

I UDFORDRINGEN skal du belyse dit problem. Hvordan oplever aktørerne det? Hvem er de - og hvilke kanaler bruger de?

Definer udfordringen. Hvad ved du allerede - og hvad har du brug for at vide? Du skal ikke tænke på løsninger, men finde ud af hvordan du bedst kan beskrive og afdække aktørernes problem.

BESKRIV UDFORDRINGEN: HVOR GØR DET ONDT?



Den eksterne udfordring



Den interne udfordring

VI SKAL SKABE EN FORANDRING DER GØR, AT FLERE BRUGERE

HVILKE AKTØRER ER I SPIL?

Skab overblik. Lav en liste med alle aktører, der har berøring med din udfordring - og beskriv deres rolle i stikordsform.



BORGERE



ERHVERV



MYNDIGHED OG UDØVERE



LEVERANDØRER

Er alle lige vigtige? Marker den vigtigste.

HVILKE KANALER ER I SPIL? (INDGÅENDE OG UDGÅENDE)

Hvordan foregår kontakten med brugerne i dag? Beskriv kortfattet hvilke kanaler der er i spil.



DIGITALT



BLANKET



TLF



PERSONLIG



BREV



ANDET

Er det dækkende?

PROJEKTET ER...

Sæt en foreløbig ramme for dit projekt



En lille ændring

Et stort projekt

BRUGERNES TILFREDSHED NU



Hvor ved du det fra?

MÅLSÆTNING FOR BRUGERNES TILFREDSHED



Er det realistisk?



TÆNK OVER / HUSK

Din forståelse af udfordringen er helt central for, at du lykkes som servicedesigner. Jo bedre du forstår brugernes udfordringer, jo bedre en løsning kan du skabe i sidste ende. Så tænk over: er det *det rigtige* problem du undersøger?

Hvad skal du gøre for at blive klogere på problemet? Hvad er det særligt vigtigt at undersøge, hvem skal du tale med - og om hvad. Husk brugerne! Og husk: du skal stadig fokusere på hvordan du bedst kan afdække problemfeltet - ikke finde løsninger.

ANTAGELSER OG OPMÆRKSOMHEDSPUNKTER

Du er lige startet, men har sikkert allerede en ide om hvad du vil undersøge. Hvilke antagelser ligger til grund for din opgaveløsning (IT-systemet virker ikke optimalt, der er altid kø i telefonen, brugerne har svært ved at forstå vores tekster m.fl.)

Hvilke emner er vigtigst for brugerne (så vidt du ved)?

1

2

3

4

5

JEG VED IKKE

DERFOR SKAL JEG



HANDLINGSKORT

Jeg skal undersøge

Jeg skal tale med

ANTAL

Metode

Interview Møde Foto-safari Anden metode? Beskriv: _____

Observationer Statistik Spørgeskema _____

JEG VED IKKE

DERFOR SKAL JEG



HANDLINGSKORT

Jeg skal undersøge

Jeg skal tale med

ANTAL

Metode

Interview Møde Foto-safari Anden metode? Beskriv: _____

Observationer Statistik Spørgeskema _____

JEG VED IKKE

DERFOR SKAL JEG



HANDLINGSKORT

Jeg skal undersøge

Jeg skal tale med

ANTAL

Metode

Interview Møde Foto-safari Anden metode? Beskriv: _____

Observationer Statistik Spørgeskema _____



TÆNK OVER / HUSK

Brugerne er din vigtigste kilde til viden. Har du sikret dig, at du får tilstrækkelig viden om brugernes oplevelse af udfordringen? Har du brug for at lave flere Handlingskort og tale med flere aktører?



NÆSTE METODE

METODE NR.2: INDSIGTEN



Inden du går til næste metode skal du indsamle indsigter om brugerne og andre vigtige aktører. Det gør du gennem interviews, observationer møder m.m. Dine indsigter danner grundlag for det videre arbejde. Husk at undersøge hvad der sker både før, under og efter brugerens møde med jeres service.

SERVICEREJSEN skal give dig det store overblik. Her visualiserer og uddyber du forløbet omkring en service - med udgangspunkt i brugerens oplevelse. Du skal lave en servicerejse for hver brugertype.

