



REGION
SÖRMLAND

Hållbarhetsnätverk, Reglab

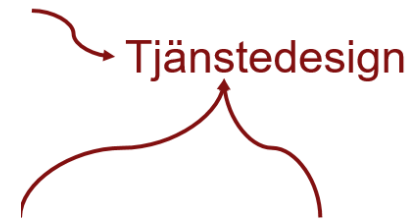
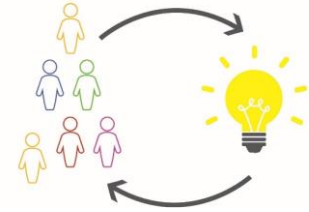
26 februari

tjänstedesign

- Läget
- Innovation och tjänstedesign
- Vad är tjänstedesign
- Historia tjänstedesign
- Testa att se problemet – användarresa

Samhällsutmaningar

Beviljade projekt inom programmet Utmaningsdriven innovation ska möta en eller fler av följande samhällsutmaningar:



Användarresan	FÖRE	UNDER	EFTER
Aktiviteter & händelser			
Åsikter			
Emotionella reaktioner			
"Sanningens ögonblick"			
Insikter			

Läget

■ **”Brådskande samhällsutmaningar kräver ett helt annat helhetstänk”**

Samhällsutmaningar

Beviljade projekt inom programmet Utmaningsdriven innovation ska möta en eller fler av följande samhällsutmaningar:

HÅLLBAR INDUSTRIELL
UTVECKLING

FRAMTIDENS HÄLSA
OCH SJUKVÅRD

INFORMATIONSSAMHÄLLET

HÅLLBARA ATTRAKTIVA
STÄDER

Övergripande förändringskrafter

Globalisering
Demografi
Klimatförändringar
Teknik
Värderingar

Trender

1. Minskat lokalt och regionalt handlingsutrymme
2. Stigande förväntningar på välfärden
3. Hårdare konkurrens om kompetens
4. Ökad polarisering
5. Ökad bostadsbrist
6. Ökat fokus på landsbygden
7. Förändrat medielandskap
8. Minskad tillit
9. Ökade möjligheter att effektivisera med ny teknik
10. Ökat kommunalt fokus på integration
11. Ökad osäkerhet i världen
12. Fler geopolitiska konflikter
13. Från kunskaps- till nätverkssamhälle

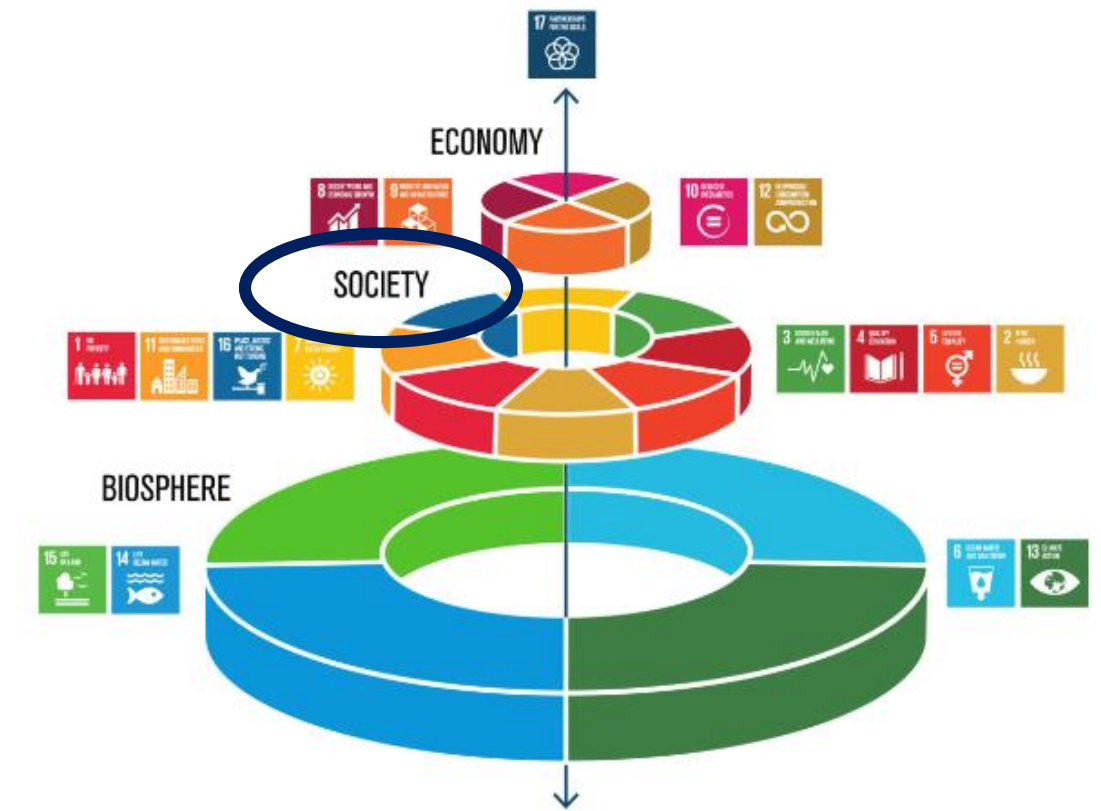
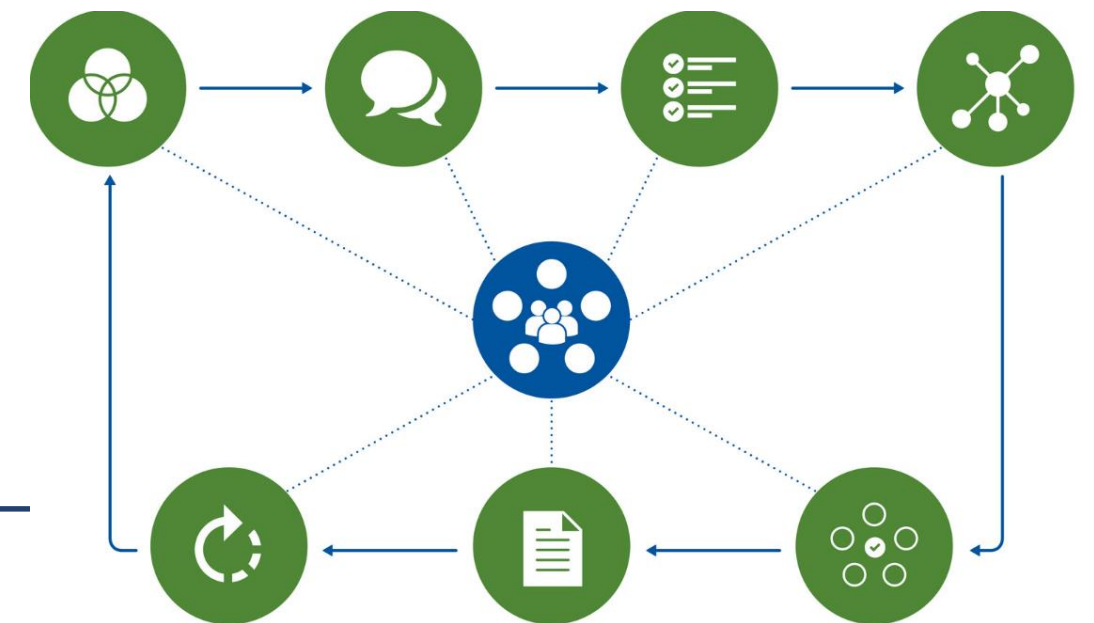


Illustration: Azote Images for Stockholm Resilience Centre



Innovation

”Innovation är nya lösningar som svarar mot behov och efterfrågan i vardagen och omvärlden. Värdet uppstår i nyttiggörandet och tillämpningen av en idé. Värdet som skapas kan anta många former – ekonomiska, sociala eller miljömässiga. Innovation kan ske stegvis eller i stora språng. Innovationen kan i det perspektivet vara ny för organisationen, ny för marknaden eller ny för världen.

Värdeskapandet för samhället uppstår då nya lösningar anammas, sprids och blir ett sätt att arbeta långsiktigt. I korthet definierar SKL **innovation som något nytt som är nyttigt och blir nyttiggjort.**”

