

Välkommen!

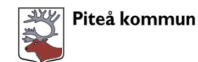


Vandra i kundens digitala skor

Lärlabb H

Syfte: På detta lärlabb testar vi varandras och egna självservicelösningar utifrån ett användarperspektiv och reflekterar över det vi ser. *Vad upplever användaren? Hur skulle upplevelsen kunna bli bättre?*

Ambition: Nyfiket testa och träna på metod/er för digitalt utvecklingsarbete





Vad upplever kunden?



Från



Till



Tre värden för kunden



Kundrelevans

(förmåga att lösa uppgiften)



Kundens insats

(Insatsen för att lösa uppgiften)



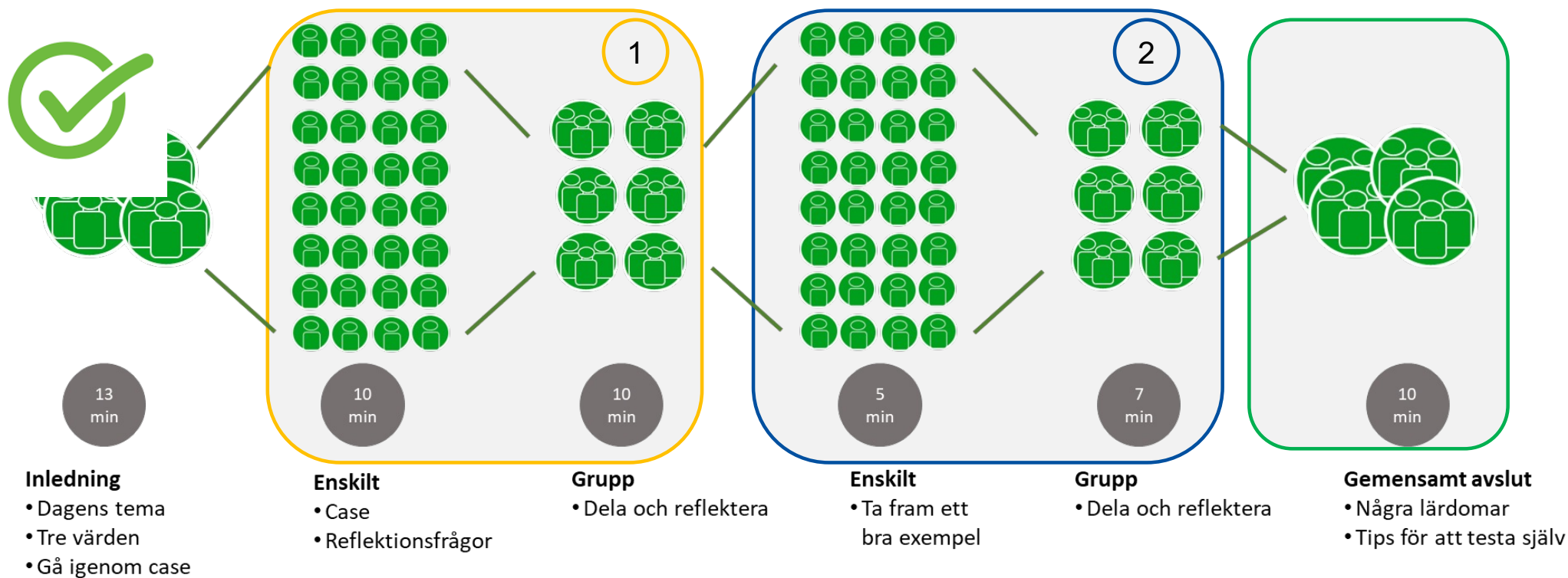
Kundens upplevelse

(Upplevelse och tillfredsställelse)



Källa: Användbarhet definieras enligt ISO standarden 9241-11 som följande:
Den grad i vilken användare i ett givet sammanhang kan bruka en produkt för att uppnå specifika mål på ett ändamålsenligt, effektivt och för användaren tillfredsställande sätt.

Agenda för dagens lärlabb



1 Testa en samhällstjänst

10 min



i Sophämtning

- Se när din nästa hämtning är
- Försök att avboka/ändra nästa hämtning

ii Sotning

- Beställ sotning

iii Boka vaccination

- Boka vaccination av TBE

iv Hitta meny

- Ta reda på vad ditt barn får för mat idag och på tisdag nästa vecka.

v Är du rätt målgrupp?

- Ta reda på om du har rätt till bostadsanpassning

1. Välj en av samhällstjänsterna
2. Testa att genomföra den
3. Reflektera utifrån dessa tre frågor

1. Kunde du göra det du ville göra?
2. Uppstod det något oväntat? Tex. Jag förstod inte vad jag skulle göra, saknade uppgifter som efterfrågades?
3. Hur kändes det?

