

Om metoden tjänstedesign

Elin Edling, Sofia Heino

Verksamhetsutvecklare och utbildare, Gävle kommun



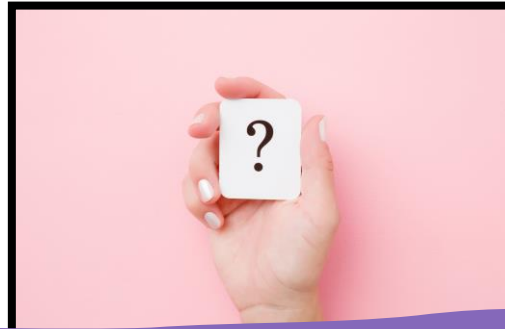
Fler invånare - färre resurser

Vad är tjänstedesign?

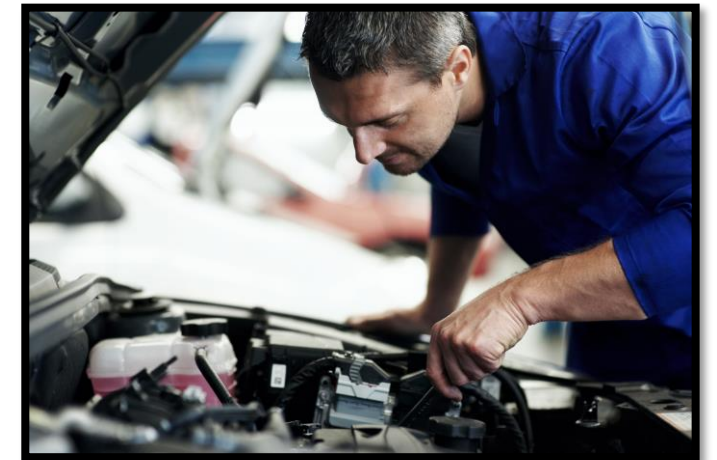


Sveriges
Kommuner
och Regioner

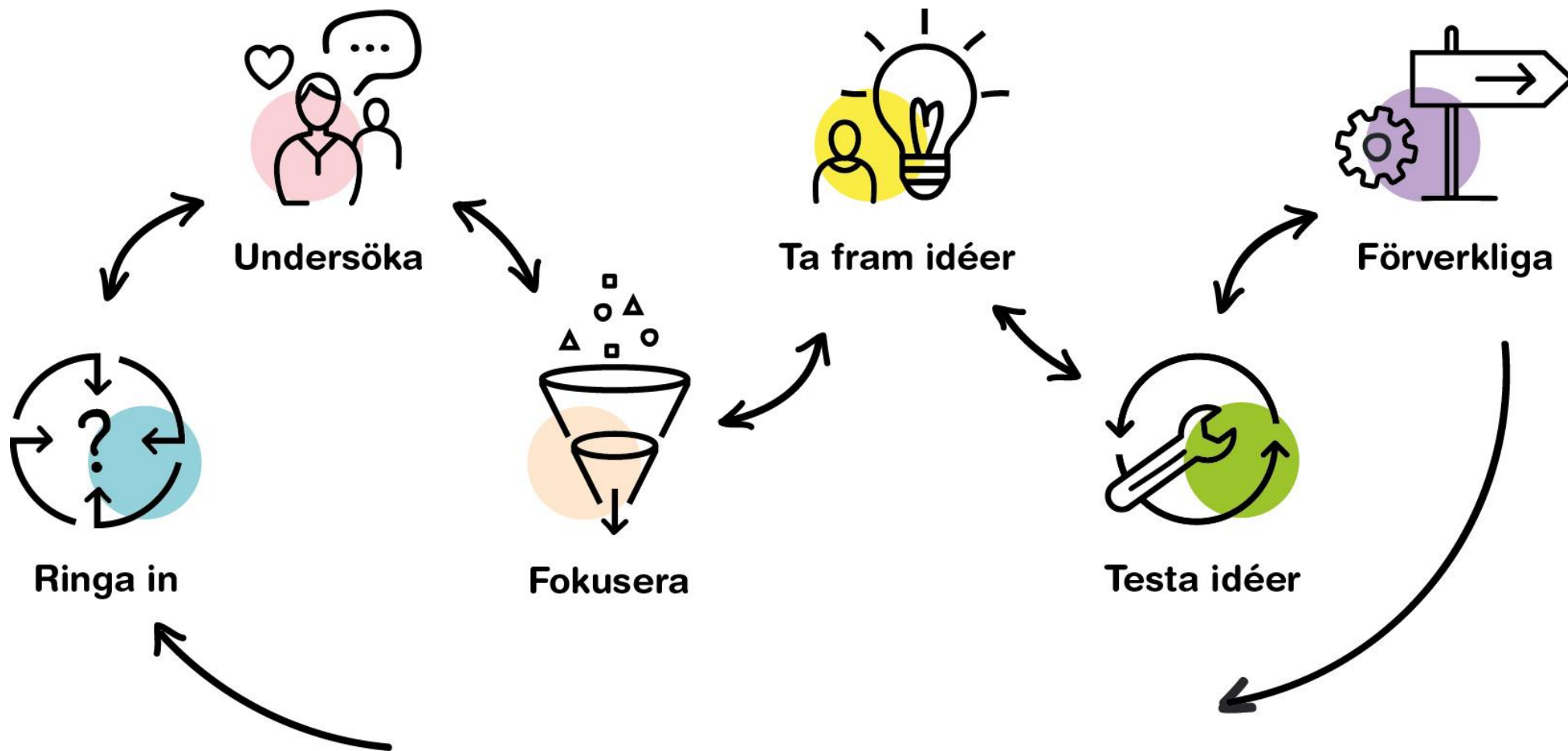
www.innovationguiden.se



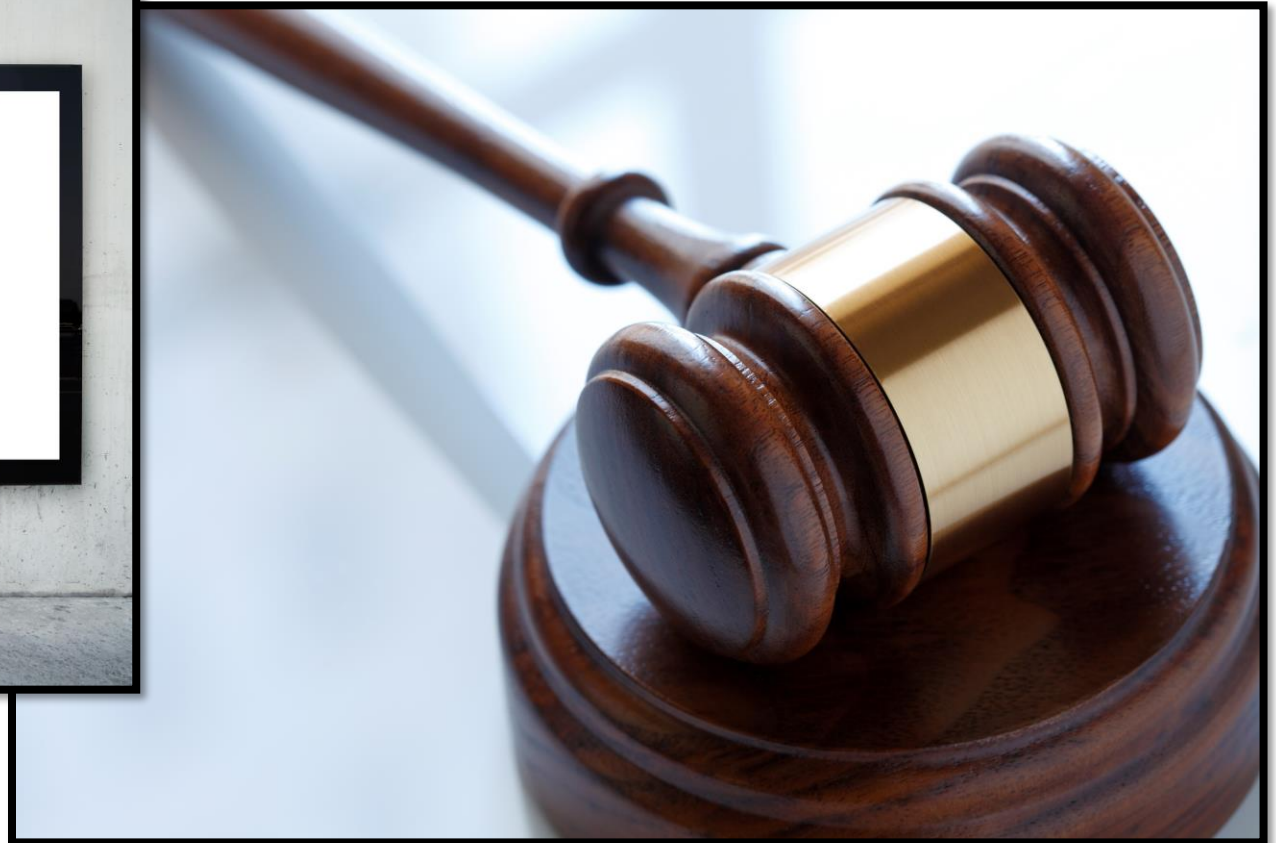
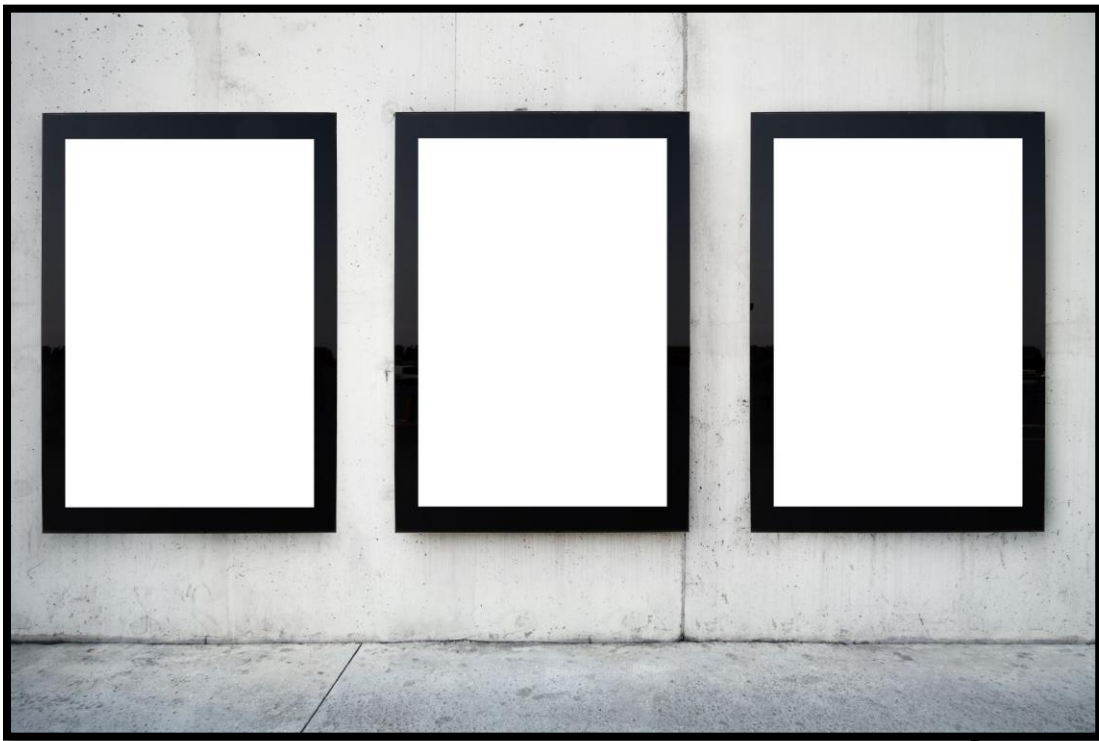
Vad är tjänst?



