

DESIGN SOM FÖRHÅLLNINGSSÄTT OCH METOD

2021 06 16

Regional brytningstid

Eva-Karin Anderman, Ramboll Management Consulting

DESIGN - MEDVETEN UTFORMNING AV SAMSKAPAT VÄRDE

- Användare och medarbetare samskapar värdet
- Användandet i fokus, värdet skapas i användandet
- Användare och medarbetare är del av materialet
- Vi behöver förstå användarnas behov, drivkrafter, utmaningar och möjligheter för att utveckla relevanta lösningar
- Vi behöver förhålla oss till och förstå medarbetarnas behov, drivkrafter, utmaningar och möjligheter för att utveckla relevanta lösningar



DESIGN SOM FÖRHÅLLNINGSSÄTT



Användar-
centrerat



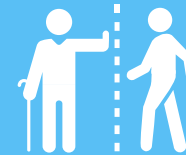
Individ



System



Förståelse



Olikheter



Mönster



Iterativt



Samskapande



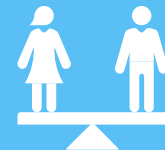
Söka
lösningar



Lärande



Kultur



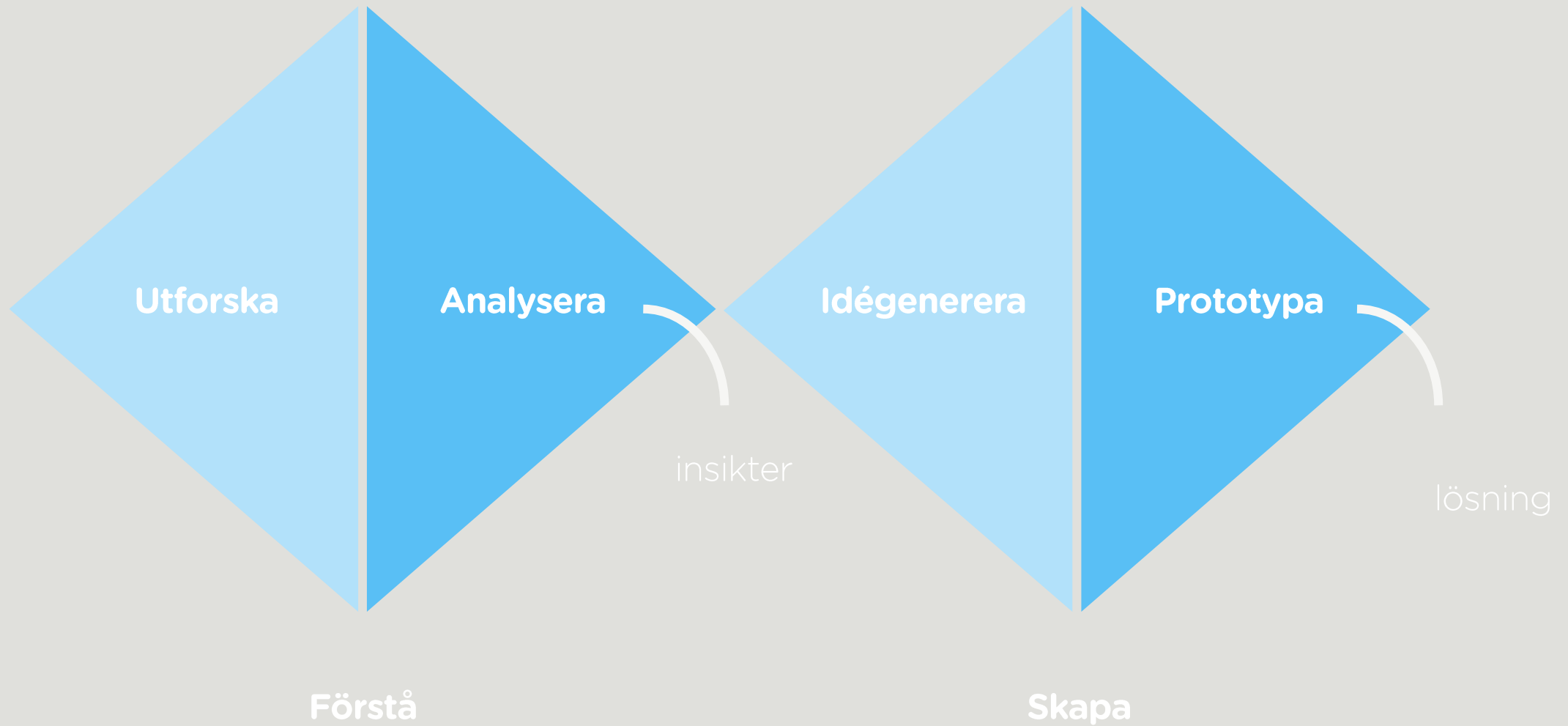