SERVICEREJSEN skal dække hele forløbet - både før, under og efter mødet med din service. Start med brugerens tidslinje og arbejd dig nedefter i skemaet. Tegn og marker, hvor der sker noget i SERVICE-REJSEN med udgangspunkt i dine indsigter.



TÆNK OVER / HUSK

HUSK at kigge på dine karakterprofiler - og særligt de udvalgte kontaktpunkter. Gør servicerejsen det tydeligt for dig hvilke touchpoints eller processer, der med fordel kan arbejdes med? Hvis ikke skal du genbesøge UDFORDRINGEN og INDSIGTEN. Er der noget du har overset? Nogle andre du burde tale med?



NÆSTE METODE

METODE NR.4: IDÉEN



Nu skal du til at udvikle - og gerne sammen med brugerne. Inden du går til næste metode skal I med udgangspunkt i servicerejsen finde ideer, som I tror kan løse brugernes problemer.

Start med en brainstorm - hvad ville være rart for brugeren? og hvad ville være hensigtsmæssigt for kommunen?



BRUGERENS REJSE

Hvordan ser brugerens rejse ud?



TOUCHPOINTS

Hvornår i brugerens rejse møder hun servicen?



KOMMUNEN

Hvordan ser kommunens rejse ud?



PROCESSER

Hvad sker der med brugerens input?

Ikke alle ideer er lige gode. I IDEEN skal du prioritere jeres ideer. Hvor stor værdi giver de for brugerne - og er de til at realisere? Er du i tvivl om værdien så spørg brugerne.



TÆNK OVER / HUSK

Det er vigtigt, at du får prioriteret alle dine ideer og måske har du brug for hjælp til dette. Fortsæt indtil du har ideer i alle kategorier (udforskes, overvejes, afvises). Har du ingen ideer i udforsk? Inddrag først nye personer i ideudviklingen. Hjælper det ikke mangler du måske viden - og så skal du kigge på SERVICEREJSEN igen.

Husk: på ark 1a angav du projektets størrelse.