Tjänstedesignprocessen

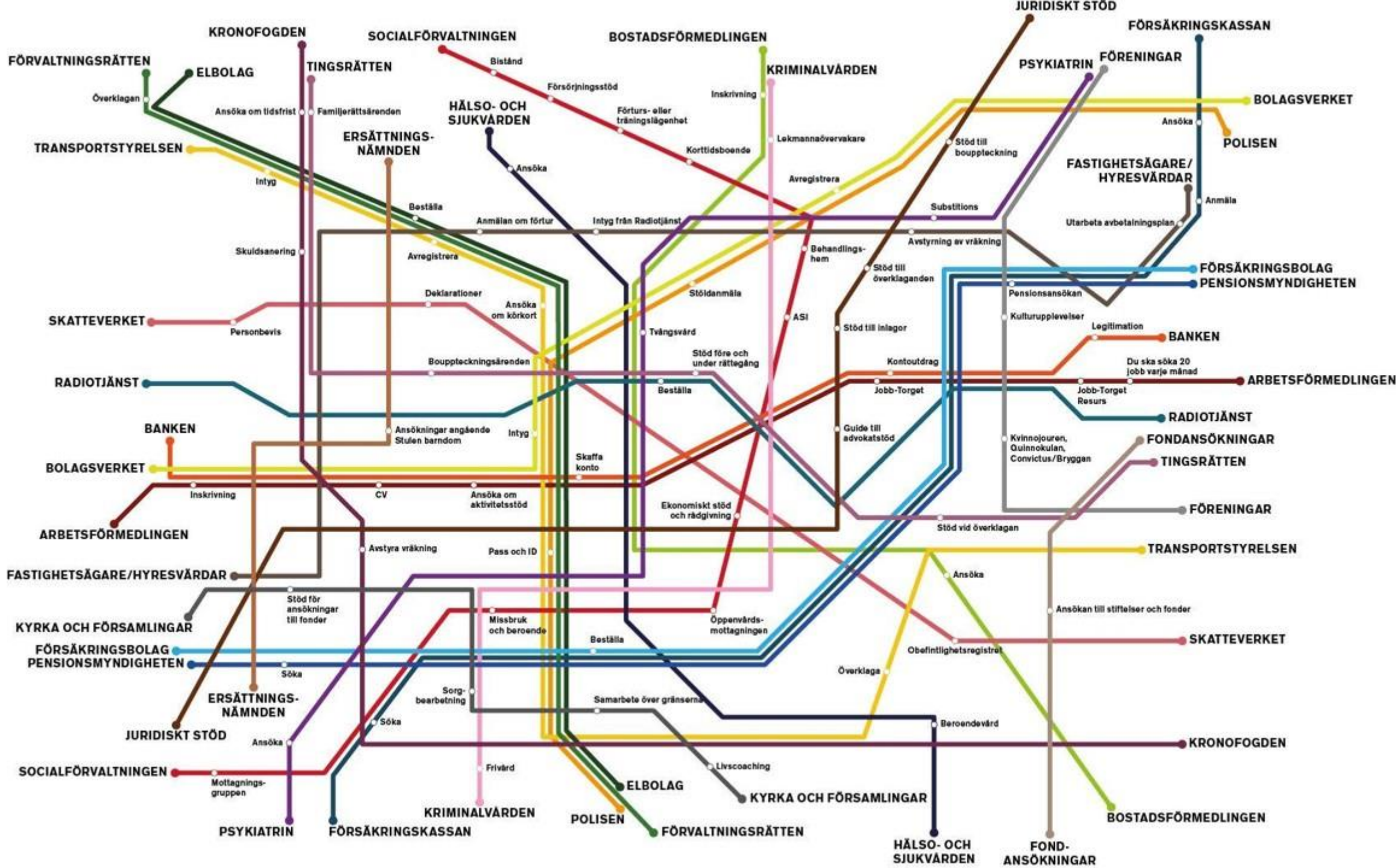


Om det är bestämt vad kan vi ofta justera hur



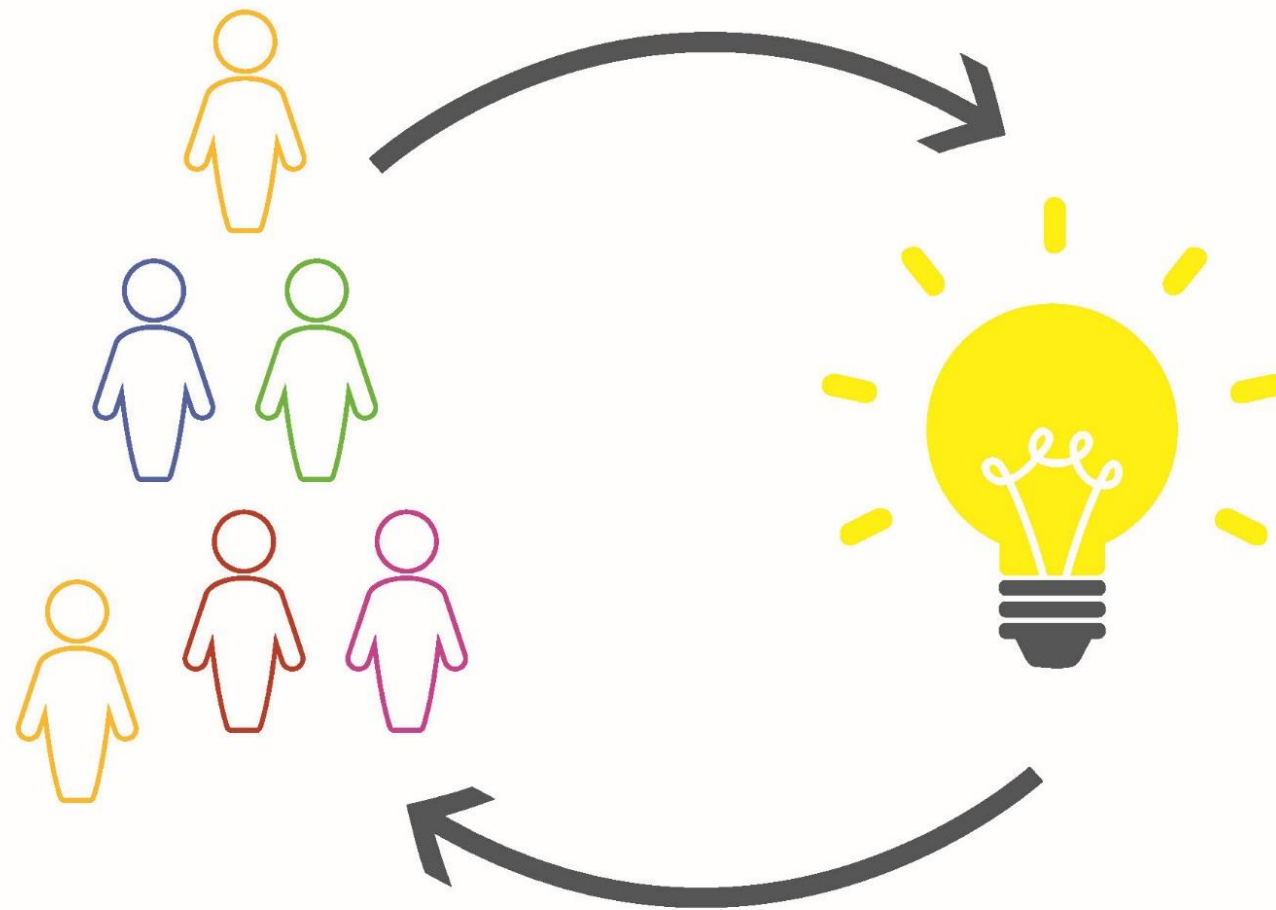
Kunden kommer för ett vad men lämnar med ett hur





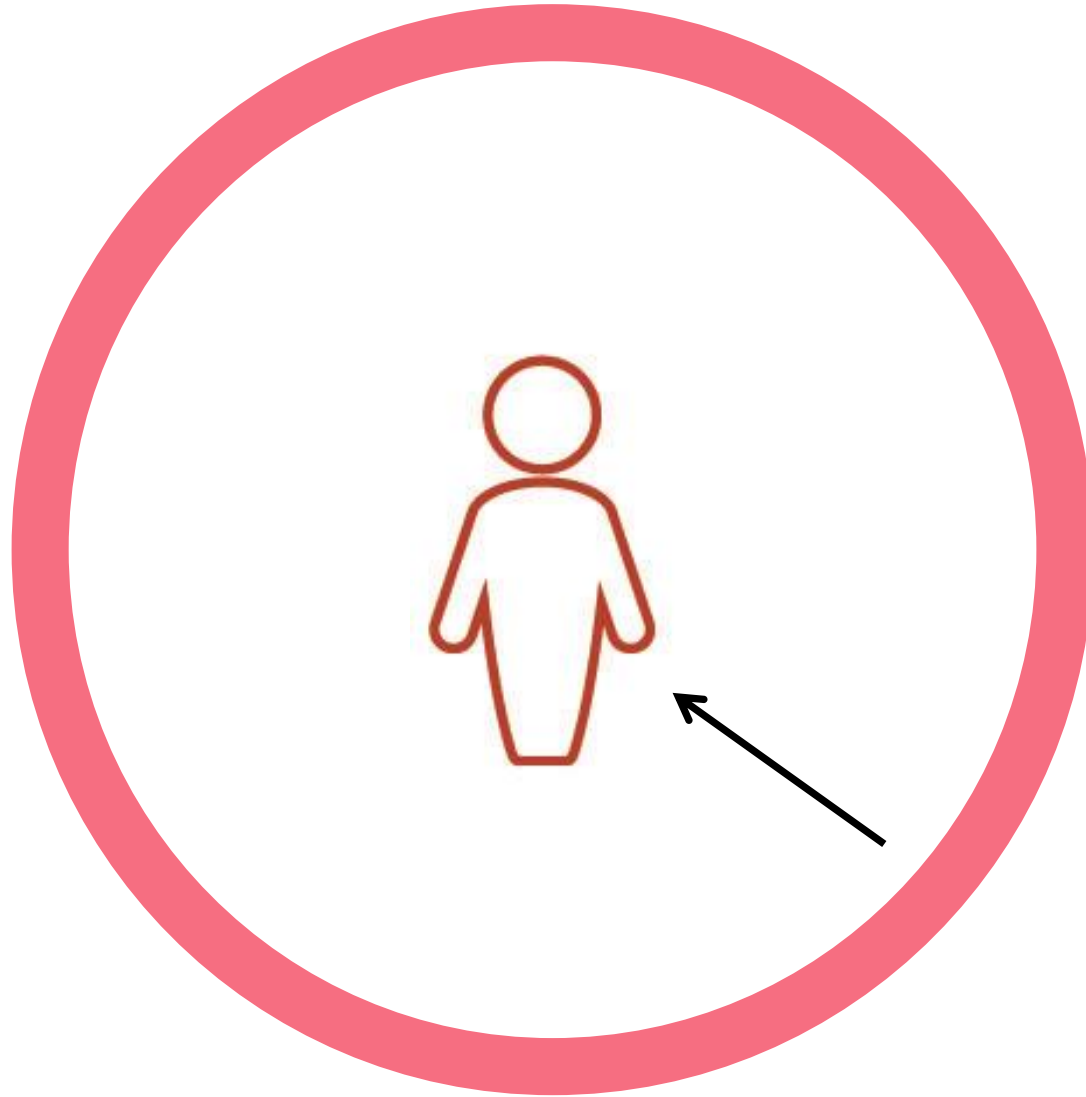
Har du behov av att
låna en rullstol,
säg till i receptionen
1 trappa upp.

