



Hvordan skaper vi
tjenester som funker for
folk?

–Vedlegg med metoder



Forstå

Forstå oppgaven

Forstå det større økosystemet

Forstå hvem brukerne er

Forstå hvilke behov brukerne har

Forstå organisasjonen

Forstå hva som fungerer og hva som ikke fungerer

Forstå forretningsmålene

Forstå de tekniske forutsetningene

Metoder for å få empatisk innsikt

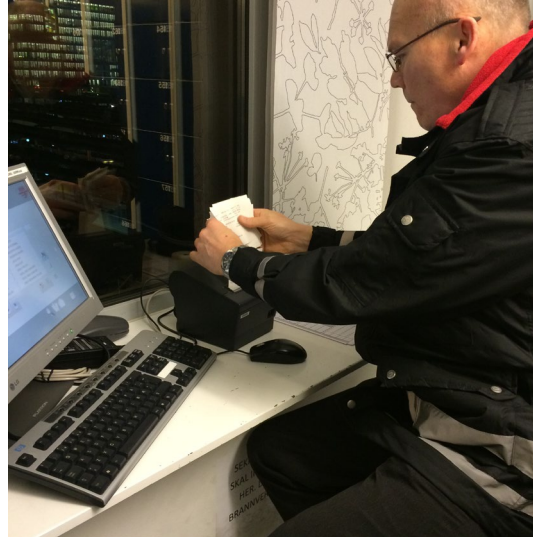


Dybdeintervju

Lytt og still åpne spørsmål. Ikke vær redd for å spørre "dumme" spørsmål, svaret kan overraske!

Øv på aktiv lytting.

Hør hva folk sier



Observasjon

Se på hvordan tjenester, systemer, produkter eller omgivelser brukes og oppleves.

Se hva folk gjør



Probes

Oppgaver gitt til en liten gruppe med brukere for å registrere hendelser, følelser eller interaksjoner i livet deres i en periode.

Få dyp innsikt i de underliggende motivasjonene til brukerne av en tjeneste.

Metoder for å få empatisk innsikt



Kartleggingsworkshop

En workshop med de ulike aktørene som er involvert i tjenesten. Målet er å gi alle deltakere muligheten til å dele sine innsikt, kunnskap, forventninger og ideer.

Denne øvelsen er samskaping i praksis.

Metoder for analyse



Gigamapping

Metoden setter tjenesten inn den store sammenhengen. Det brukes til systematisk kartlegging av aktører, analyse av relasjoner, sosiale trender og andre viktige faktorer som kan påvirke den fremtidige løsningen.



Kategorisering av funn og definisjon av behov

Gå gjennom dataene som er samlet i feltarbeidet, og se etter mønstre og likhetstrekk. Grupper de relaterte temaene.



Dataanalyse

Samle kvantitative data som brukerstatistikk fra de ulike kontaktpunktene for å styrke innsiktet og lage hypoteser om hva som fungerer og ikke.

Metoder for formidling av empatisk innsikt



Historiefortelling

Fortell historien om funnene dine på en visuell måte fra det menneskelige perspektivet. Det kan være bra å skrive det ned som en helhet og deretter tegne det.



Film, bilde og lyd

Å fange funn i film eller lyd kan være en kraftig måte å formidle hvordan brukerne føler og opplever ting. Det snakker for seg selv.

Metoder for formidling av empatisk innsikt

Dagens opplevelse av samhandling i Ruter og anbefalinger til forbedringer



Funn

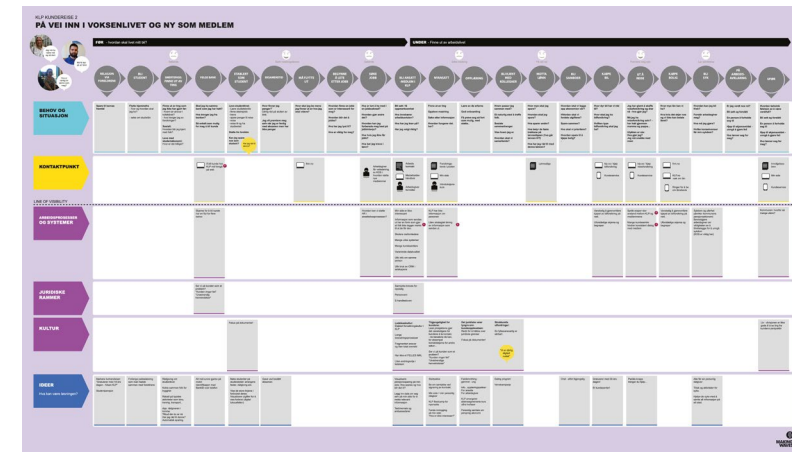
Et funn er en overordnet innsikt. Flere som har sagt det samme uavhengig av hverandre. Eller mønstre vi kan se gjennom de ulike innsiktsaktivitetene.

God forventningsstyring i alle ledd - ikke lover mer enn man kan holde

Brukerhistorie:
Som kunde skal jeg oppleve at jeg får forklart hva jeg kan forvente i hele prosessen og at Telenor holder det de lover slik at jeg opplever kontroll over situasjonen

Designprinsipper

Prinsipper som beskriver hvordan tjenesten skal fungere for å oppfylle brukerens behov på et strategisk nivå. Er avledet fra funnet og kan brukes som ledestjerne for nye løsninger.



Tjenestereiser

En skjematisk visualisering av både brukeropplevelse, ansattes behov, samspill med berøringspunkter og støttende prosesser over tid. Hva er skjult og hva som er synlig for de som bruker tjenesten.

