

Välkommen!



Lärlabb

Vandra i kundens digitala skor

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 utvecklingsarbete där vi utforskar digitaliseringens möjligheter



Skillnaden mellan produkt och tjänst?

- En produkt kan man se - att ändra värdet produkten bidrar med kräver oftast planering och kompetens
- En tjänst *upplevs* – värdet som tjänsten levererar *kan* ändras i realtid
- Produkter är oftast verktyg för att stödja förmågan att leverera en tjänst



Vad upplever användaren av er e-service?



Från



Till



Vilka värden skulle skapas i
samhället om vi utformar
våra tjänster utifrån
användarens perspektiv?
"Jag behöver, önskar, vill.."

Användarresan

	FÖRE	UNDER	EFTER
 Aktiviteter & knytpunkter (touchpoints)	Vi beskriver våra tjänster/processer utifrån verksamhetens perspektiv: "Det här gör vi"		
Aktörer Vem/vilka interagerar användaren med?			
Emotionella reaktioner Vad tänker och känner användaren?			
"Sanningens ögonblick" Höjdpunkter och bottennapp	 		
Insikter	Citat Något oväntat	Citat Något oväntat	Citat Något oväntat

Mall från Innovationsguiden.se (SKR)

Innovationsguiden

Digital service/ e-service är en helhet för användaren

- **Hitta** (struktur utifrån användarens behov)
- **Förstå varför och hur** (information utifrån användarens behov)
- **Använda/ göra** (funktion utifrån användarens behov)
- *"Jag vet inte vilka som ansvarar för den här tjänsten men jag hittar ändå informationen och e-tjänster"*
- *"Jag upplever det tydligt om vad jag kan förvänta mig, jag känner mig trygg"*
- *"Det kändes lätt att göra rätt"*



Tre värden för användaren



Relevans

(förmåga att lösa uppgiften)



Användarens insats

(Insatsen för att lösa uppgiften)



Användarens upplevelse

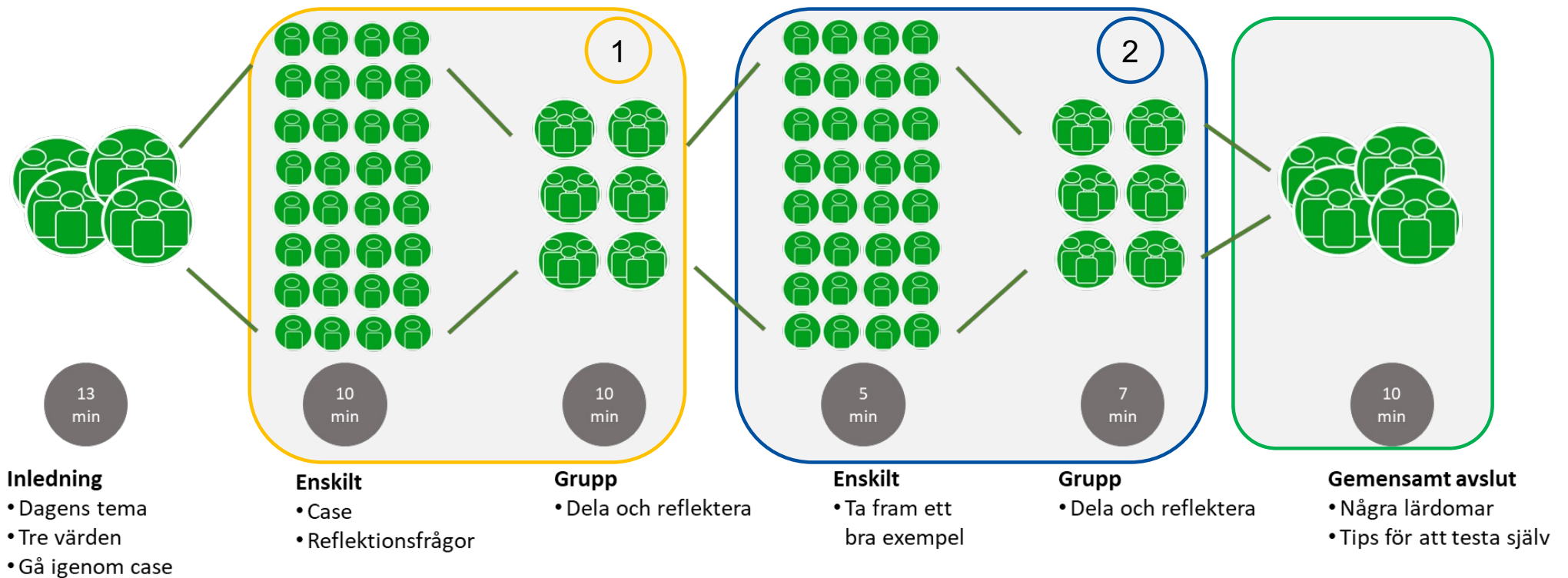
(Upplevelse och tillfredsställelse)



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

Felanmälan

"Jag vill hjälpa/rätta till"

- Överfull/ trasig sopkorg i en park du känner till
- Simulera en felanmälan

ii

Bilda familj

"Vi vill gifta oss"

- Borgerlig vigsel
- Simulera en bokning

iii

Är du rätt målgrupp?