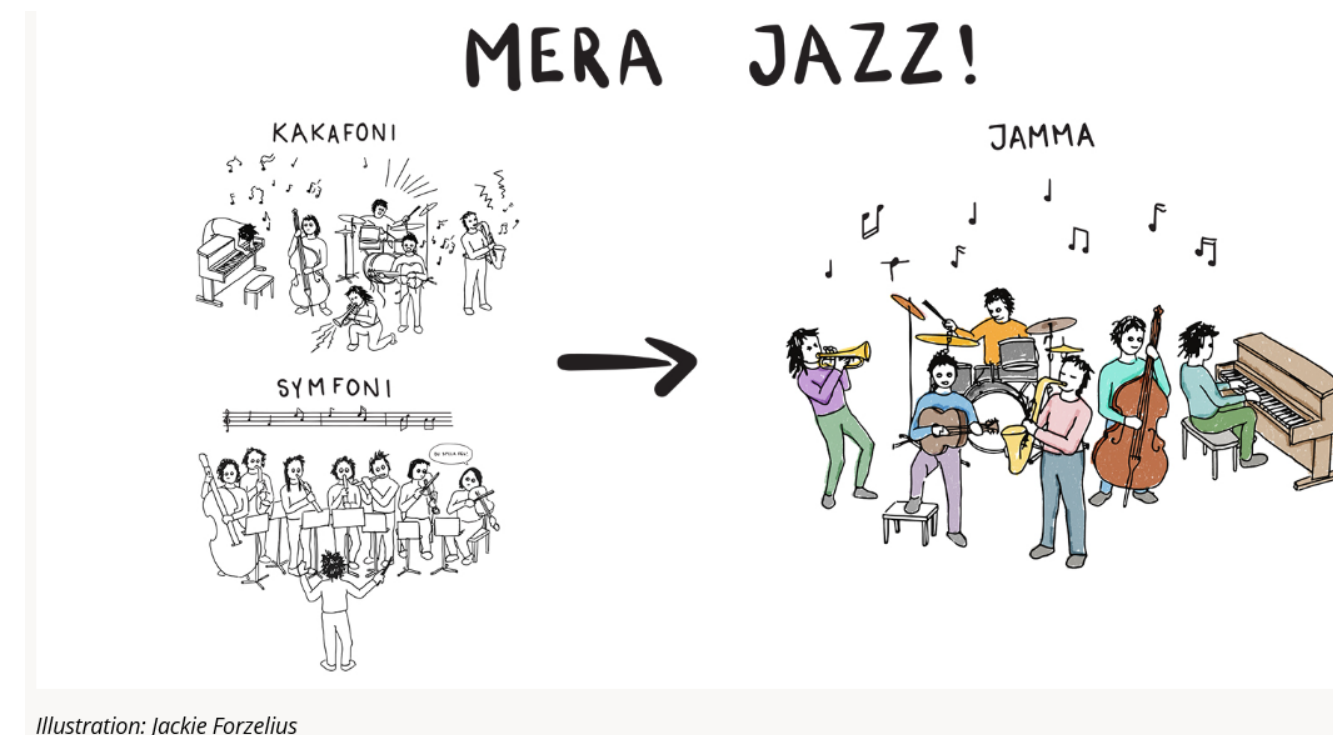
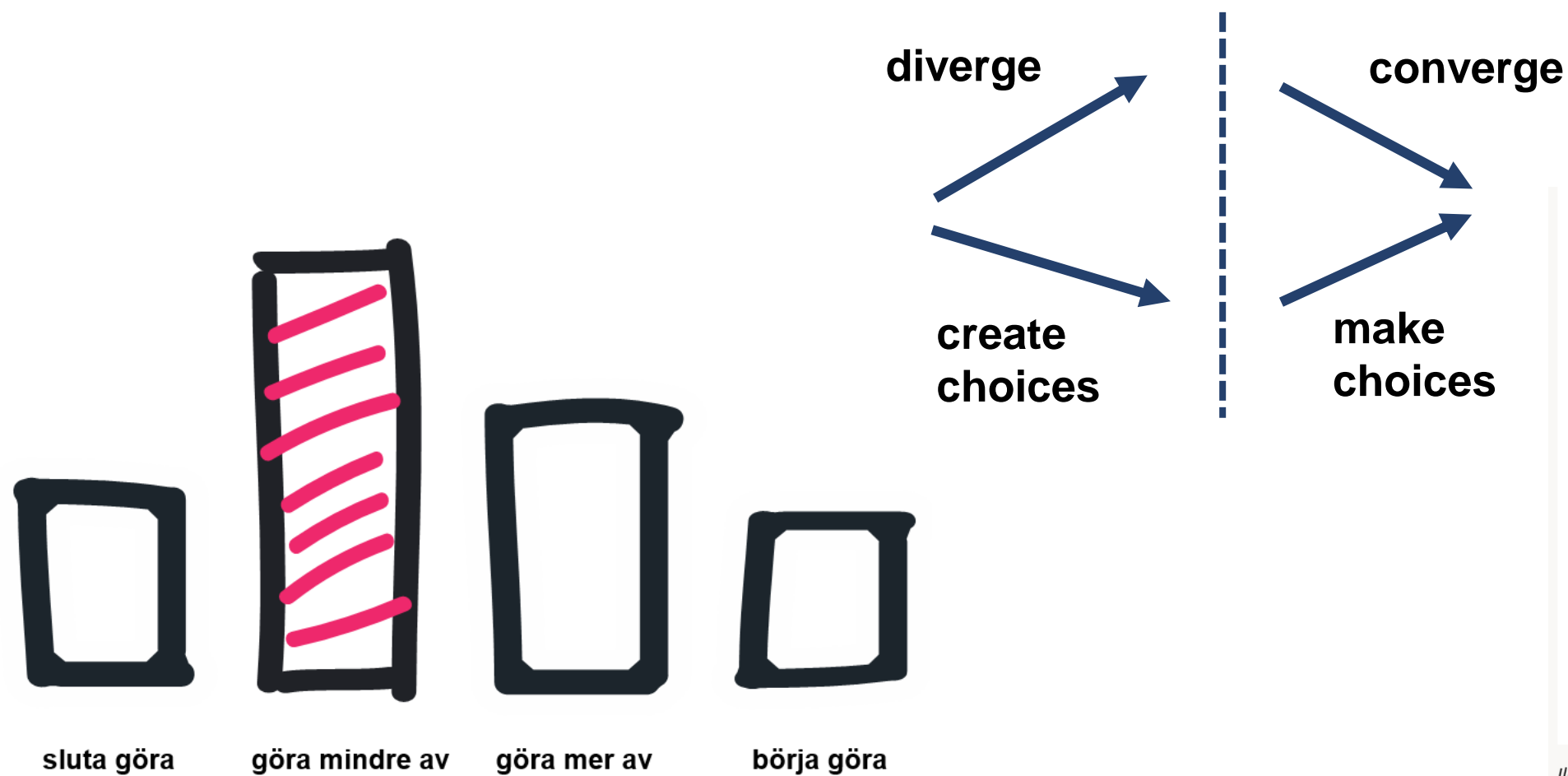
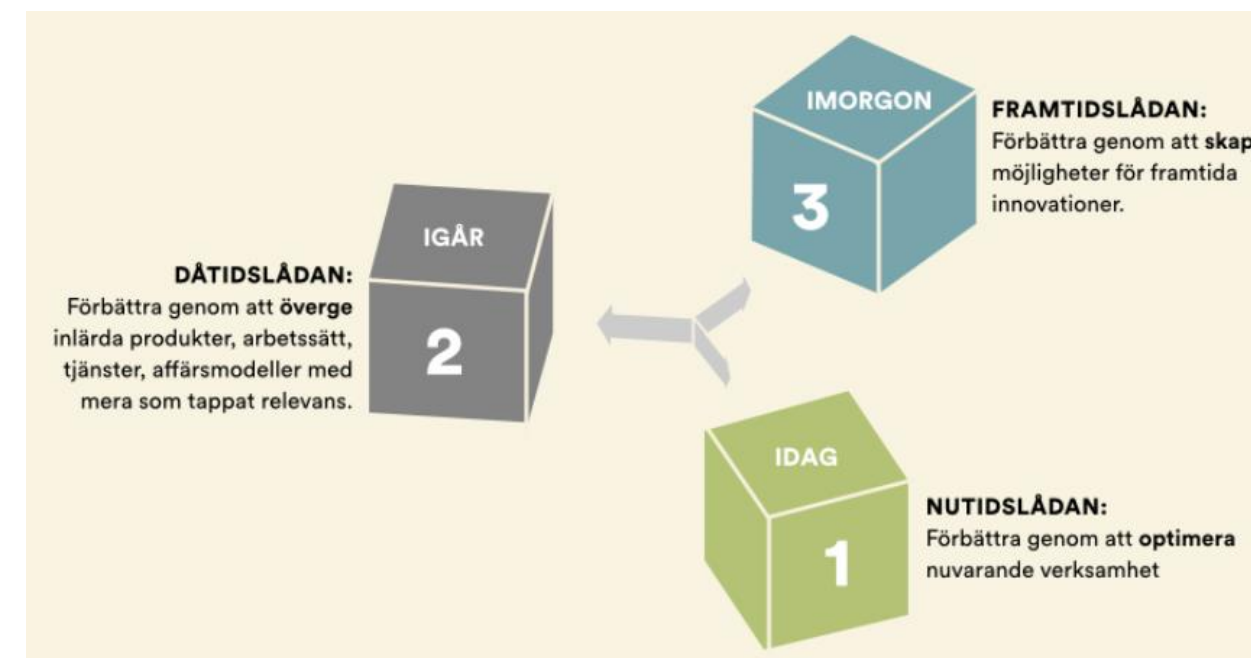
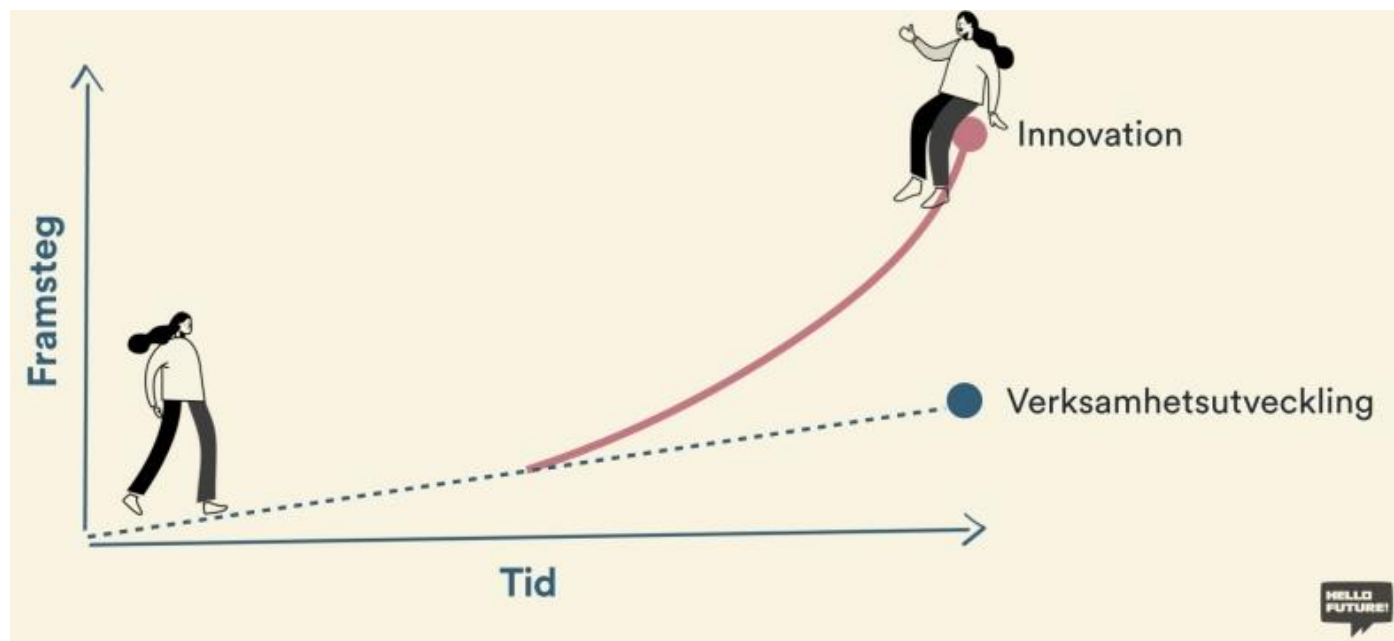
[SKRs positionspapper En Innovationsvänlig offentlig verksamhet.](#)