Makt

TJÄNSTEDESIGN

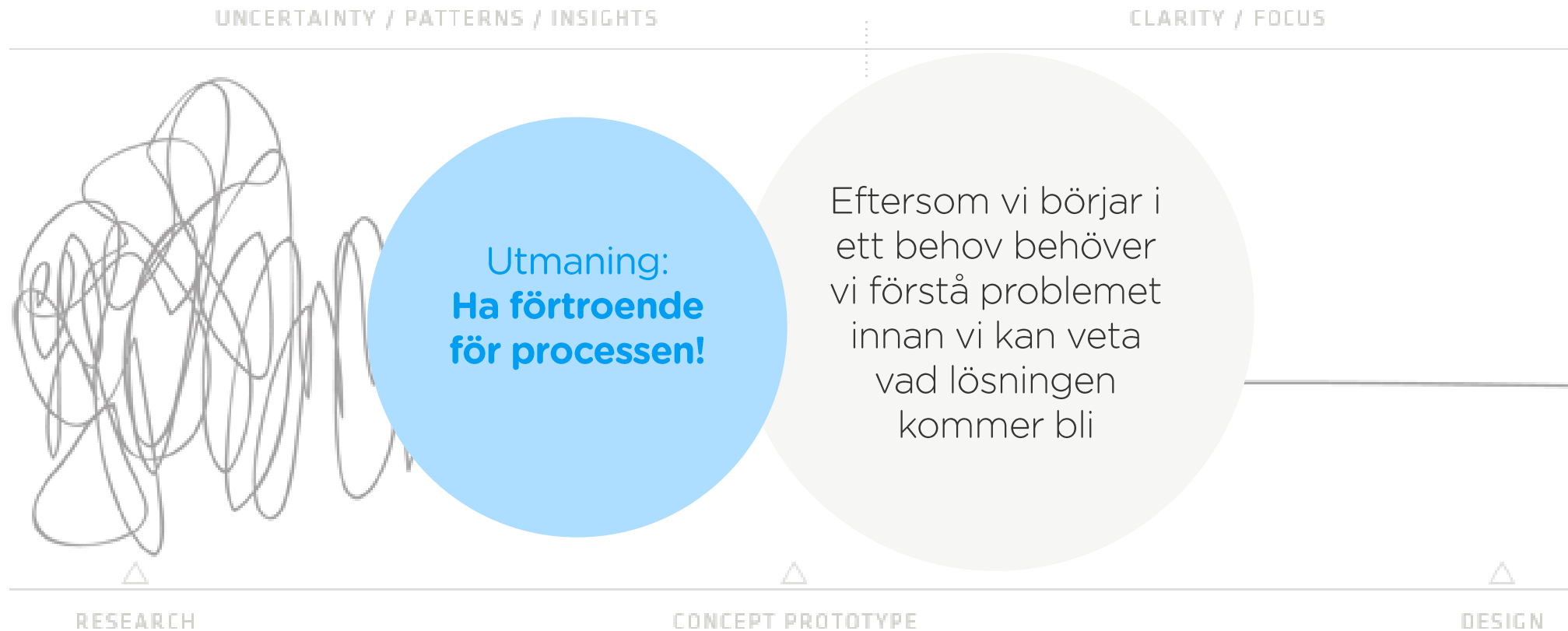
- I TRE DIMENSIONER

Centrala begrepp i tjänstedesign	Design av tjänster	Design för tjänst	Design i tjänstesystem
Syfte	Utveckla nya tjänsteerbjudanden för att förbättra kundupplevelsen	Skapa förutsättningar för nya former av värdesamskapande	Underlätta framväxten av samskapat välbefinnande på flera nivåer
Designmaterial	Kontaktpunkter och gränssnitt	Sociomateriala konfigurationer och värdeskapande	Sociala strukturer (gemensamma regler, normer och roller) och deras fysiska representationer
Process	En fas av tjänsteutveckling	Iterativa processer som inkluderar att designa "designing in use"	Inbäddade återkopplingar (feedback loops)
Aktörsinvolvering	Expertdrivet arbete som leds av chefer och designers	Co-design med medarbetare och användare	Kollektivt designande av alla aktörer