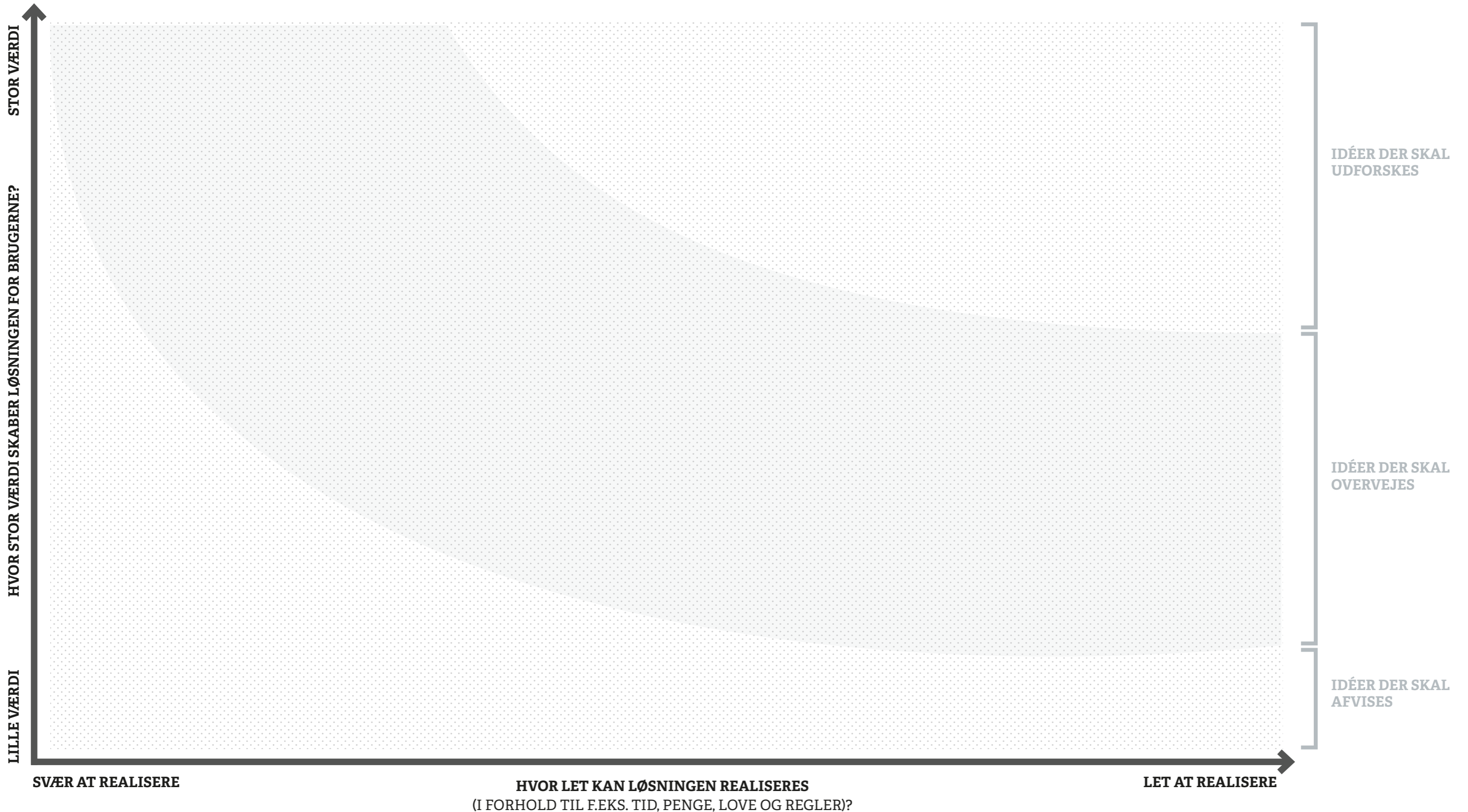


NÆSTE METODE

METODE NR.5: PROTOTYPEN



Udvælg den ide du tror har det største potentiale. I næste fase skal du gøre den konkret.



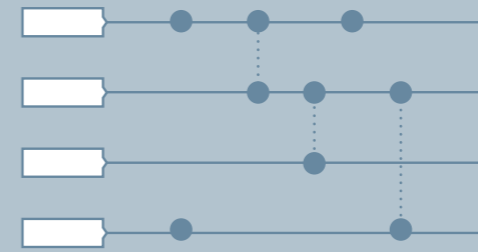
Du har valgt din bedste ide. Den skaber værdi for brugerne - og den er realiserbar. Men hvordan virker den? I PROTOTYPEN skal du finde et format der gør det muligt at vise og teste dit løsningsforslag.

Inden du laver din prototype så gå tilbage til ark 3 SERVICEREJSEN og tegn den som den ser ud når din ide er implementeret. Det skaber overblik og gør det let at kommunikere din løsning.

DEN IDEELLE SERVICEREJSE

Hvordan ser SERVICEREJSEN ud når din ide er implementeret? Brug metodeark 3 og vis hvordan din ide ændrer SERVICEREJSEN.

Brug den til at skabe overblik og når du skal præsentere dit løsningsforslag.



ANDRE PROTOTYPER

Kan din løsning tegnes som skærmbilleder på papir? Skal den bygges i Lego eller er der brug for noget helt andet?

Prototypen du vælger er mindre vigtig. Det vigtigste er, at den kan bruges til at afprøve i en test.

PROTOTYPE: STORYBOARD

På baggrund af din fremtidige servicerejse skal du nu lave din prototype. Tænk din servicerejse som en film, hvor en bruger benytter sig af din løsning. Scene for scene gennemspiller du brugerens rejse i dette storyboardet.

Scene 1:

Tegn eller skriv hvad der sker i alle scener

Scene 2:

Scene 3:

Scene 4:

Scene 5:

Scene 6:

Scene 7:

Scene 8:

Scene 9:

TEST DIN PROTOTYPE

Hvordan kan du teste din PROTOTYPE? Kan den bare fremvises i borgerservicecentret eller skal du planlægge en rigtig test? Husk at teste på rigtige brugere!

VIRKEDE DET?

Hvad fik du ud af testen? Skal din prototype ændres? Skal ide og løsningsforslag ændres - eller var den så god, at der skal arbejdes videre med den?



TÆNK OVER / HUSK

Selv hvis du har fået et godt testresultat er det måske værd at afprøve andre ideer.



TILLYKKE DU ER GODT I GANG!

**DU ER NU KLAR TIL AT ARBEJDE VIDERE
MED DIT SERVICEDESIGN.**

Brug SERVICEREJSEN (både den reelle og den ideelle) når du skal formidle dit projekt og løsningsforslag.