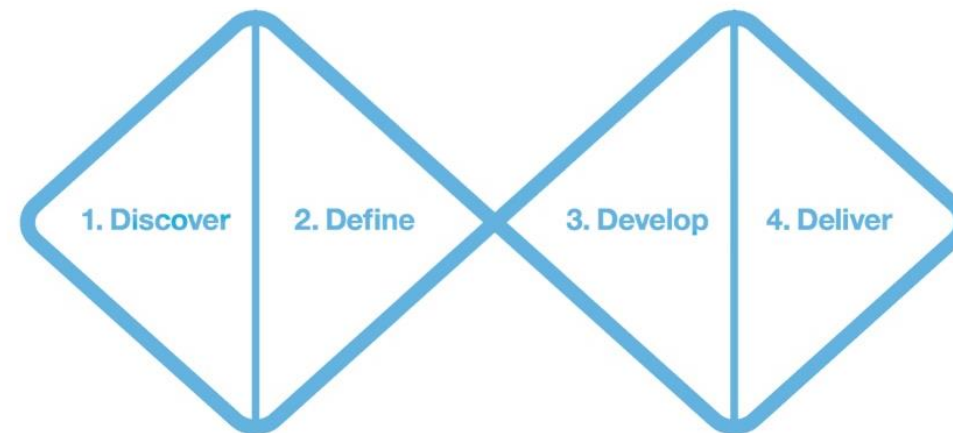
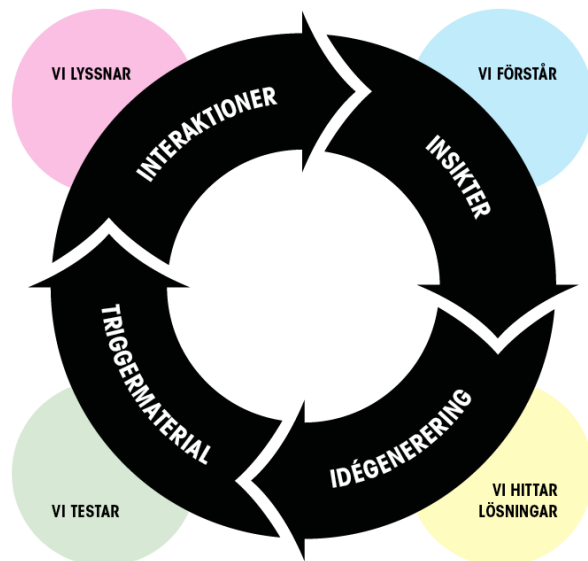
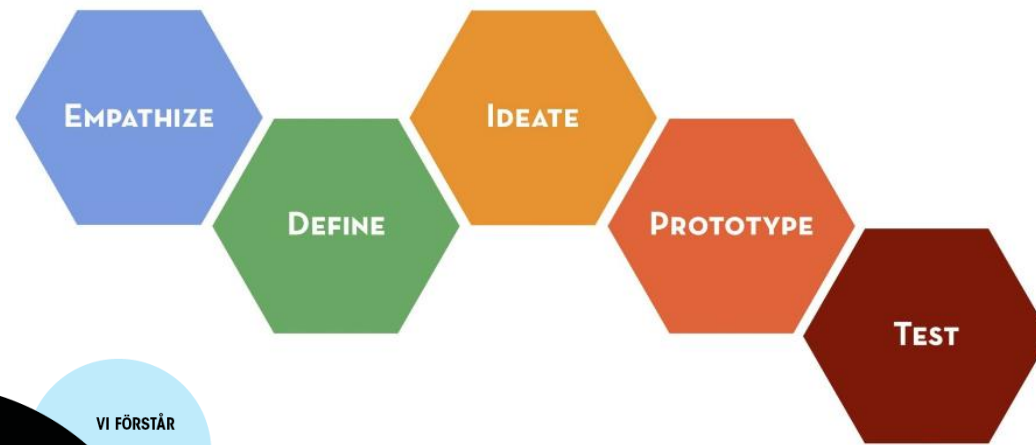
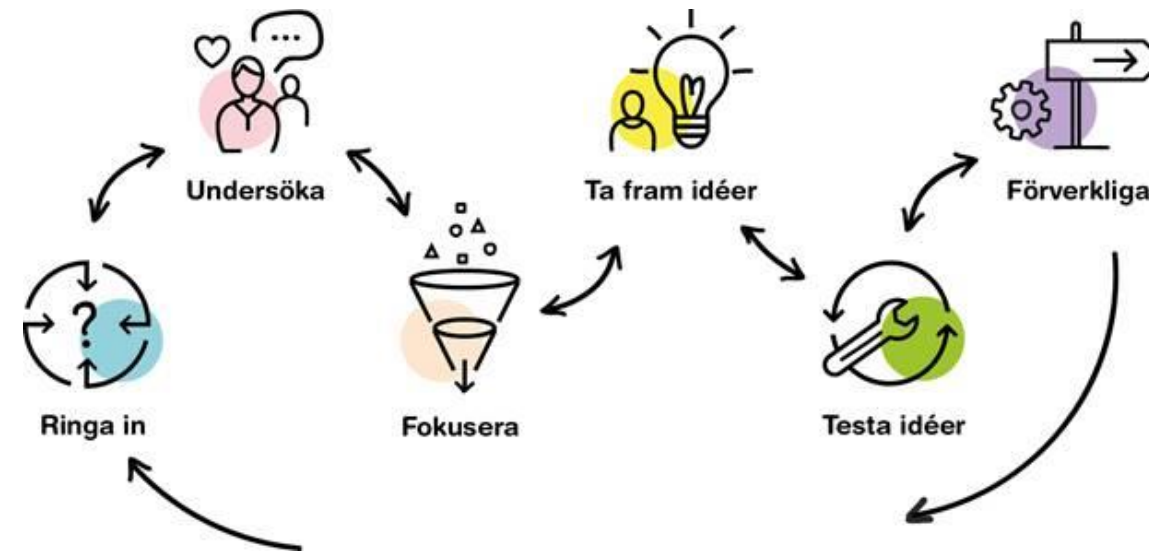
från *lilla i* till systeminnovation



