

A large iceberg floats in the water, illuminated by a warm orange light. The iceberg's surface is textured and uneven, with various peaks and valleys. The water is dark, and the iceberg's reflection is visible on the surface. The overall scene is serene and somewhat mysterious.

# Hvordan lykkes med en brukerorientert service?

---

Tjenestedesign i praksis. Og litt teori

# Hensikt og mål

Døgnåpen forvaltning, selvbetjeningsløsninger og brukersentrering setter nye krav til både ledere og medarbeidere i offentlig sektor. Tjenestedesign er en måte å kartlegge ulike innbyggerreiser på, og på dette kurset kan du lære om hvordan gjennomføre slike prosjekter i praksis og ideer til hvordan dele opp prosjektet i passe store biter. Kurset er praktisk orientert og vi benytter konkrete verktøy, metoder og case for å løse problemstillinger.

# Hensikt og mål

Døgnåpen forvaltning, selvbetjeningsløsninger og brukersentrering setter nye krav til både ledere og medarbeidere i offentlig sektor.

Tjenestedesign er en måte å **kartlegge** ulike innbyggerreiser på, og på dette kurset kan du lære om hvordan **gjennomføre** slike prosjekter i praksis og ideer til hvordan dele opp prosjektet i passe store biter.

Kurset er **praktisk** orientert og vi benytter konkrete verktøy, metoder og case for å **løse problemstillinger**.

# Struktur

1. Introduksjon (ca 30 min)
2. Workshop (ca 45 min)
3. Presentasjoner og diskusjon (ca 45 min)

A large iceberg floats in the water, illuminated by a warm orange light. The iceberg's surface is textured and uneven, with various peaks and valleys. The water is dark, and the iceberg's reflection is visible on the surface. The overall scene is serene and somewhat mysterious.

# Brukersentrering og tjenestedesign

---

*«Menneskene er målet, -  
teknologien er middelet»*



bruker/design/innovasjon/tjeneste/drevet

---



Innovasjonsdrevet design?

---



Brukerdrevet innovasjon?

---





Designrevne tjenester?

---



Innovasjonsdrevne brukere?

---

# Sentrale begreper – definisjon og diskusjon

- Brukere og behov i sentrum for videreutvikling
  - Hva betyr det i praksis?
- Tjenestedesign
  - Den nye vinen?
- Innovasjon
  - Er det alltid målet?


# Fellestrekke uansett metode

---



# Fellestrekk uansett metode

- Bruk av personas
  - Hvem snakker vi med og hvilke behov har de?
- Analyse
  - Hvordan kan vi sortere behovene?
- Løsninger og ideer
  - Brukerreiser (hva skjer før, under og etter en hendelse)
  - Idéer, prototyper og tester



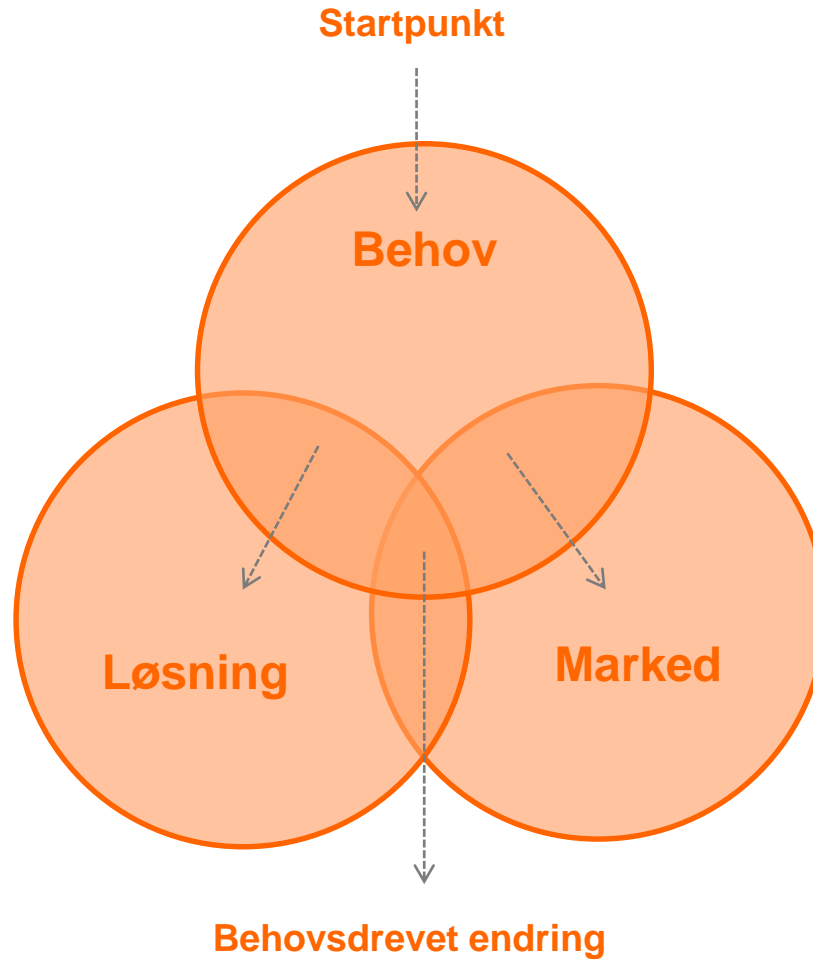
# Hovedpoeng 1 – Hvordan lykkes?