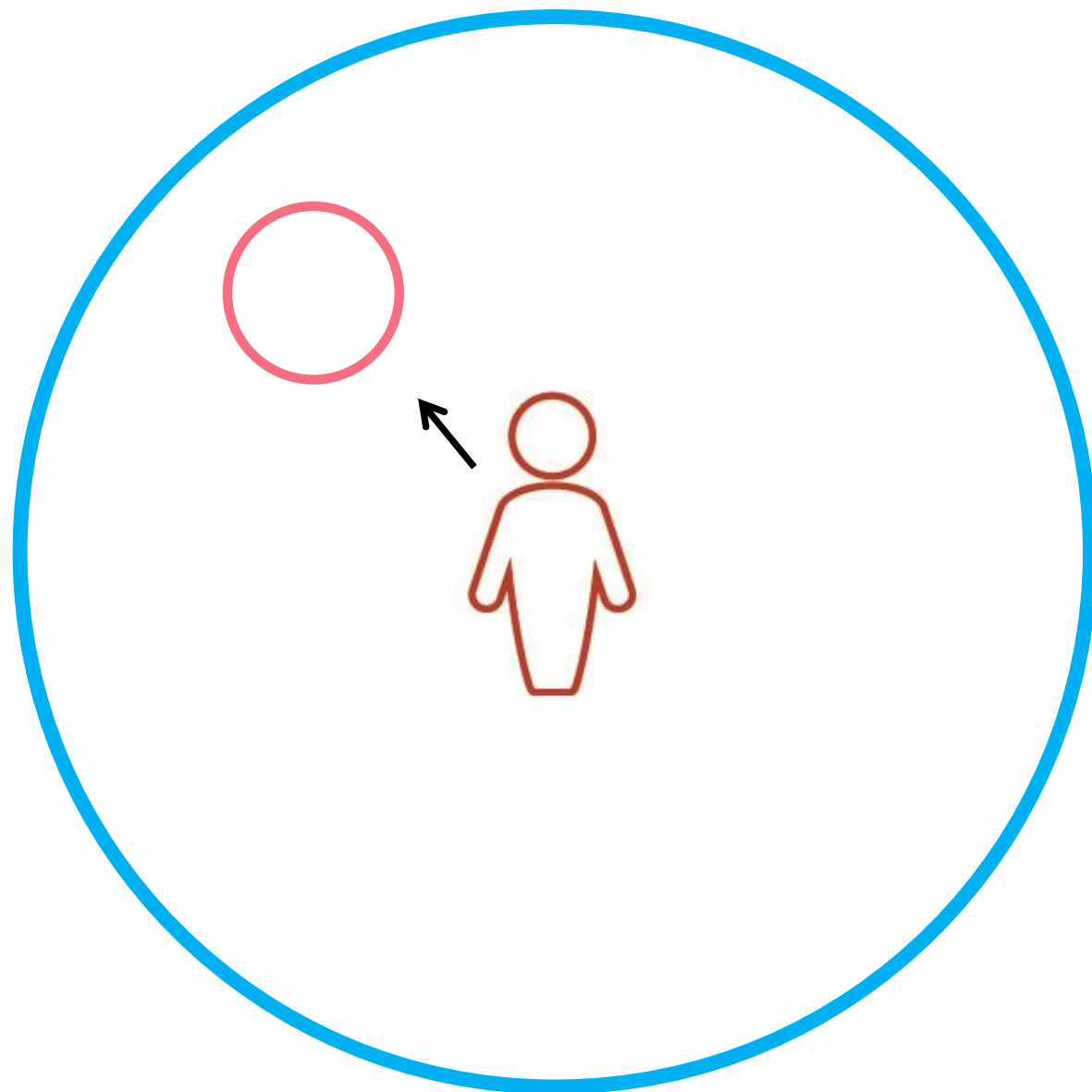


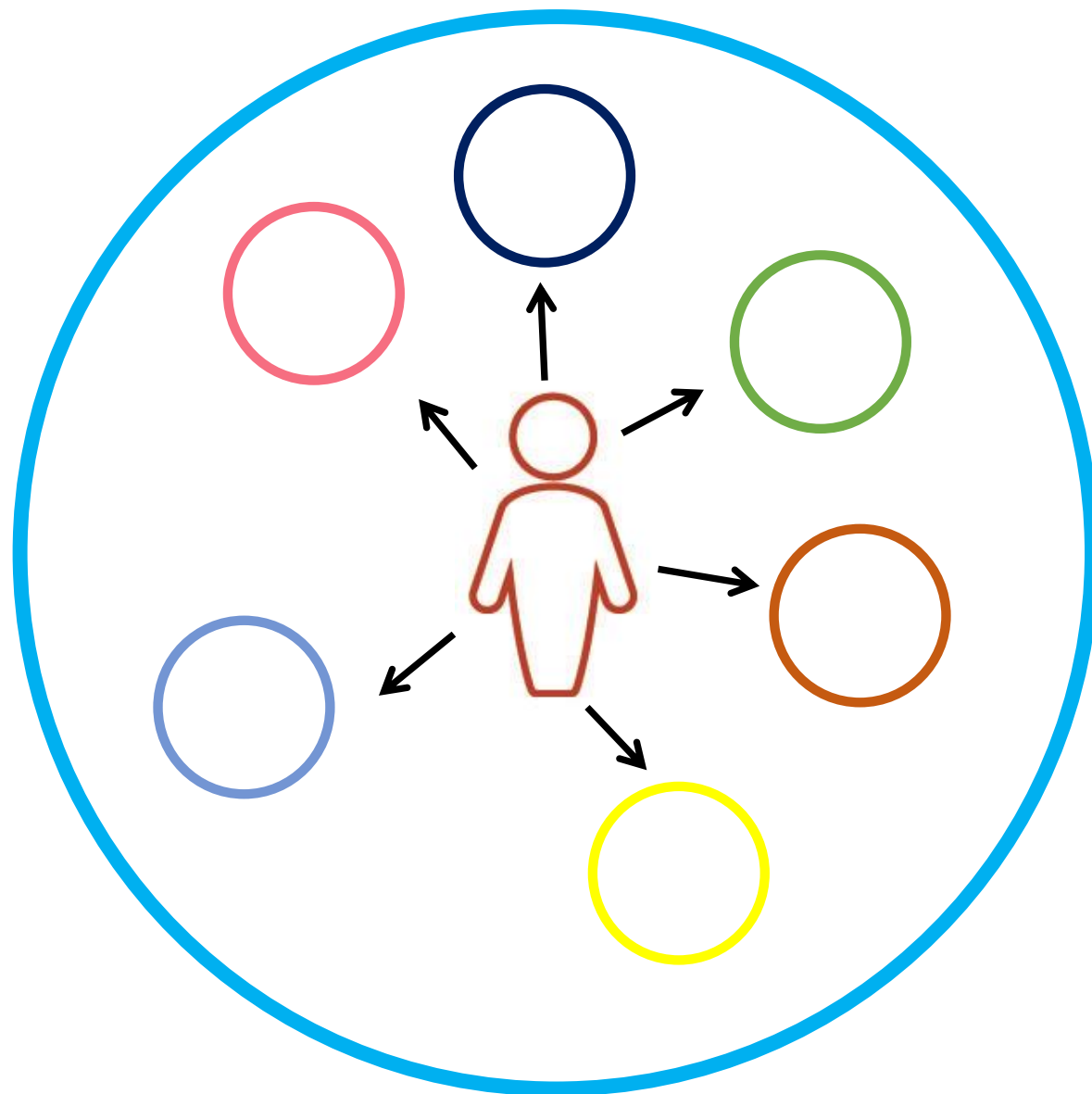


Förstå

Samskapa







Clients



Users

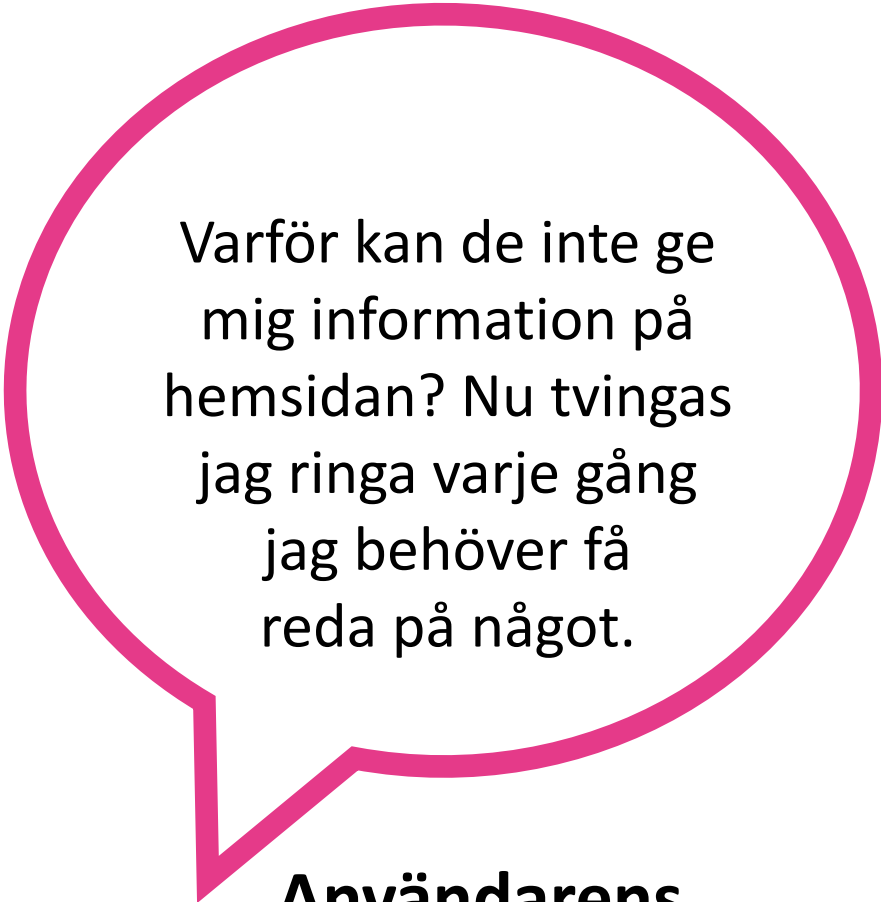


Antaganden



**Våra patienter
behöver väldigt
mycket
telefonkontakt.**

**Verksamhetens
perspektiv**



Varför kan de inte ge
mig information på
hemsidan? Nu tvingas
jag ringa varje gång
jag behöver få
reda på något.

**Användarens
perspektiv**

Antaganden