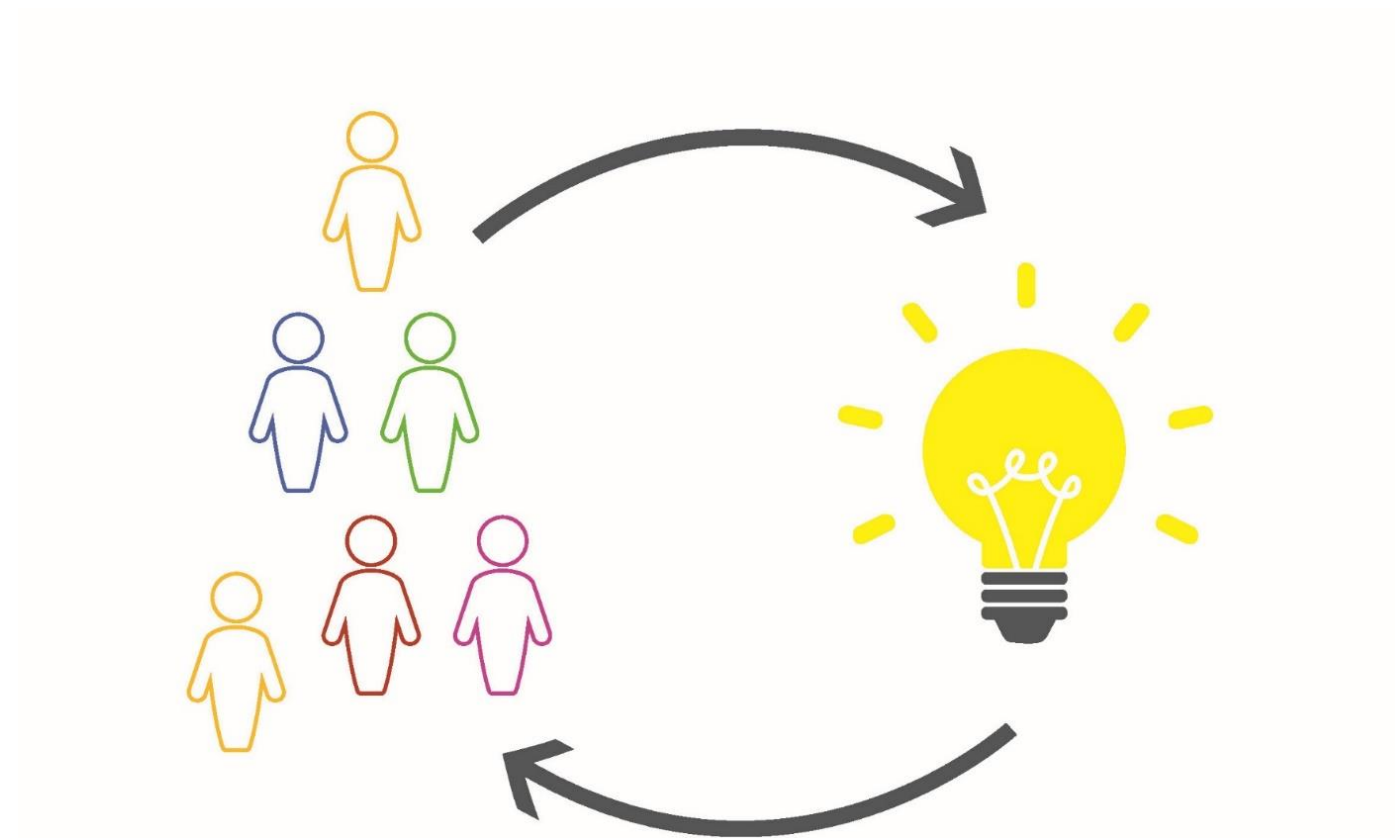
REGION
SÖRMLAND



Tjänstedesign Servicedesign Design Thinking Human centered design



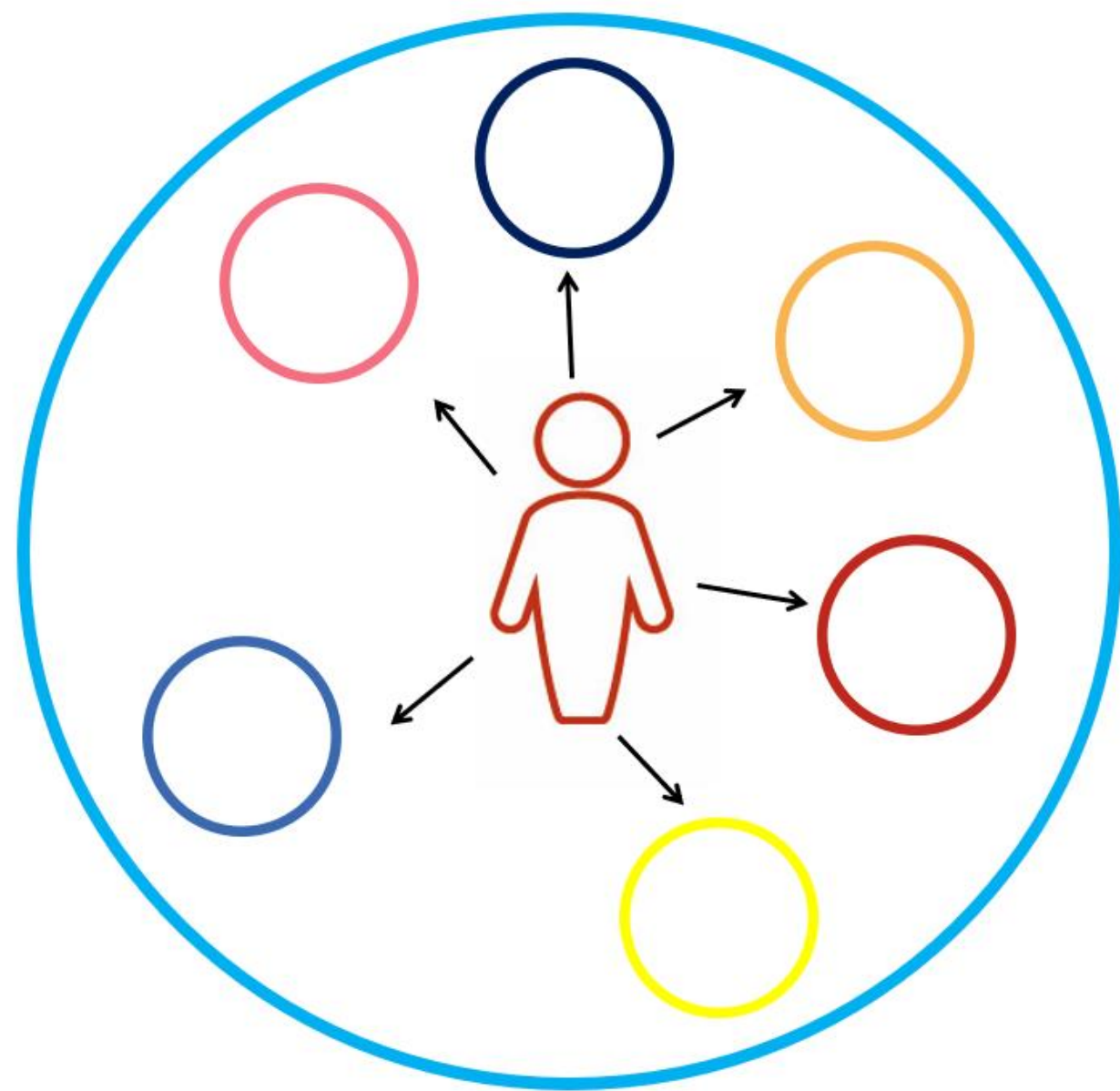
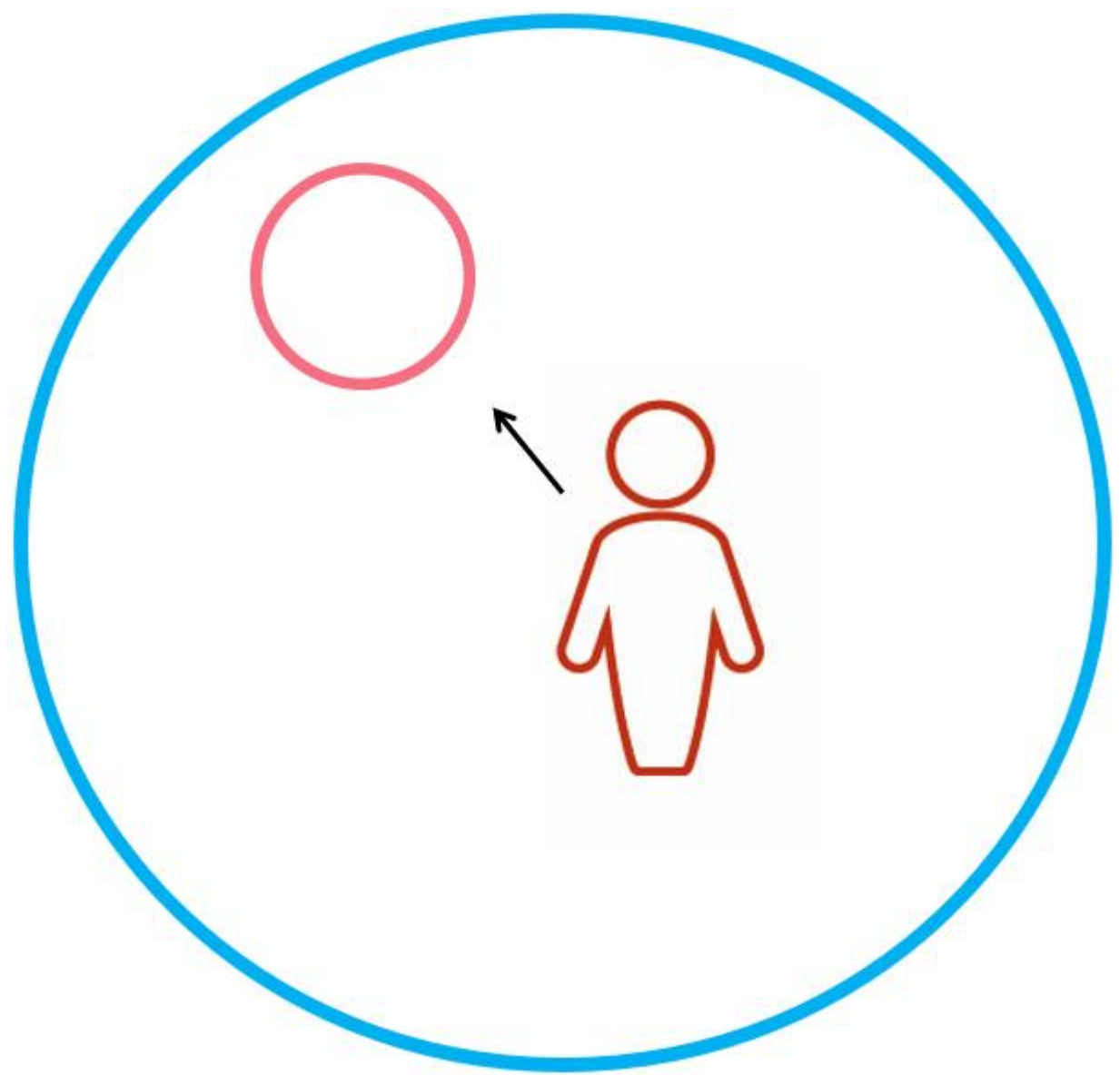
Vad är tjänstedesign



En **utvecklingsprocess** där man utgår från **användarens behov** och **medskapar** lösningar tillsammans med dem som tjänsten är till för.

Kärnan i tjänstedesign

- Holistiskt angreppssätt
- Utgå från användarens behov
- Medskapa
- Testa sig fram – testa tidigt!
- Kanaloberoende lösning

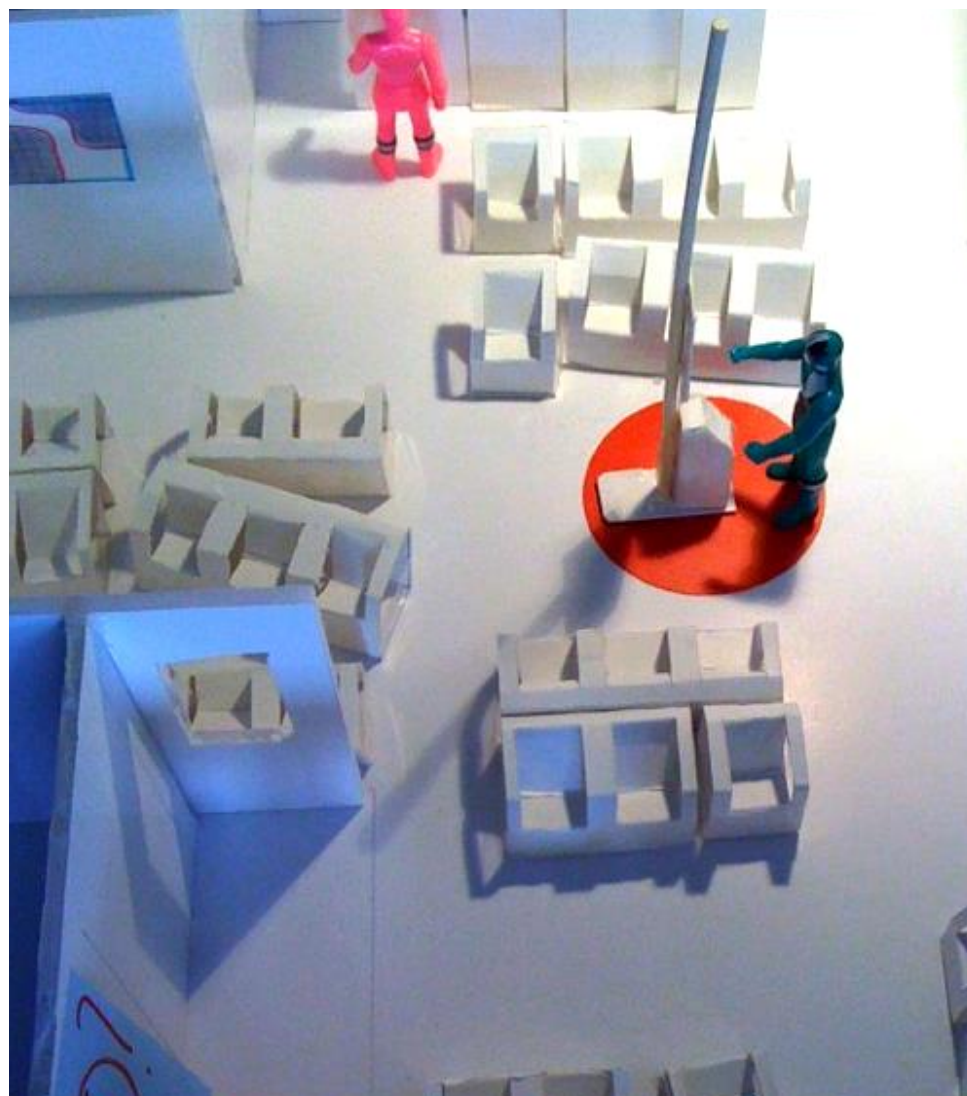


Förstå de som tjänsten berör!