DESIGNPROCESSEN, DOUBLE DIAMOND

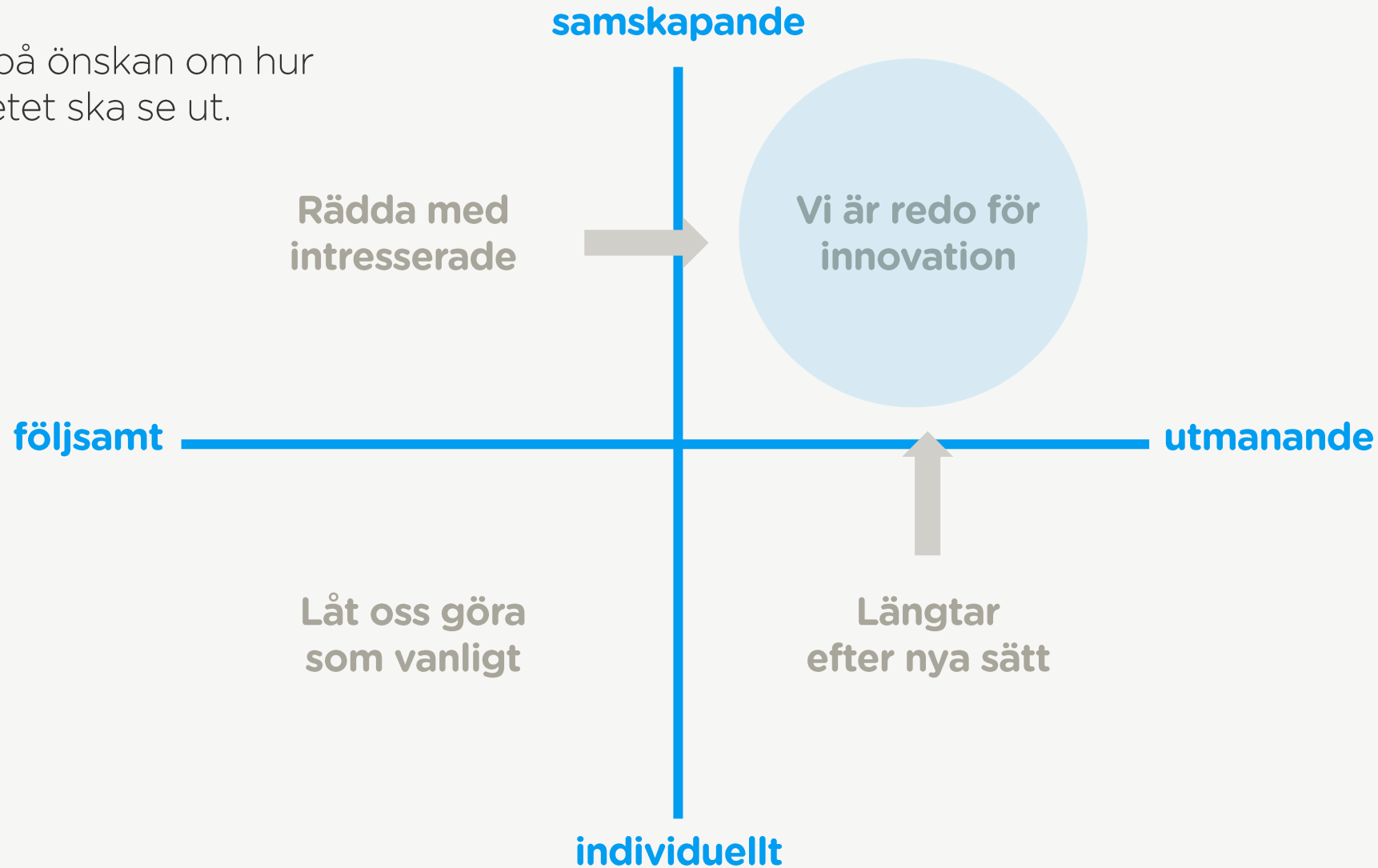


DESIGNPROCESSEN



NÄR PASSAR DET?

Ta reda på önskan om hur
samarbetet ska se ut.