Utforske

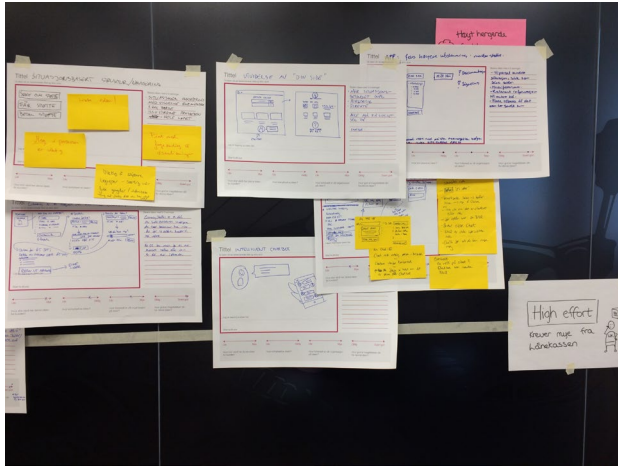
Utforske ideer

Utforske løsninger

Utforske forskjellige retninger

Utforske hvor lett du kan teste ideene dine

Metoder for å utvikle ideer



Ideworkshop & Brainstorming

Idegenerering kan foregå individuelt og sammen i større grupper. Vår erfaring er at en kombinasjon fungerer best, da det er viktig å gi alle gruppemedlemmer plass til å tenke og etablere sine egne synspunkter uten gruppepress.



Konsepter

Etter å ha jobbet med mange ideer velger vi de beste og utarbeider dem i konsepter.

Designsprint for ideer



1. Notater

Samle nøkkelinformasjon

20 Min



2. Ideer

Skisser røffe ideer

20 min



3. Crazy 8s

Lage raske variasjoner

8 min



4. Løsningsskisse

Finn ut av detaljene

30 min

Metoder for prototyping



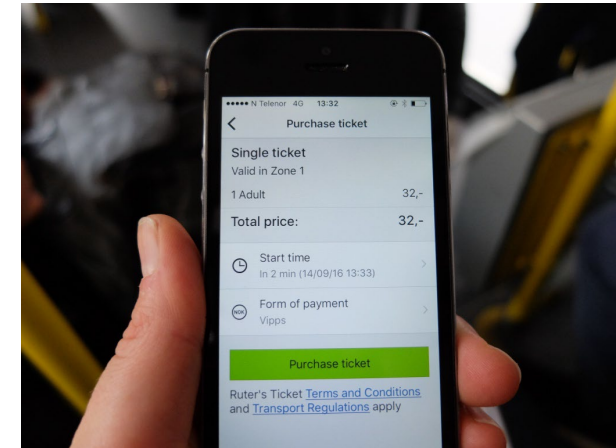
Scenario

Et tjenestescenario er en serie illustrasjoner eller fotografier som forteller hva som skjer når folk bruker tjenesten.



Mockups

Raskt laget modeller av løsningen slik at du kan teste ideen din uten å gjøre mange endringer hvis det ikke virker.

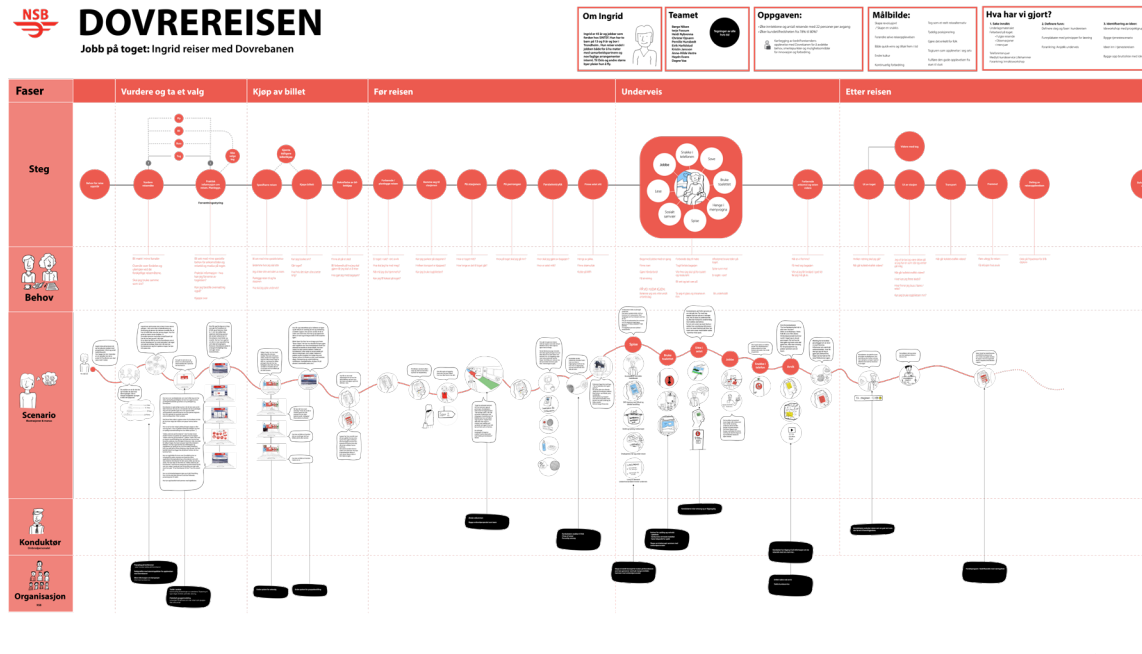


Klikkbare prototyper

En modell av løsningen for å teste funksjonaliteten og taktiliteten.

Materialisere

Metoder for implementering



Tjenestekart – fremtidens tjeneste

Tjenestekartet er en plan for den nye tjenesten. Den viser hvordan tjenesten skal oppfylle brukerens behov før, under og etter at personen bruker tjenesten. Den er basert på tjenestereisen med løsninger for de forskjellige kontaktpunktene.