*Varför?
Berätta!*

Samskapa lösningar! – ”Testa tidigt”







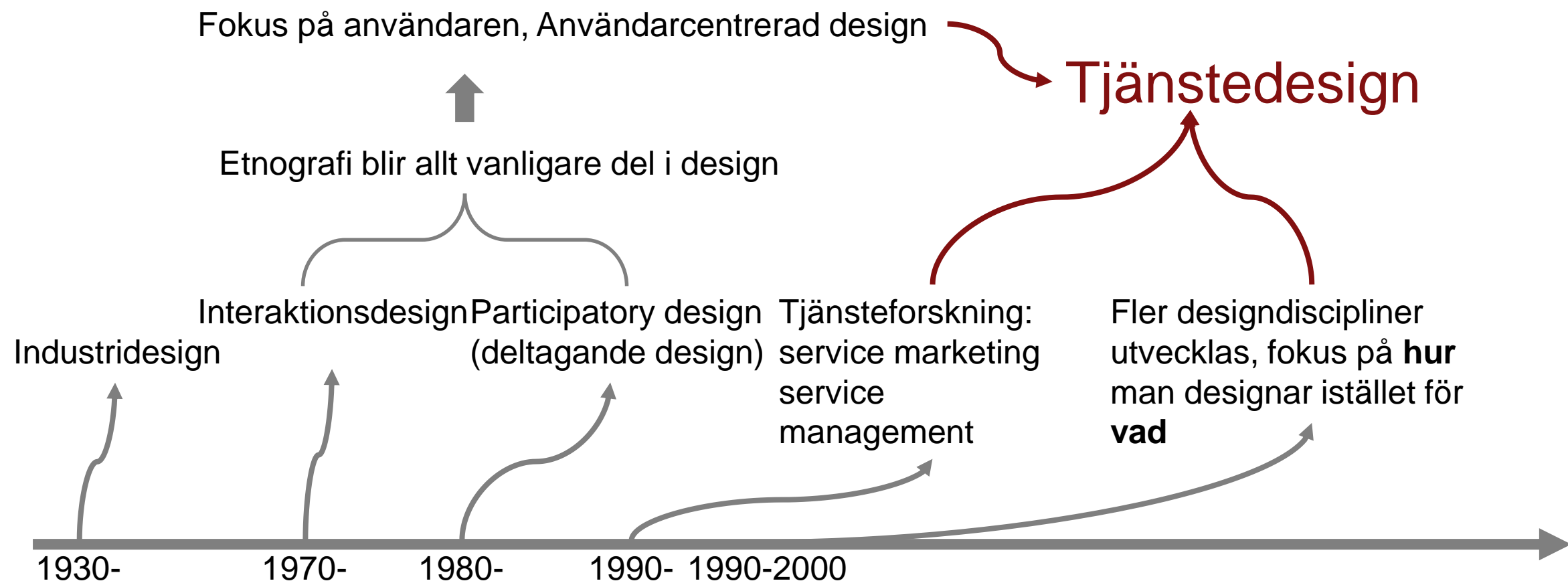
Insikt

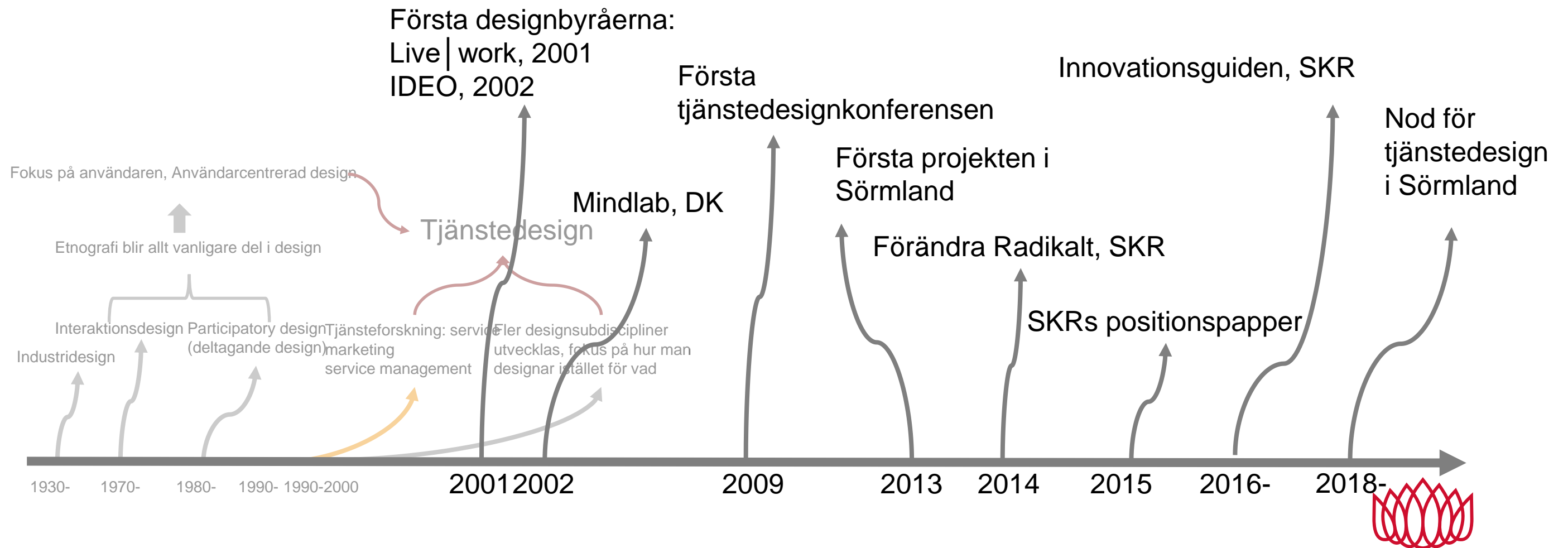
~~Antagande~~

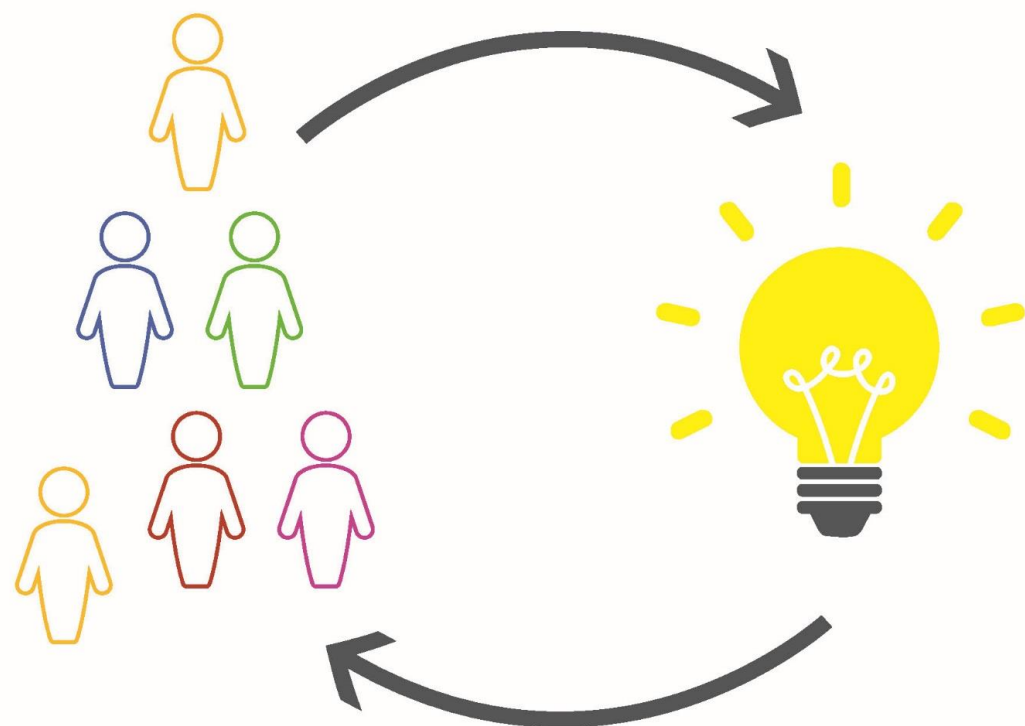
Kärnan i tjänstedesign

- Holistiskt angreppssätt
- Utgå från användarens behov
- Medskapa
- Testa sig fram – testa tidigt!
- Kanaloberoende lösning

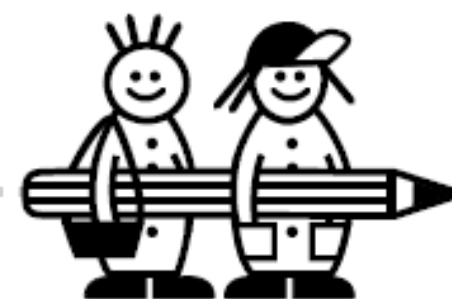
Hur kom vi hit?







En **utvecklingsprocess** där man utgår från användarens **behov** och **medskapar** lösningar tillsammans med dem som tjänsten är till för.

