterende tjenesten.

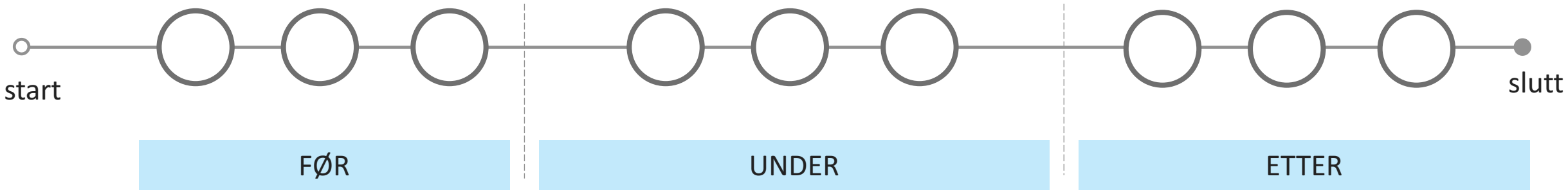
Før

Under

Etter

Oppgave 2: Design en ny tjenestereise (20 minutter)

- Sorter ideene fra idémyldringen og lag en overordnet “reise” for brukeren, diskutér hvordan rekkefølgen på kontaktpunktene skal være.
- Tenk på hvordan dere skal informere om tjenesten og tilbudet til kunden (kanaler) og i hvilke kontaktpunkter det skjer en interaksjon/ aktivitet.
- Hvordan påvirker den nye tjenesten arbeidsprosesser i kommunen?



Fra virkeligheten

Erfaringer med tjenestedesign i Oslo kommune

bouvet

Tips for å komme I gang

- Finn en **enkel tjeneste** som du ønsker at brukerne skal **oppleve bedre** enn i dag.

- **Definer målgruppen tydelig**: hvem skal du fokusere på, hvem tar du senere?

- **Finn de menneskene i organisasjonen som har en rolle** i tjenesteleveransen.
  - Husk også jurister og IT-folk som kanskje skal utvikle tjenesten senere.
  - Hvis det er viktige folk du ikke får med, sørg for å få brukeren på film når han/hun utfører den eksisterende tjenesten.

- Ta med de ansatte og **tegn opp den eksisterende brukerreisen sammen med mennesker i målgruppen**. Deres opplevelser skal ikke argumenteres mot, **brukeren skal stå i sentrum!**

bouvet

Tips for å komme i gang

- **Tegn opp drømmereisen sammen.**
- **Velg ett eller to enkle kontaktpunkt dere ønsker å forbedre**. Valider valget med andre brukere og ansatte.
- **Lag raske prototyper** på den nye løsningen. **Test** igjen på brukere og ansatte.
- **Velg om løsningen skal implementeres**, finn ut hvem og hvordan, og hvordan resultatet skal måles og forbedres etter lansering.

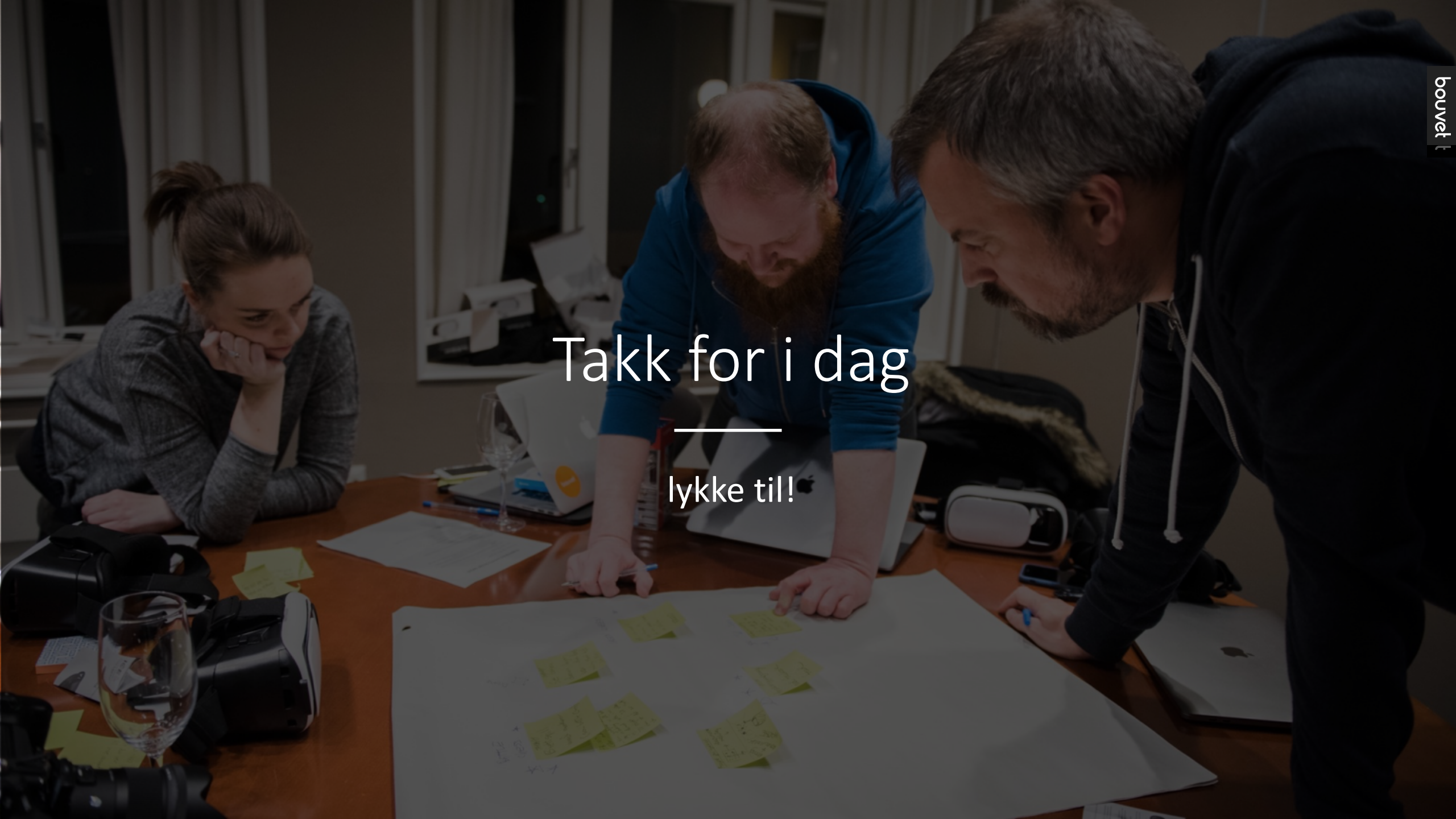
bouvet

Lesetips og ressurser på nett

- http://www.samveis.no
- http://www.practicalservicedesign.com
- http://innomed.no/verktoy-for-behovsdrevet-innovasjon
- http://www.service-innovation.org

Bason, Christian

bouvet



Takk for i dag

lykke til!

bouvet