---

*«Sikt ikkje så høgt at du får pila i nasen når han kjem ned att»*

*Olav Duun*

# Premisset er:





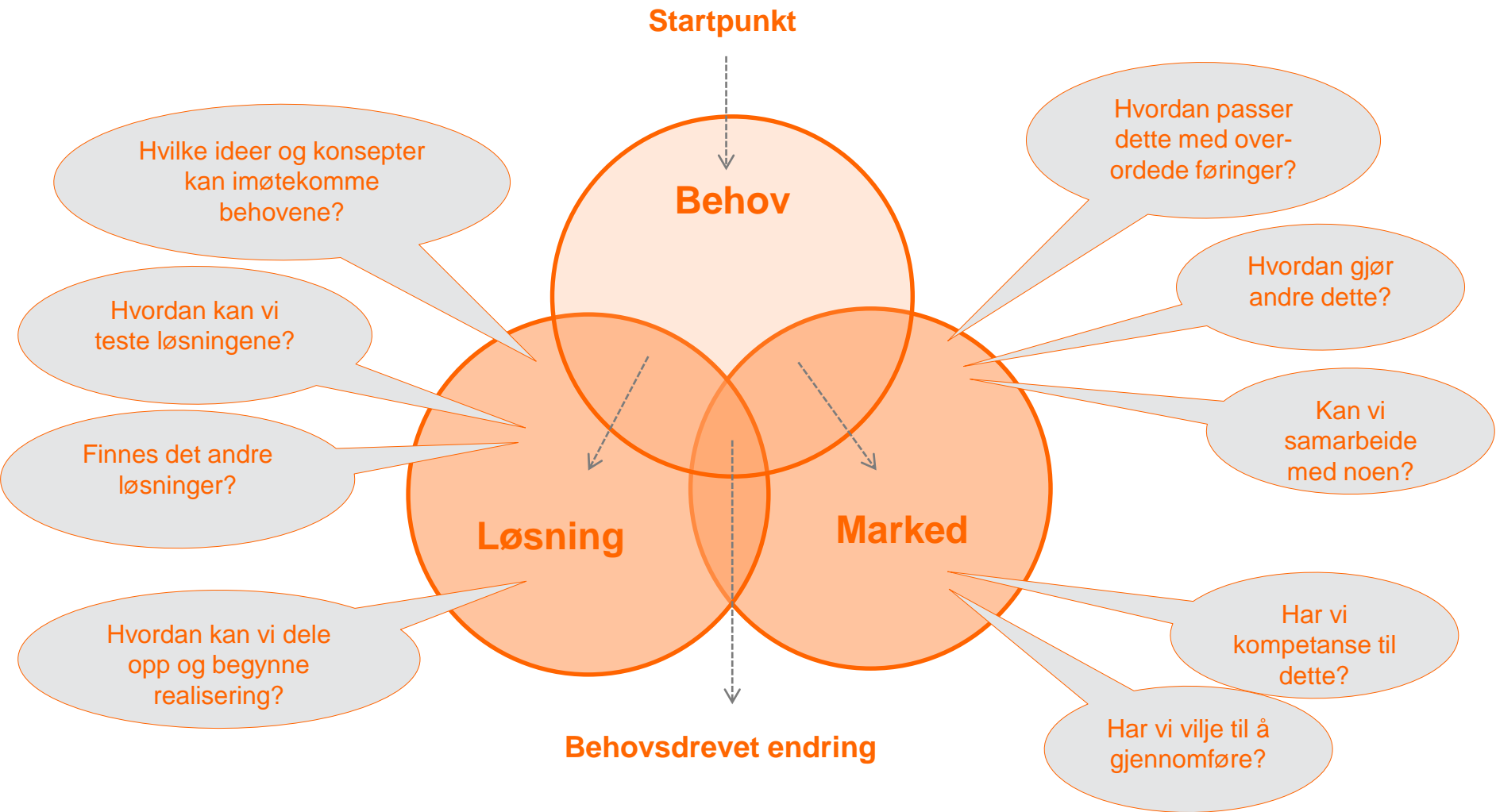
# Hovedpoeng 2 – Hvordan skalere?