METODER



Användar-
centrerat



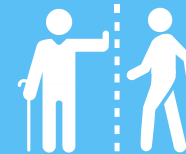
Individ



System



Förståelse



Olikheter



Mönster



Iterativt



Samskapande



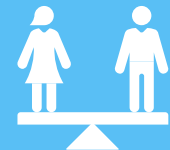
Söka
lösningar



Lärande



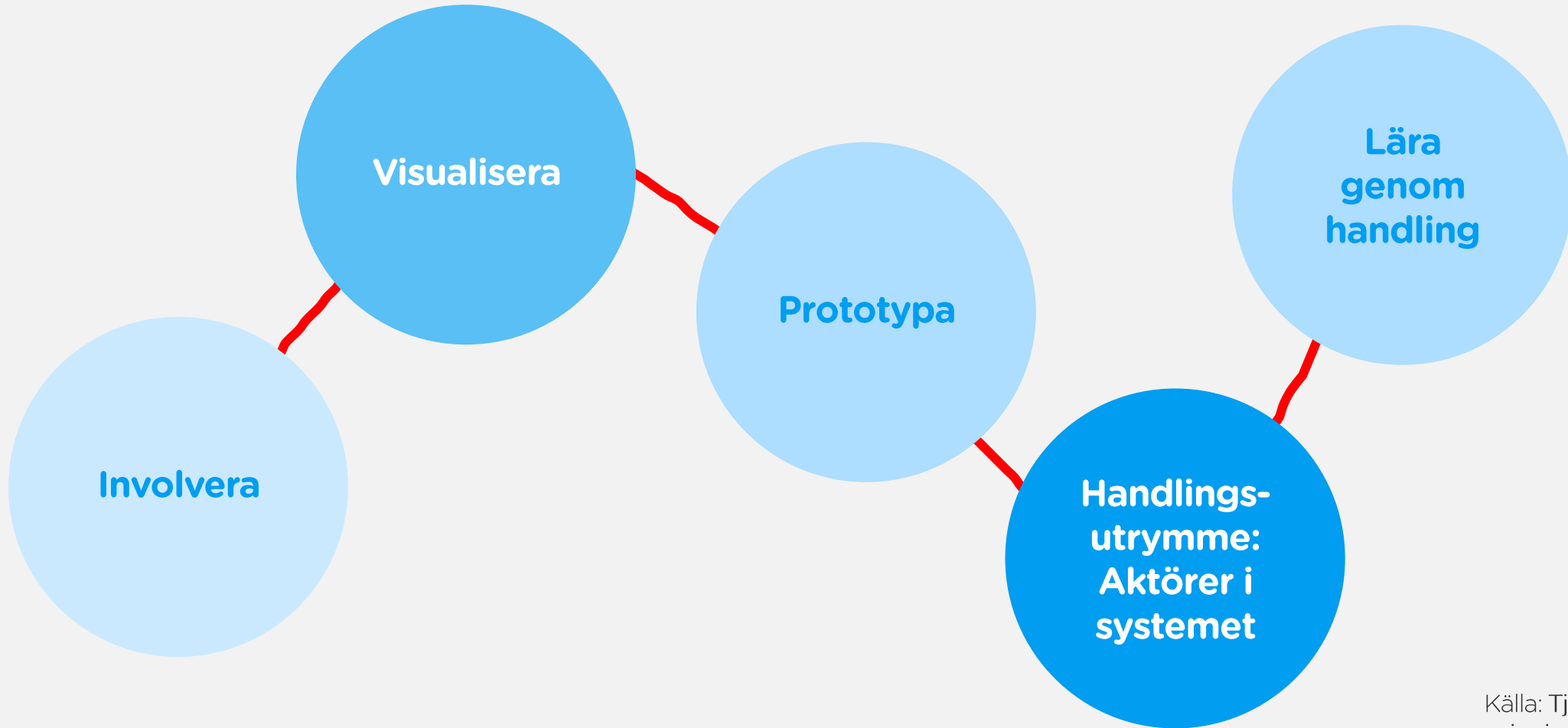
Kultur



Makt

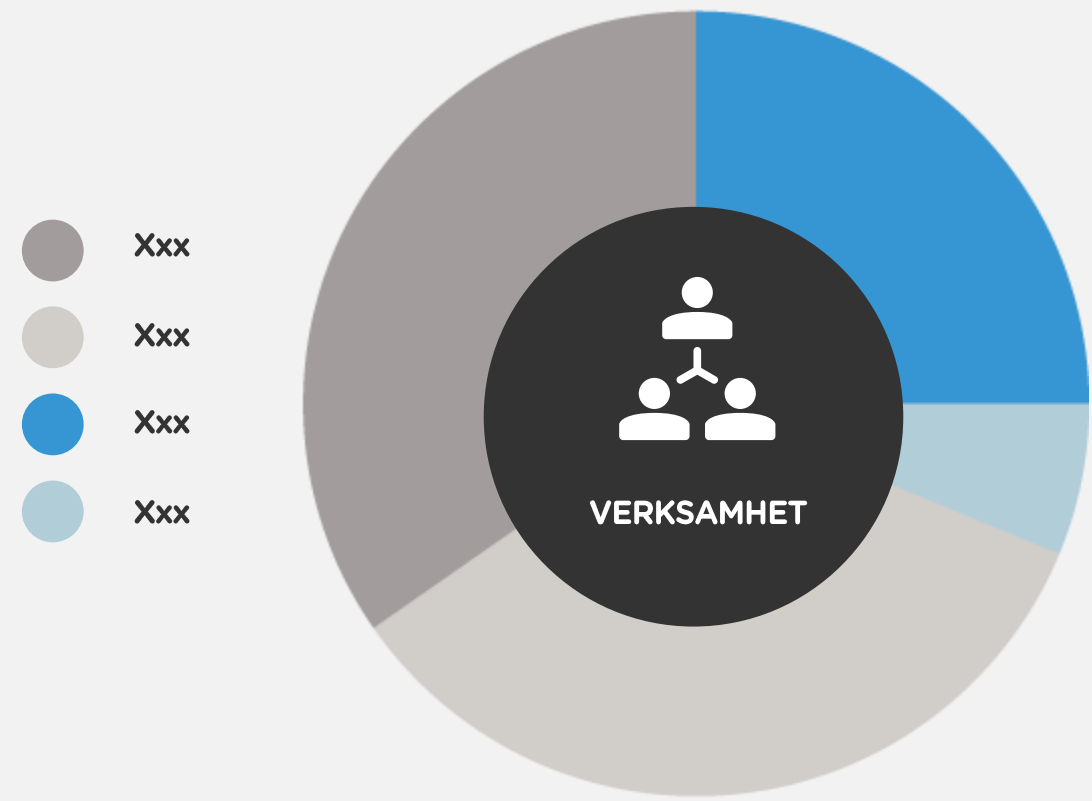
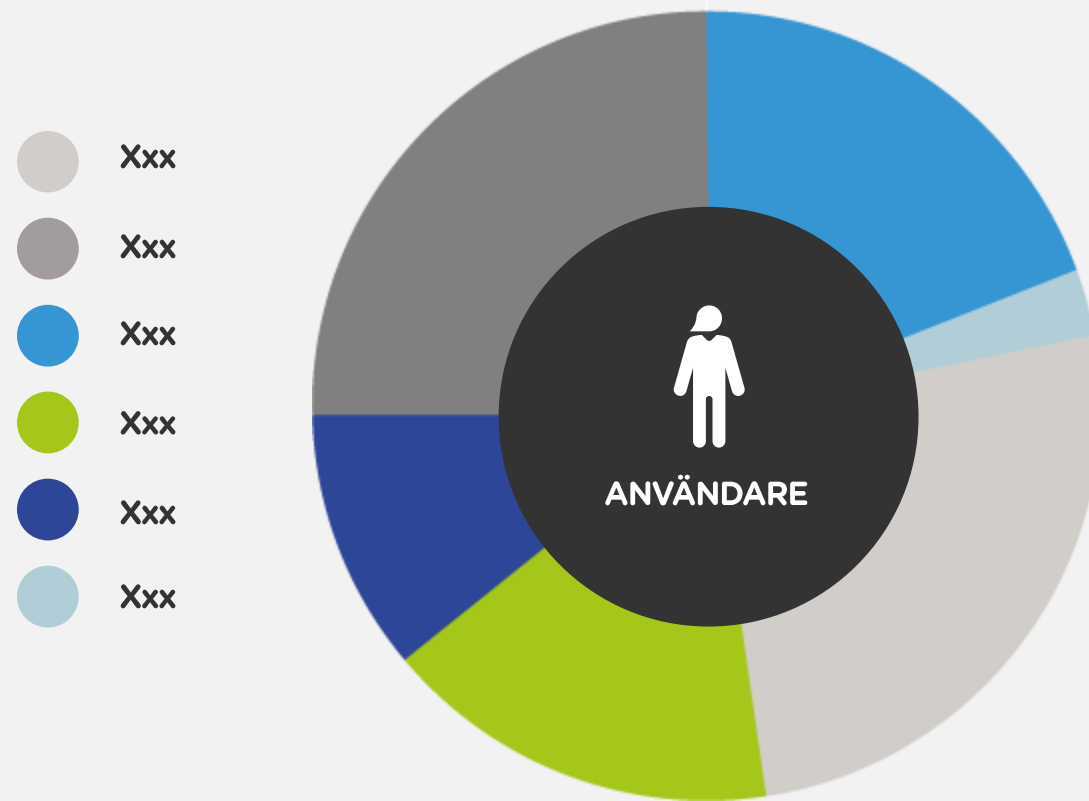
METODER