Vi har valt att bara informera föräldrarna för att skydda barnet.

Verksamhetens
perspektiv

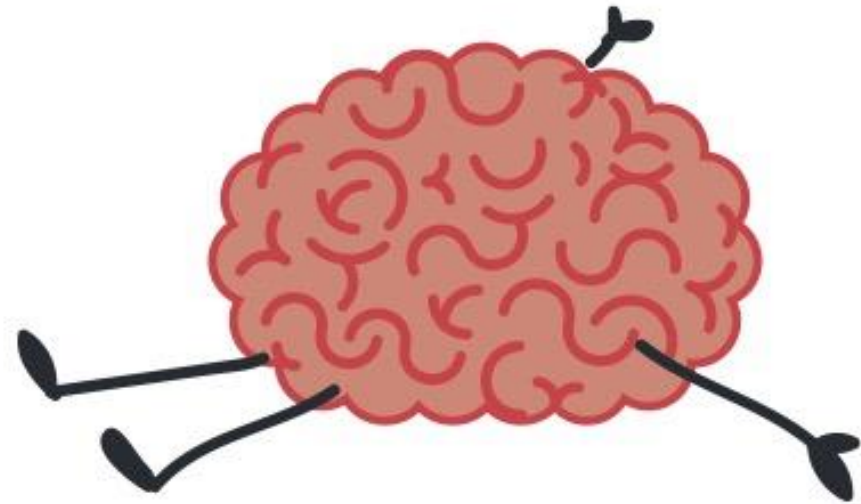


Jag får inte reda på någonting. Det är ju mitt liv det gäller. Jag är hela tiden orolig för vad som ska hända.

Användarens
perspektiv

Stäng av verksamhetshjärnan!

- Bli nybörjare till sinnet
- Fråga, även fast du vet svaret
- Förklara inte





??

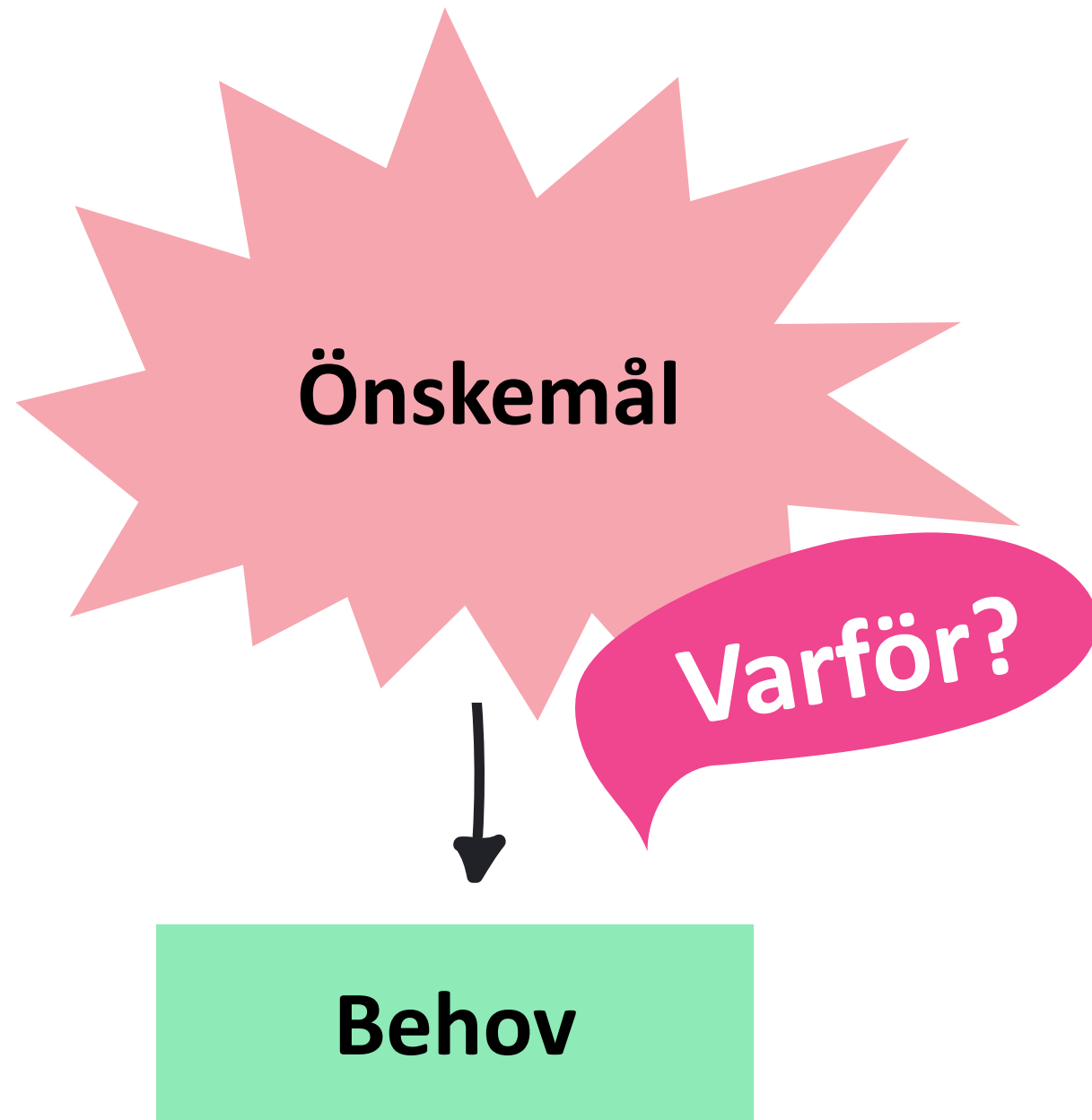
!!