1

Diskussion i grupp

10 min



- Dela med er till varandra om era upplevelser från att testa tjänsten.
 1. **Kunde du göra det du ville göra?**
 2. **Uppstod det något oväntat?** *Tex. Jag förstod inte vad jag skulle göra, saknade uppgifter som efterfrågades?*
 3. **Hur kändes det?** *(glädje, nöjdhet, irritation, frustration, trötthet)*

Dela med dig av goda exempel



5 min

Steg 1: Individuellt

- Fundera på en service/tjänst som du tycker fungerar väldigt bra.
- Fundera på **varför** du tycker att det är bra?

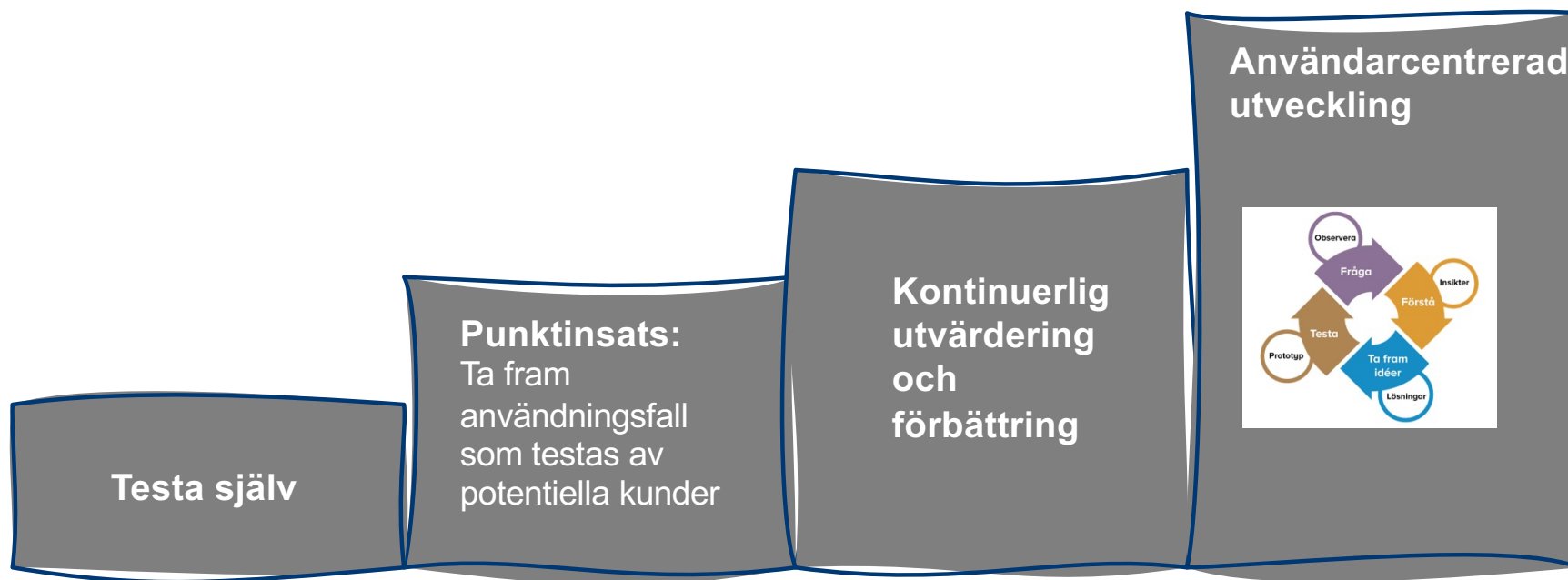


7 min

Steg 2: I gruppen

- Berätta/visa de andra i gruppen den tjänst som du tycker fungerar väl.
- Motivera varför du tycker att den är bra.

Metoder för att testa och utvärdera användbarhet



Tips till dig som chef

Du som chef ska

- Veta och bry dig om hur era kunder har det.
- Arbeta med service och tillgänglighet som en ständig förbättring, sätta mål och följa upp
- Visa medarbetarna att det här är prioriterade frågor
- Rusta medarbetarna att jobba med service, tillgänglighet och kundmöte i vardagen
- Verka för gott samarbete internt
- Verka för en bra helhet
- Använda de stöd som du behöver

Minns du de tre frågorna?



Kundrelevans

(Förmåga att lösa uppgiften)



Kunde du göra det du ville?



Kundens insats

(Insatsen för att lösa uppgiften)



Uppstod det något oväntat?



Kundens upplevelse

(Upplevelse och tillfredsställelse)



Hur kändes det?

Källa: Användbarhet definieras enligt ISO-normen 9241-11 som följande:
Den grad i vilken användare i ett givet sammanhang kan bruka en produkt för att uppnå specifika mål på ett ändamålsenligt, effektivt och för användaren tillfredsställande sätt.

Tack!

Rebecka Janols
Innovationsledare Umeå kommun
Rebecka.janols@umea.se