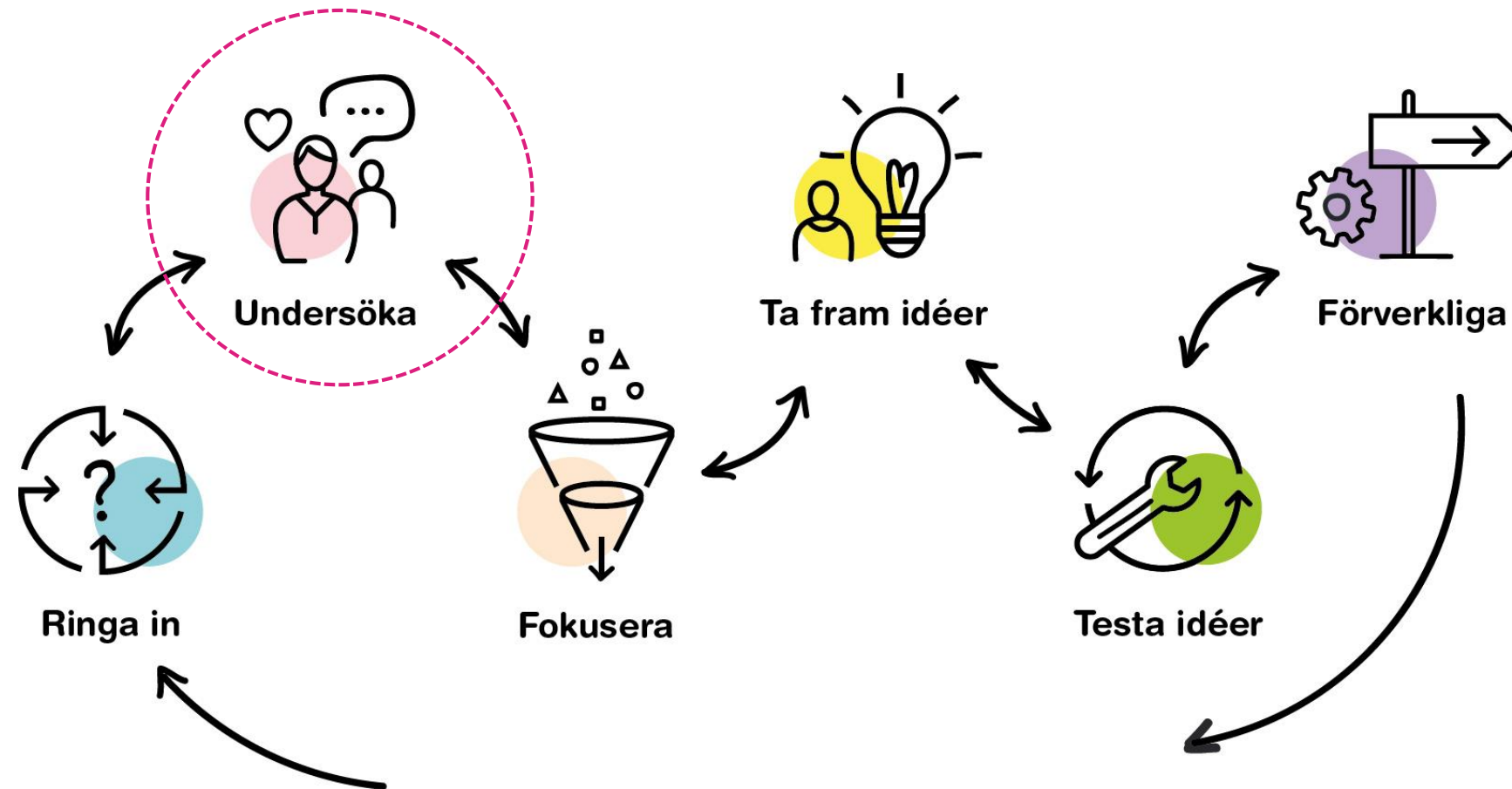


Varför tjänstedesign?

SAMMANFATTNING

- Tydligt sätt att visualisera komplexa problem.
- Förstå brukarens verkliga behov.
- Inga misslyckanden. Man testar, ändrar och testar igen.
- Designmetoder uppmuntrar till att göra fel tidigt i processen, då felen fortfarande är enkla att rätta till.
- Det ger energi och är lustfyllt.
- Allas kompetens tas tillvara.
- Ökar delaktighet och legitimitet hos de vi är till för.

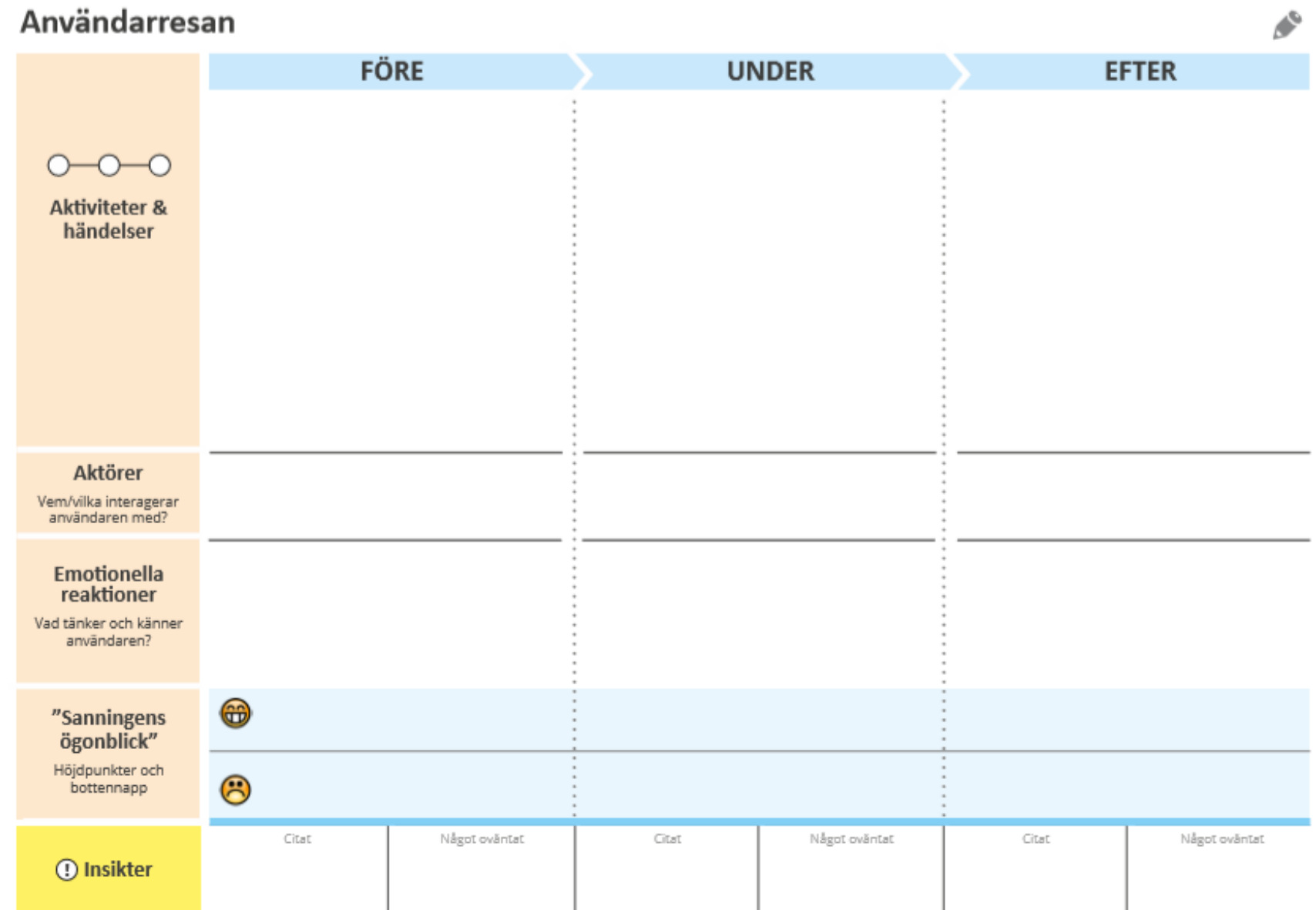
Nu testar vi! Se problemet, hela problemet - användarresa



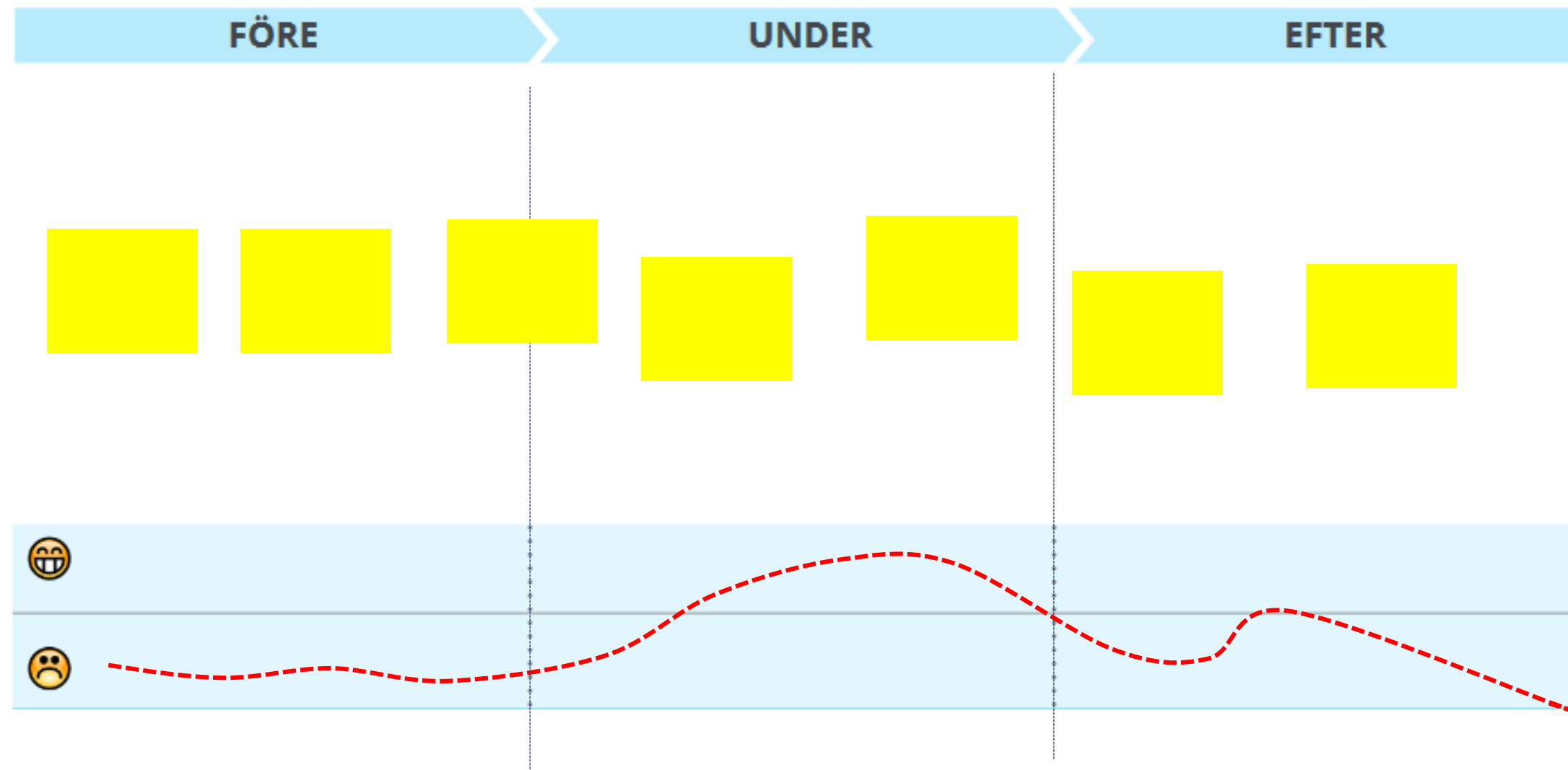
Användarresan

En användarresa är ett visuellt verktyg som används för att förstå hur användaren rör sig genom och använder en tjänst eller en process, **före – under- efter**. Ni tar reda på vad användaren gör, vem eller vilka personen interagerar med, vad som händer runt omkring och hur användaren upplever det.