Varför?

Lindens Vårdcentral – Diabetes

Nya behov som vi inte kände till – vi måste ändra oss och erbjuda nya tjänster



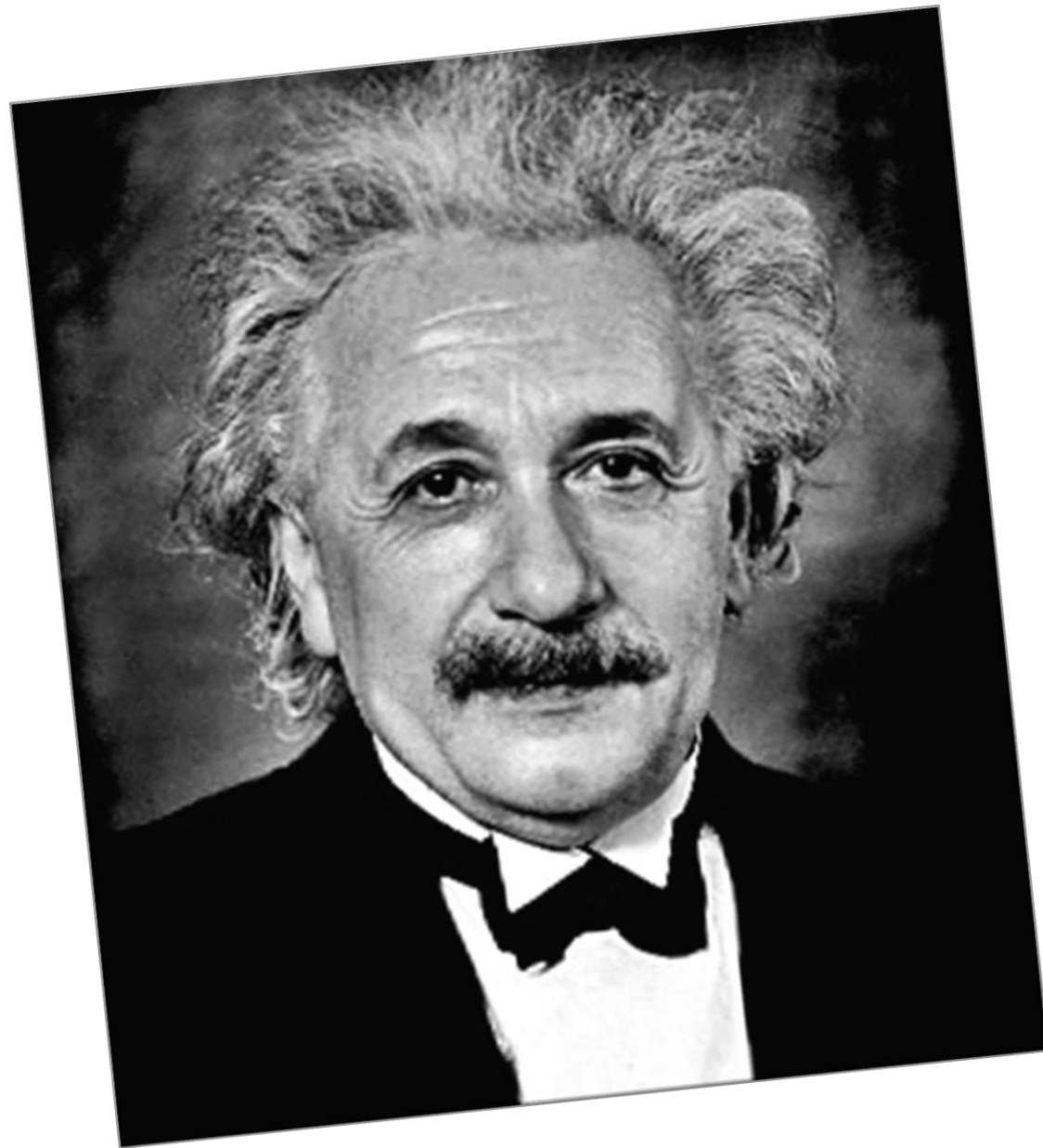


Liten tjej i stor skola
– vad är det
verkliga behovet?



Prata med en användare ...
... börjar du se en lösning.

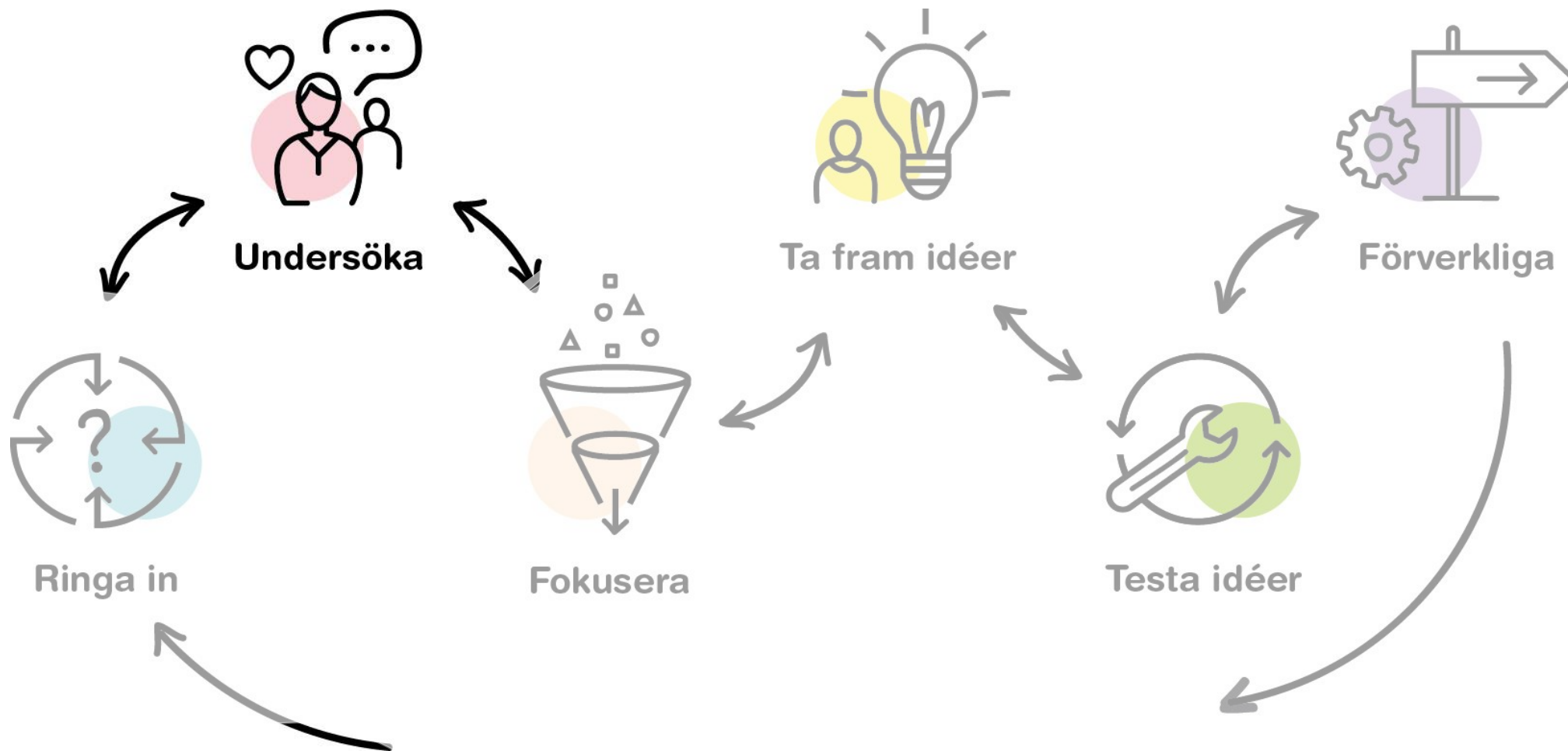
Prata med fem+ användare ...
... börjar du förstå behoven.