HUVUDPRINCIPER FÖR TJÄNSTEDESIGN



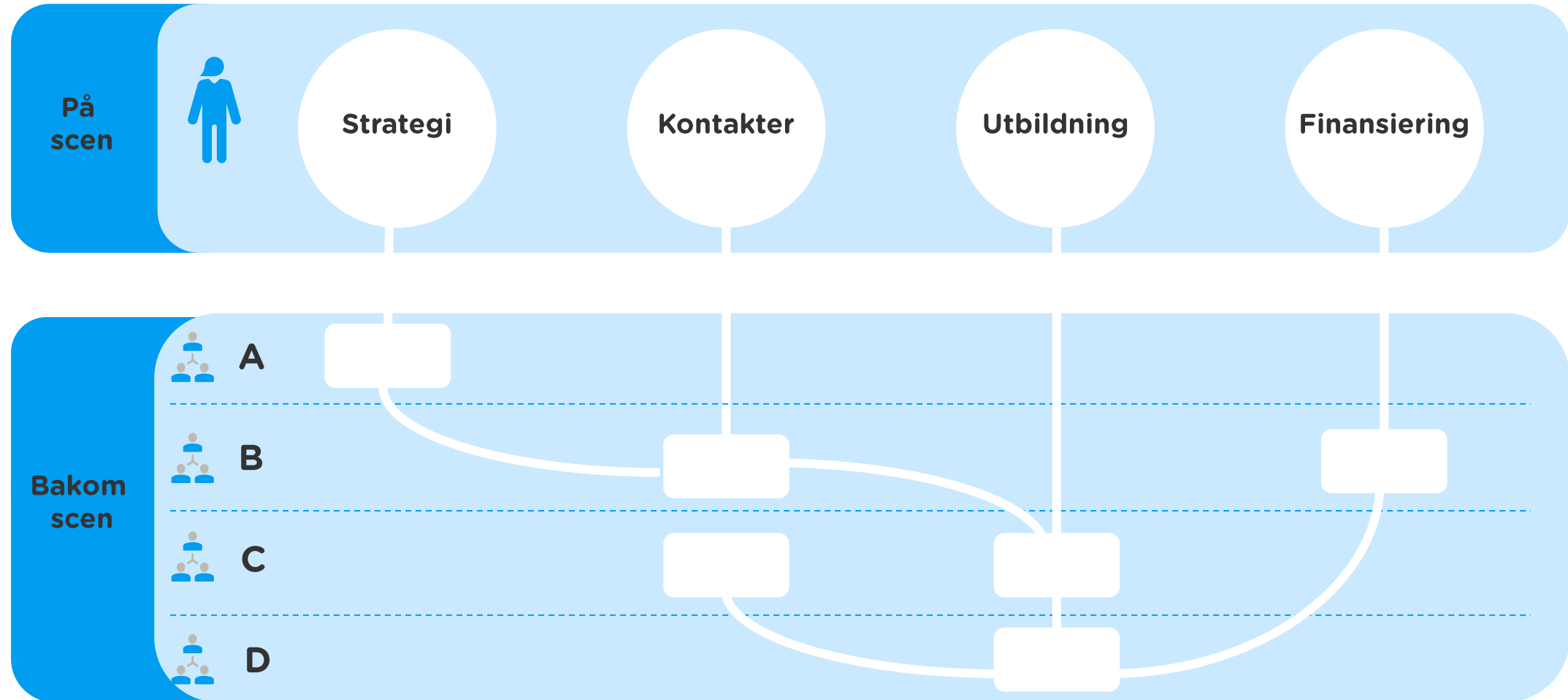
KVALITET

ANVÄNDARDEFINIERAD VS. VERKSAMHETSDEFINIERAD



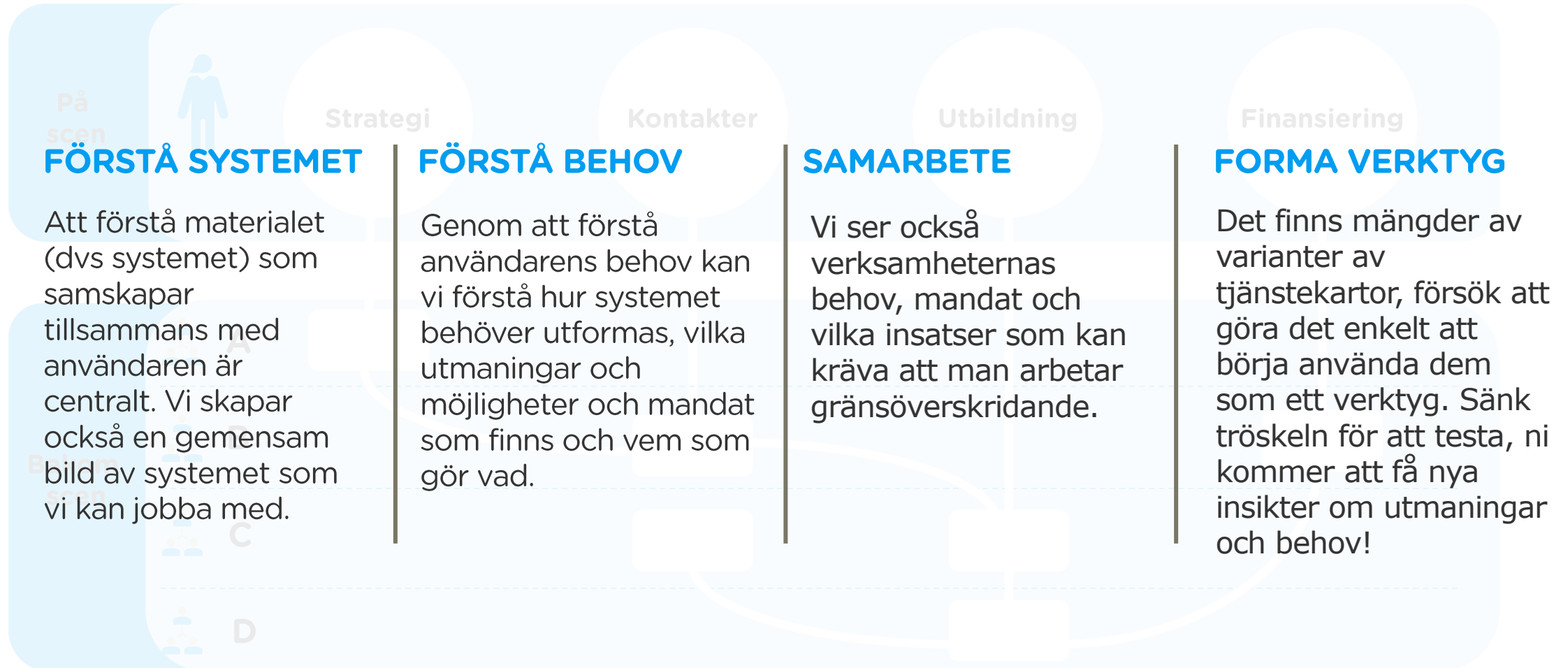
BLUEPRINT

UTFORMA SOM DU VILL