---

*Visjoner og virkelighet i skjønn forening*



# Visjoner og virkelighet



# Workshop

---

Hva skal jobbes med og hvordan?



# Gruppeinndeling

# Sted: Etaten

Scenen er hos *Etaten*, en offentlig etat som nå i 2015 har litt erfaring med muligheter og fallgruver med å tilby sine brukere *døgnåpen forvaltning*.

*Etaten* har i noen år tilgjengeliggjort informasjon digitalt, og distribuert noen selvbetjeningsløsninger for skjemaer og søknader på Internett.

Men brukerne er ikke helt fornøyd viser brukerundersøkelsene. Heller ikke medarbeiderne er fornøyd, de opplever dobbeltarbeid med disse søknadene og skjemaene.

# Situasjon

IT-direktøren og kommunikasjonsdirektøren reiser på samme konferanse, - en konferanse om innovasjon og ledelse i offentlig sektor. Konferansen er et speilbilde av trendene i 2015, - og konferansen har derfor ett eget spor om Tjenstedesign i offentlig sektor over to hele dager.

Det vises frem caser og suksesshistorier fra andre etater, og det diskuteres hvorfor metoden er så bra for å treffe brukernes behov. Direktørene går hjem til *Etaten*, de er fulle av pågangsmot og har sett løsningen på de interne og eksterne utfordringene med misfornøyde brukere.

Dere blir satt til å lede et prosjekt som har som mål at Etaten i løpet av ett år skal tilby bedre selvbetjeningsløsninger og få mer fornøyde brukere.

# Hilde Harstad

Jobbet innen omsorg i 20 år



*Jeg vil oppleve service og ikke bli skuffet i min kontakt med Etaten*

Alder: 53  
Yrke: Vernepleier  
Interesser: Tur i skogen med bikkja, rutinemenneske, Abonnerer på Jakt & Fiske. Medlem av DNT.  
Personlighet: Nøysom og grundig. Ikke oppfinnsom. A-menneske.  
Forhold til Etaten: Har tidligere hatt lite kontakt med Etaten, vet ikke så mye

## Personprofil

Motiverer: Dialog, service, sømløse tjenester, nye måter å jobbe på

Frustrerer: Å finne frem i det offentlige, krevende måter å få informasjon på

## Temarelatert

Behov for informasjon

Lav Høy

Handlingskraft

## Digitale vaner og evner

Internetterfaring

Mobilbruk

Teknisk utstyr

Nettbruk



PC, Mobil, Nettbrett

VG, Yr, Facebook (mange grupper)