Vi gör som vi alltid har gjort

*"Definitionen av galenskap är att
göra samma saker och förvänta
sig nya resultat"*

Tjänstedesignprocessen



Metoder för att undersöka behoven och skapa empati och engagemang

Intervju/Samtal

Service-safari

Workshops

Dagbok

Personas

Användarberättelser

Observation

Användarresa

Du är själv
kund/användare
och provar tjänsten
på riktigt

Service-safari



Service-safari

Chefen flyttade in på äldreboendet i tre dagar



HR-cheferna och strategerna testade att ansöka och ta jobb som timvikarier i skolan och äldreomsorgen



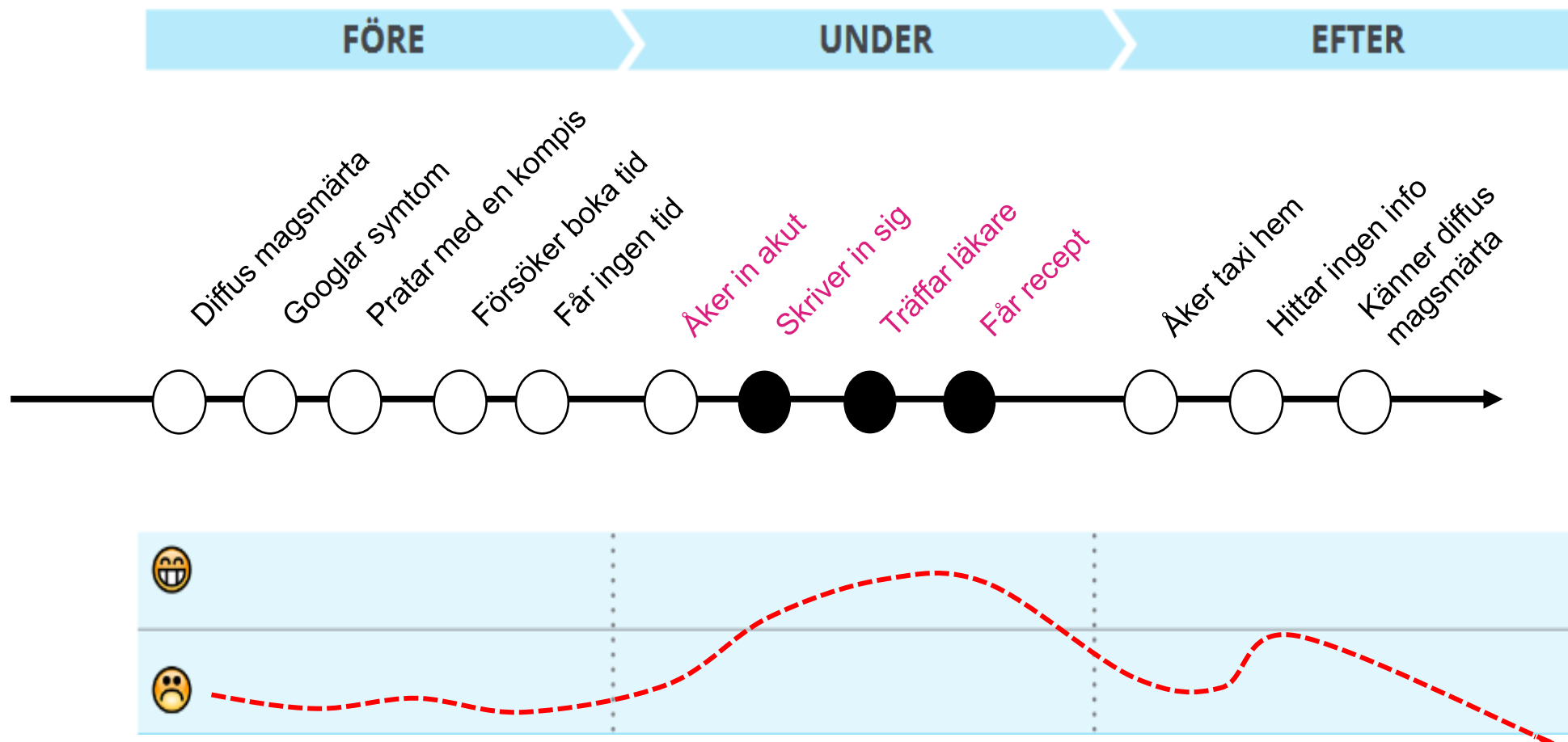


**Hur skulle du kunna göra en
service-safari i din
verksamhet?**

Dela med dig av dina ideér
Skriv i chatten

Användarresa / Kundresa

Förstå hela upplevelsen



Förstå hela upplevelsen

– Varför är det så dåligt?

– Man måste alltid
vänta så himla länge
på färdtjänsten här.

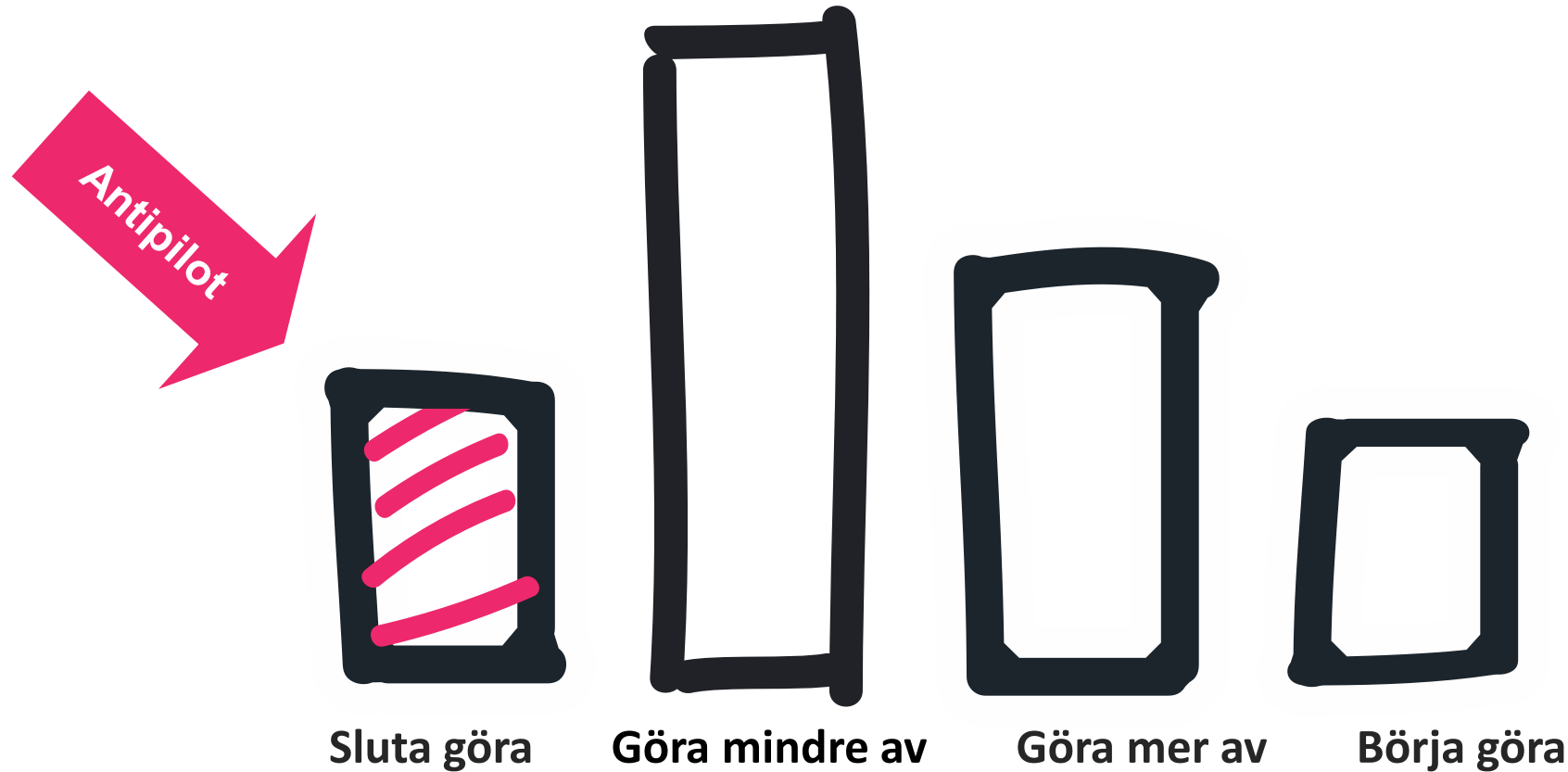
– Det här sjukhuset är
helt värdelöst. Otroligt
dåligt sjukhus!