BLUEPRINT

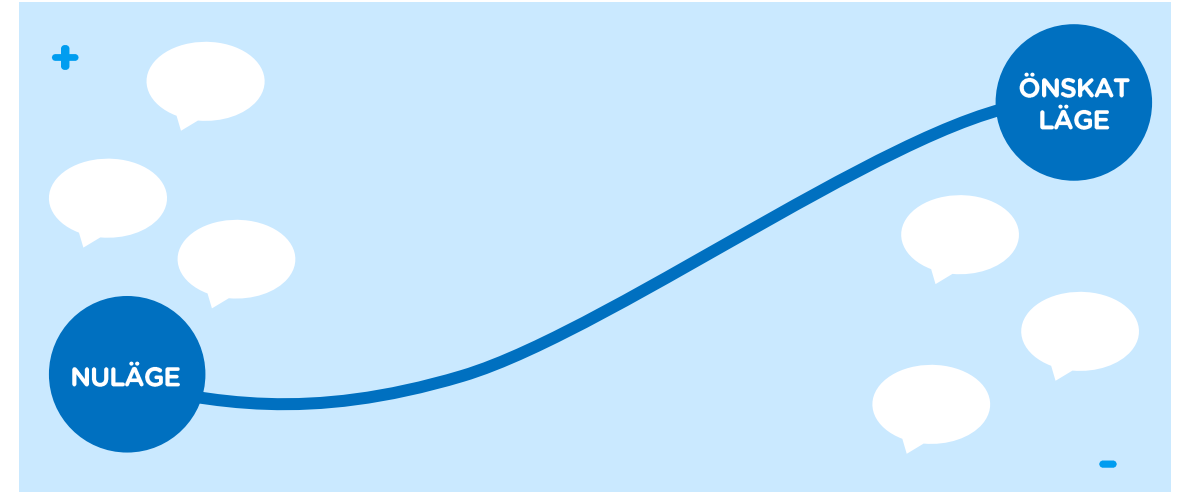
EXEMPEL



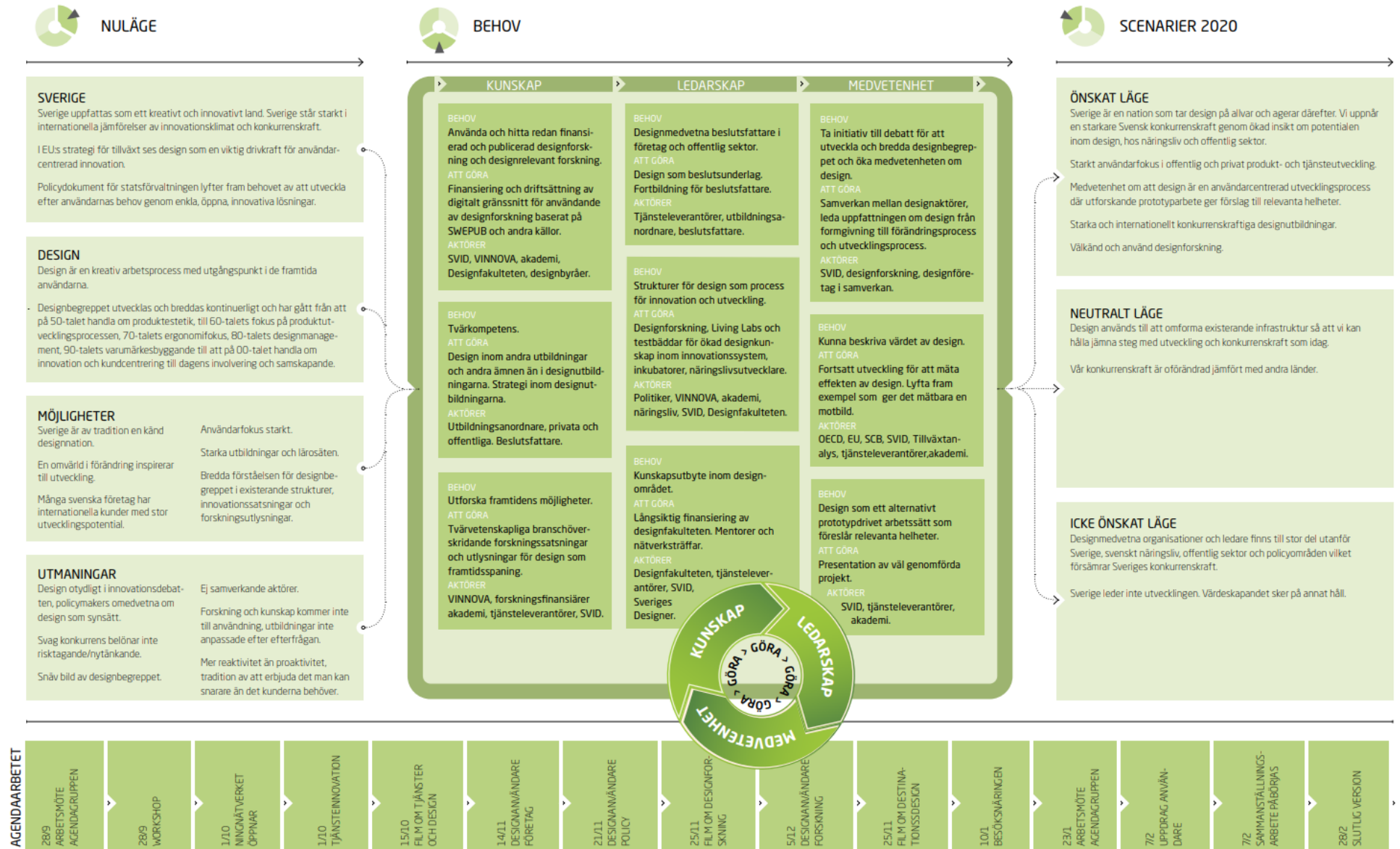
TESTA!

- **Gör!** Hitta en metod som du kan känna dig trygg med och testa den i olika situationer och sammanhang. Bygg erfarenhet och din egen känsla för hur du kan använda metoden och leta sen nya. Det finns mängder av metoder att testa, anpassa och utveckla!

ANALYS AV BEHOV



2020?





TACK!

eva-karin.anderman@ramboll.com