**Brukerhistorie**

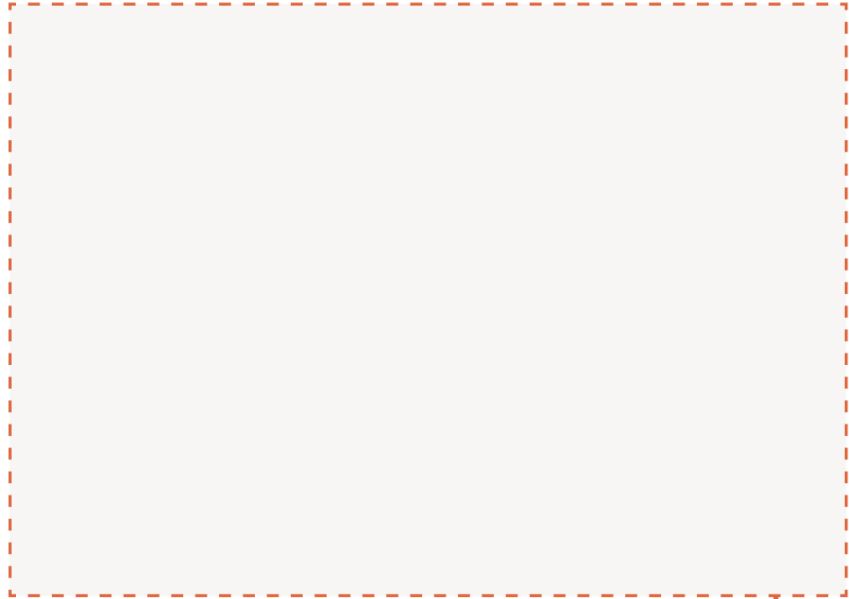
(Eventuelle tillegg og utdypninger dere trenger):

Beskriv kjernen i det konseptet eller den ideen dere har funnet

Hvilke muligheter vil dette gi for brukeren?

Hvilken teknologi kan løse dette?

Hvilke muligheter gir det for organisatorisk utvikling?



Kontaktpunkt  
- hva skjer her?

Kontaktpunkt  
- hva skjer her?

Kontaktpunkt  
- hva skjer her?

# Tips til fremgangsmåte

- 1) Bestem dere for hva *Etaten* driver med  
Eksempel: Kommunesektor helse, sosial og omsorg
- 2) Vær konkrete på én tjeneste de tilbyr.  
Eksempel omsorgsboliger
- 3) La tjenesten ha både analoge og digitale flater.  
Eksempel: Varme hender og omsorgsteknologi

## Definér prosjekt, - og effektmål

**Prosjektmål:** Hva skal prosjektet oppnå av resultater og leveranser?

**Effektmål:** Hvilken ønsket fremtidig situasjon skal oppnås gjennom prosjektet?



# Visjonært: Hva og hvordan

1. Velg case – enten det vedlagte eller lag et selv. Husk at dere har kort tid – fokus er på å løse oppgaven, - ikke på å lage den!  
Definér målene dere trenger for å kunne være konkrete
2. Lag overordnet “reise” for brukeren, diskutér rundt punktene på “startpunkt” og notér underveis
3. Ikke glem kaffe og godt humør – lek og alvor!

# Virkelighet: Hva og hvordan

1. Legg over ark 2 på ark 1
2. Diskuter og definer hva som må være “på plass” for at dette skal realiseres
3. Ta med de vanskelige spørsmålene til diskusjonen
4. Dere trenger ikke være enige, dette er øvelse... 😊

### Brukerhistorie

(Eventuelle tillegg og utdypninger dere trenger):

Beskriv kjernen i det konseptet eller den ideen dere har funnet

Hvilke muligheter vil dette gi for brukeren?

Hvilken teknologi kan løse dette?

Hvilke muligheter gir det for organisatorisk utvikling?

Hvilke utfordringer finnes med løsningen/konseptet eller ideen?

For brukeren:

For den teknologiske utviklingen:

For organisasjonen:

Start  
punkt

1

2

3

Resultat

Kontaktpunkt  
- hva skjer her?

Kontaktpunkt  
- hva skjer her?

Kontaktpunkt  
- hva skjer her?

# Presentasjoner

---

Og ikke minst diskusjon, - det er tid for å lære



# HVORDAN DET EGENTLIG SER UT ...

## Kunderreisen



**Kunderens**  
 Kunde: [Customer Name]  
 Adresse: [Address]  
 Telefon: [Phone Number]