2. Följ med i fallet.

”Det här är ingen judokurs men
judons fallteknik som vi använder
borde vara en
medborgarkunskap. Samhället
skulle spara miljoner
på det.”



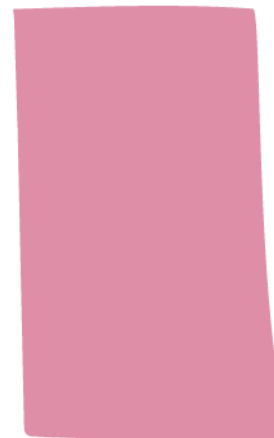
Att sluta med något är också utveckling



Testa tidigt



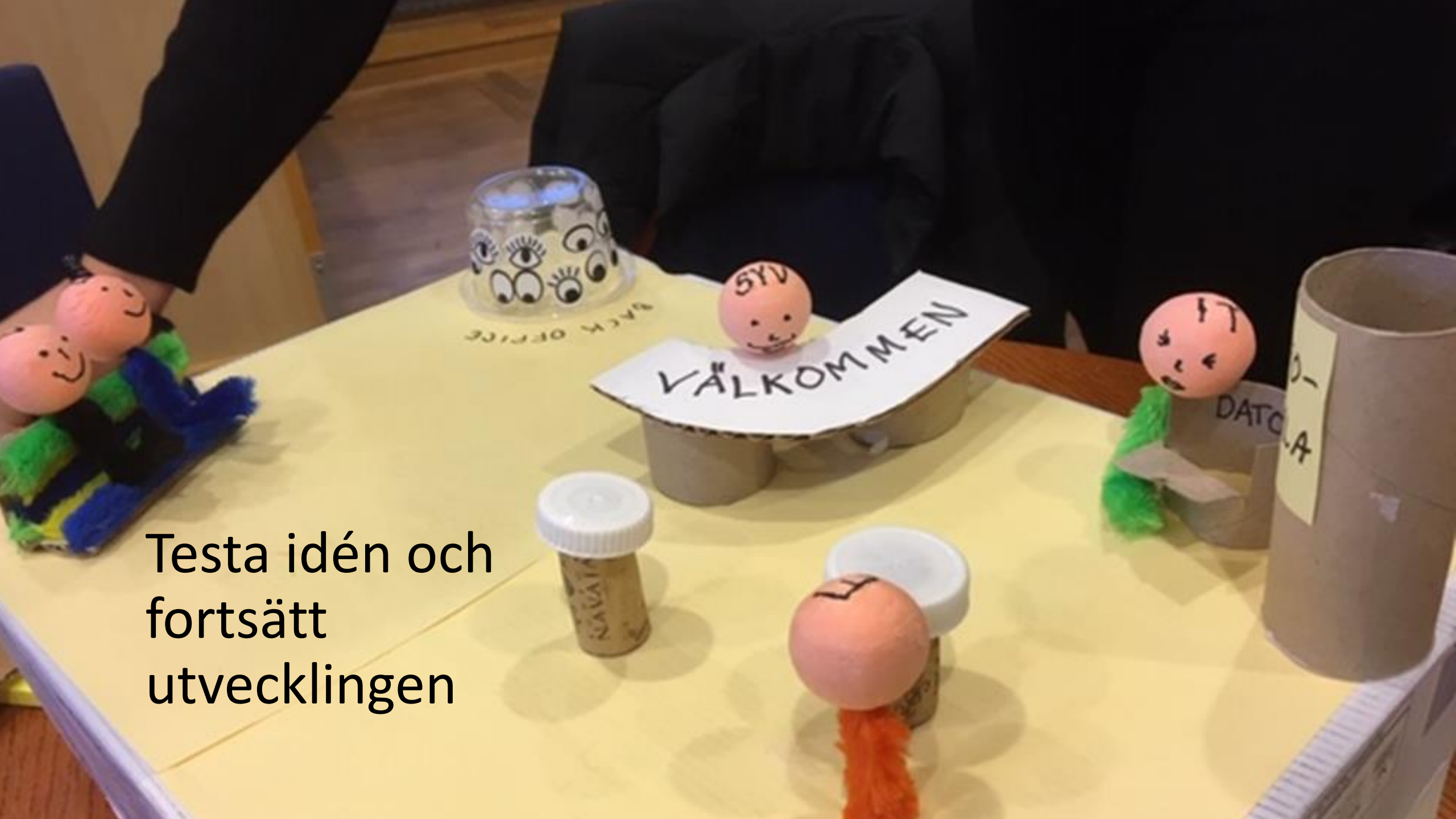
Idé



lösning

→ ... *utvecklingen kan fortsätta*

Testa idén och
fortsätt
utvecklingen



Vad innebär det då?

Lösning



Behov

Antagande



Insikt

Verksamhet



Verklighet

Diskutera



Testa





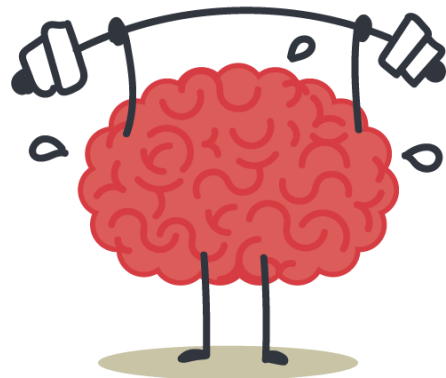
Vad skulle du kunna testa?

1. Prata med **en** användare om deras upplevelse.
2. Gör observationer i närmsta **väntrum eller entré**.
3. Testa en av **era egna tjänster**

T-INGO

Spelet går inte ut på att vinna utan att få större förståelse för sin användare och se nya möjligheter till positiv förändring!

Lycka till och ha kul!



Börja göra – skriv ut mig och börja testa!

Mallar och tips: www.innovationsguiden.se

Testa-Bingo! Gör i par eller som hel avdelning.
Ni bestämmer "pris" för full rad och full bricka!

Ha ett förutsättningslöst fika med en användare och se vad hen tycker är viktigt. Träna på att lyssna och ställa nyfikna frågor	Sätt dig ner i 10 minuter och observera din egen verksamhet. Kan tex vara ett väntrum, en matsal, ett träffpunktsmöte. Vad ser du?	Testa en av era tjänster som användare. Tex boka en tid, gå på en träff/möte, beställa hemtjänst.
Ring en användare och fråga om hens perspektiv på en utmaning/problem ni ser i verksamheten som påverkar användare.	Be en medarbetare från en helt annan förvaltning komma med input på en utmaning ni har.	Skriv ut en användarresa och testa att tänka före- under-efter på en tjänst ni erbjuder. Gör gärna tillsammans med en användare eller kollega
Testa att tillsammans med en kollega komma på 10 nya sätt att skapa värde för er användare. (stärk er förmåga att hitta nya möjliga lösningar)	"Prov-prata" en idé på förändring med en kollega och ta fram en prototyp på hur den skulle kunna testas.	Testa att ta bort något som inte efterfrågas av användaren

Tack för oss!

Elin Edling

elin.edling@gavle.se

0760-505415

Sofia Heino

sofia.heino@gavle.se

072-8893630