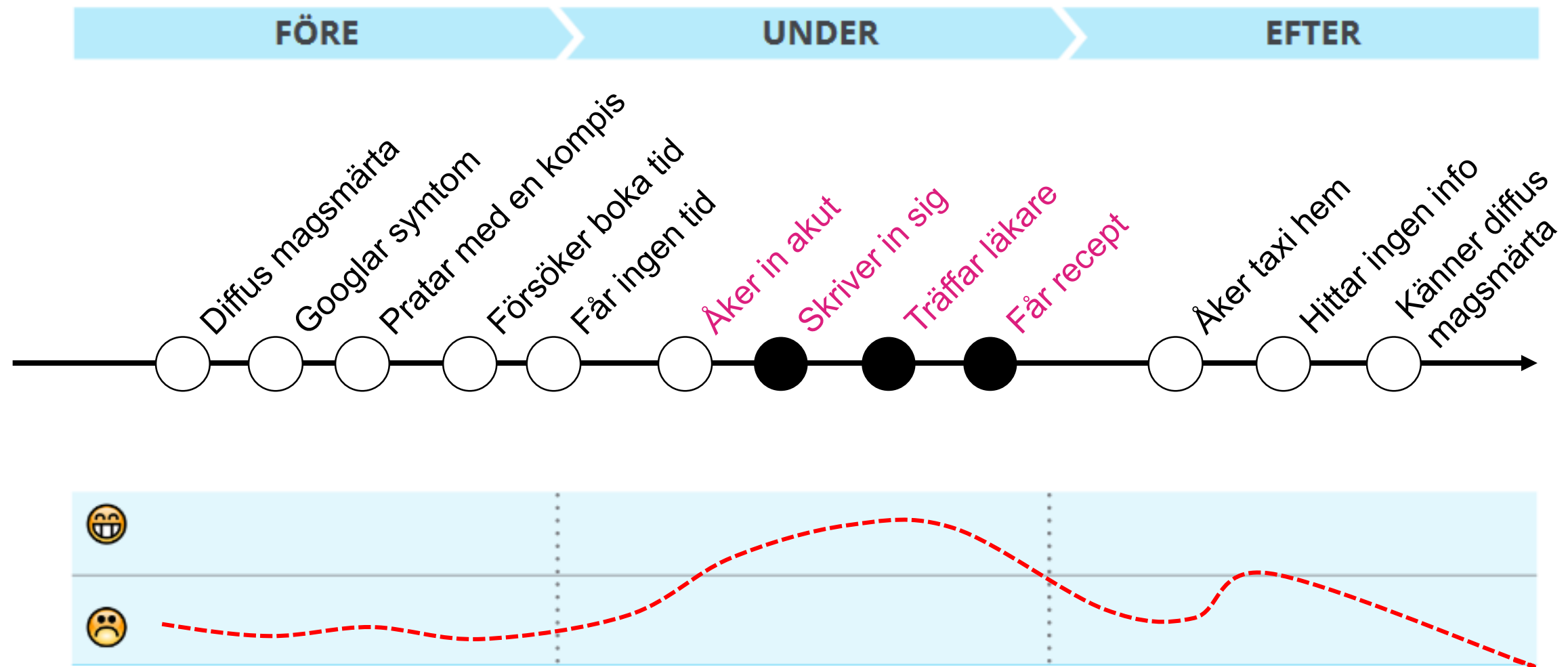
Verktyget pekar särskilt ut de händelser som orsakar frustration hos användaren, smärtpunkter. På motsvarande sätt kan man också peka ut händelser där kunden är särskilt tillfredsställd, höjdpunkter.



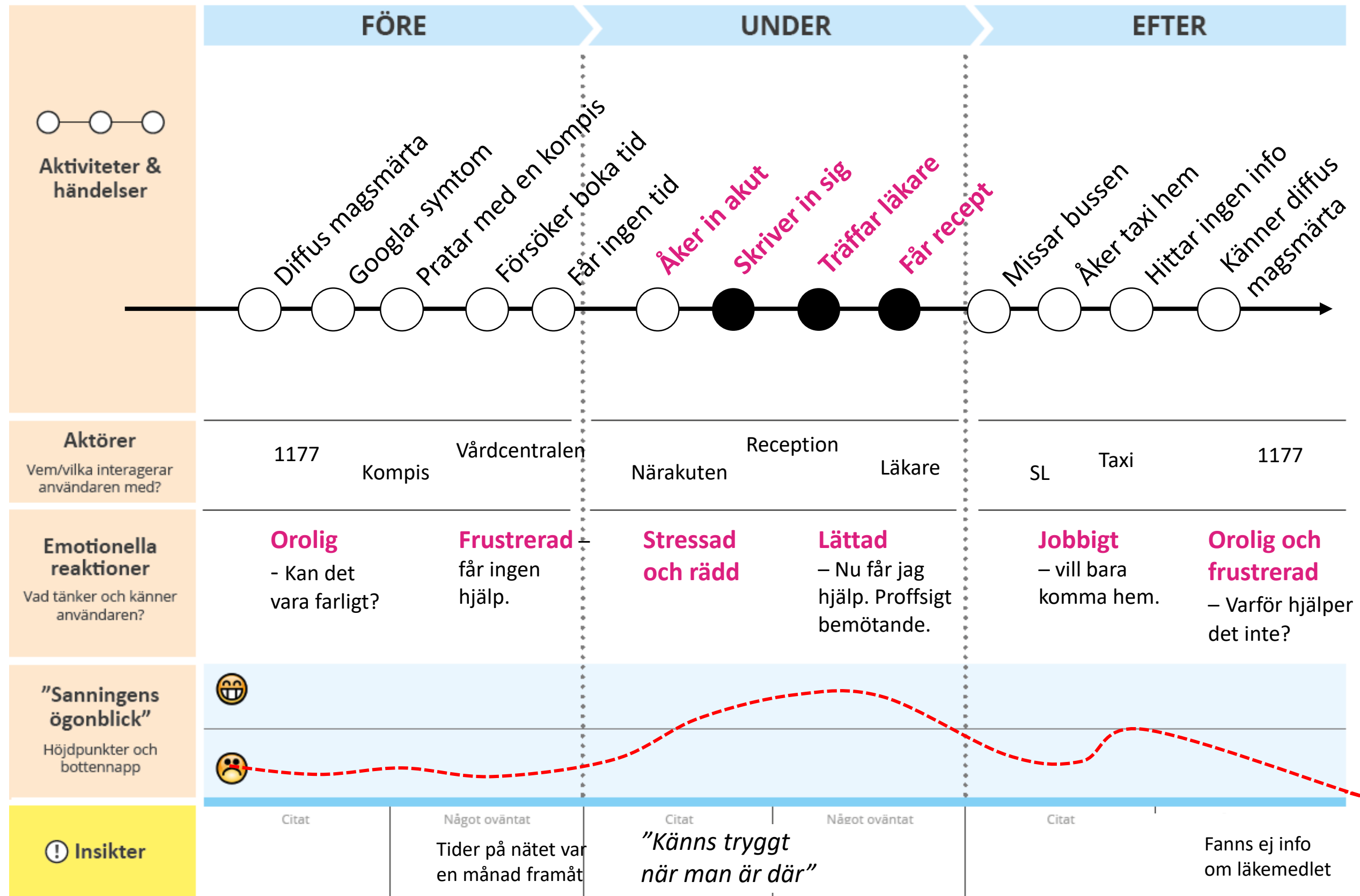
Förstå *hela* upplevelsen



Exempel: besök på vårdcentralen



Användarens resa genom tjänsten



**Hur såg din
resa ut hit?**

Så här gör ni

- Gå ihop två och två
- Fyll i resan tillsammans – välj en som ställer frågor och en som berättar om sin upplevelse. (15 min)

Från: att du fick inbjudan

Till: nu när du sitter i rummet




Bra frågor:

- När började du planera?
- Vad förväntade du dig?
- Vilka var dina första intryck?
- Vad hände?
- Vad gjorde du?

- Hur kände du då?
- Kan du berätta när?
- Berätta mer!
- Varför? Varför?
- Hur? När?
- Vad tänkte du då?

Hur såg din resa ut hit?

Användarresan

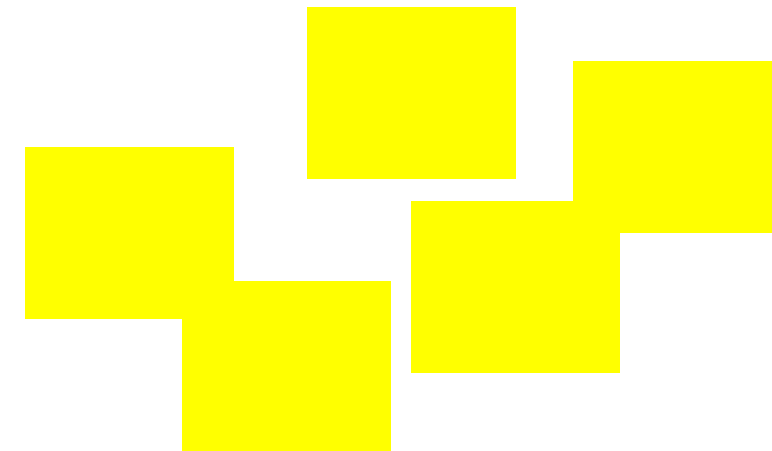
	FÖRE	UNDER	EFTER			
 Aktiviteter & händelser						
Aktörer Vem/vilka interagerar användaren med?						
Emotionella reaktioner Vad tänker och känner användaren?						
"Sanningens ögonblick" Höjdpunkter och bottenapp						
						
Insikter	Citat	Något oväntat	Citat	Något oväntat	Citat	Något oväntat

Användarresan – början till en innovationsprocess

Var är upplevelsen som **lägst** vs **högst**?

Vilka problem kan du identifiera?

Vilka utvecklingsmöjligheter kan du se?



Tänk om ni istället gjort användarresor...



Utgå från ett riktigt problem

... tillsammans med en arbetslös som söker arbete

... en företagare som vill rekrytera

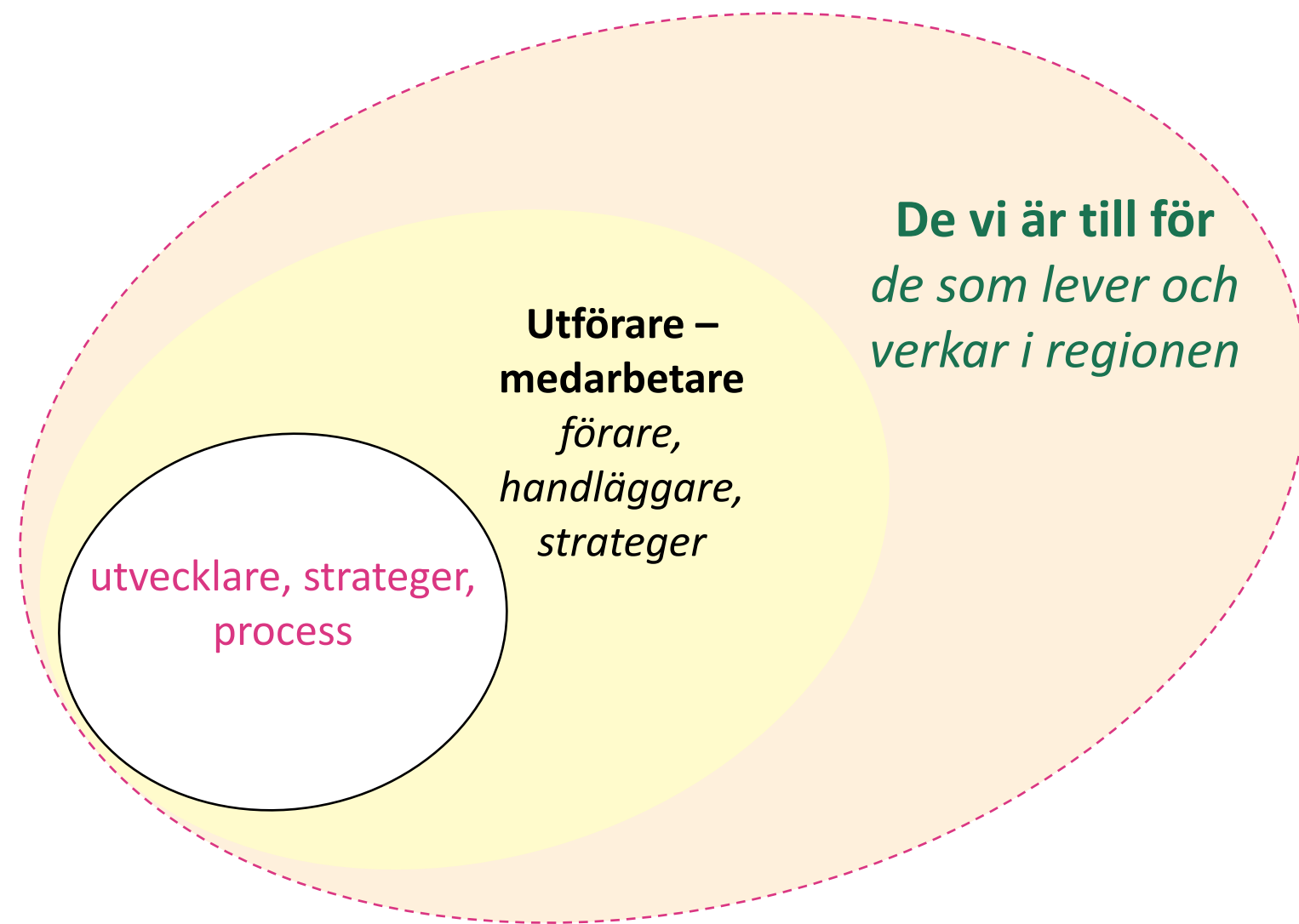
... en mamma som reser med sina 3 barn

...vem vill du göra en användarresa med?

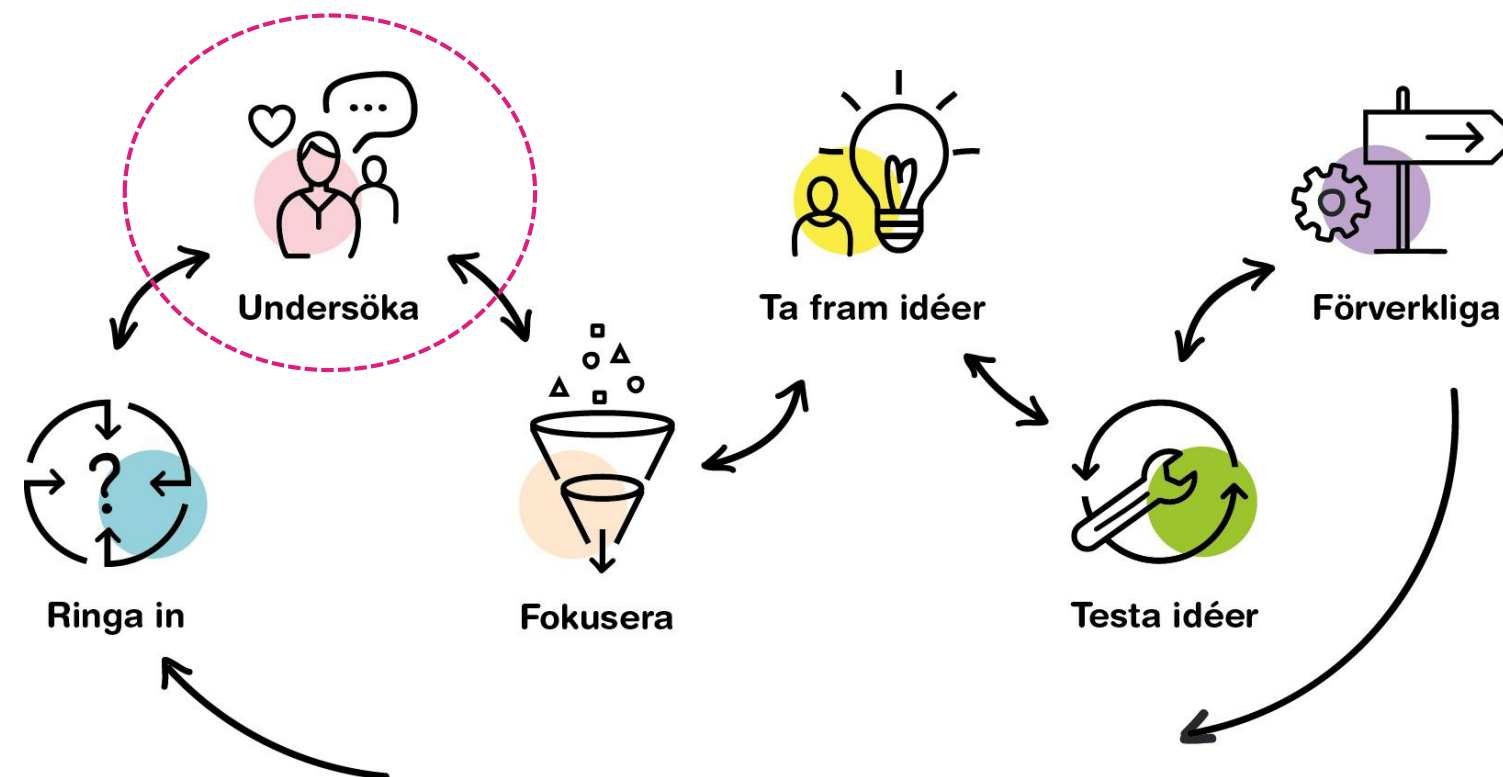
- Vad säger medborgarenkäter, utvärderingar?
- Brinner det någonstans?
- Nya förutsättningar?
- Har ni något ni har brottats med en längre tid men inte kommit tillrätta med?



REGION
SÖRMLAND



Nu har vi testat!



Kärnan i tjänstedesign

- Holistiskt angreppssätt
- Utgå från användarens behov
- Medskapa
- Testa sig fram – testa tidigt!
- Kanaloberoende lösning

Innovationsguiden

Ett stödverktyg för att hjälpa kommuner och regioner att själva arbeta med **användardriven innovation – tjänstedesign** i utvecklingsarbete.

Mer om tjänstedesign/ designbaserad utveckling!

[Legofilm, vad är tjänstedesign](#)

[Förändra radikalt](#)

[Innovationsguiden](#)

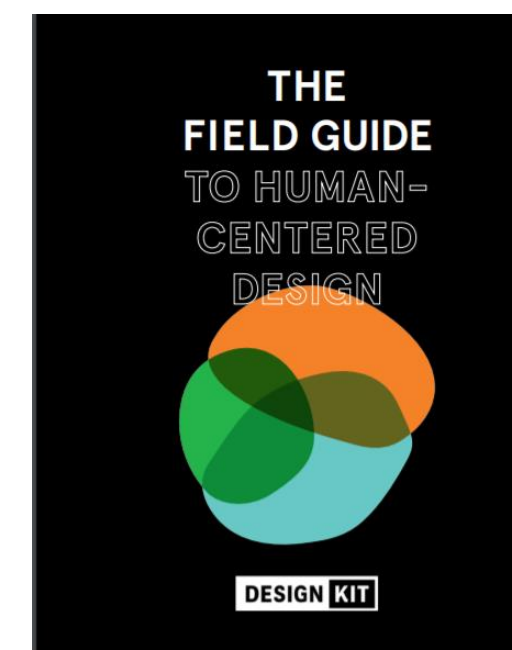
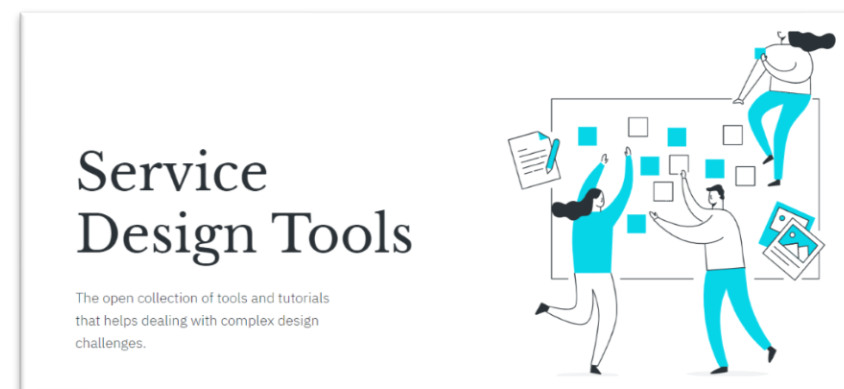
[Field Guide to Human Centered Design](#)

Material hämtat från bland annat

SKR, Innovationsguiden.se

SKR, Förändra radikalt

FoU i Sörmland



REGION
SÖRMLAND

*"En droppe droppad i livets älv
har ingen kraft till att flyta själv
Det ställs ett krav på varenda droppe:
Hjälp till att hålla de andra oppe!"*

T Danielsson