"Jag vill ha ett handikapptillstånd för parkering"

- Ta reda på vilka villkor som gäller
- Simulera en ansökan

iv

Hitta meny

"Jag vill planera familjens middagar"

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

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

1. Kunde du hitta, förstå och 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? (Hitta, förstå och göra)

1

Diskussion i grupp

10 min



Dela med er till varandra om era upplevelser från att testa servicen.

1. **Kunde du hitta, förstå och 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, oklart)*

2

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?

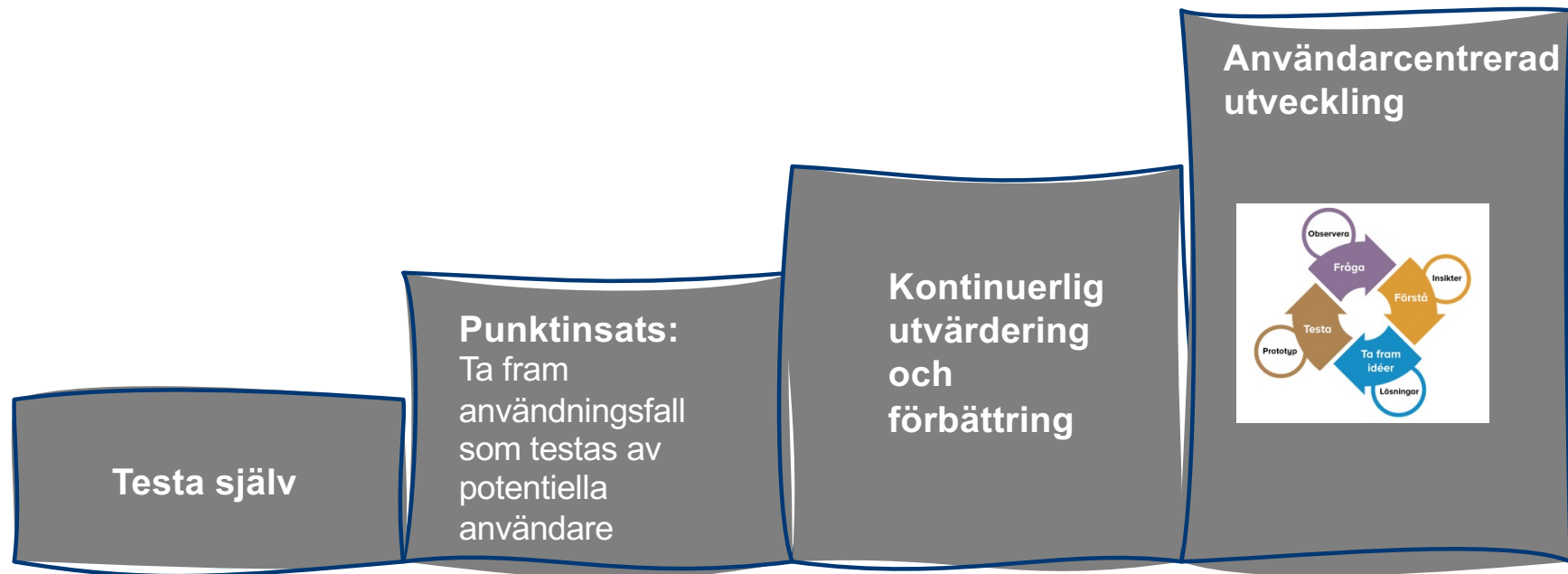


7 min

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 – lönsam e-service

- Förstå och bry dig om hur användare av er e-service har det – hur deras användarresa oftast ser ut (före, under och efter kontakt med er e-service)
- **Den enda e-service som är lönsam/återbetalar sig, är den som ger mer värde åt användaren än en personlig service. Då underlättas beteendeförändring (från personlig service → till e-service)**
- Värden som gör vardagen enklare för användaren:
 - När informationen i e-servicen är enkel att hitta och förstå utifrån användarens behov och avsikt med besöket
 - När e-servicen kan initieras och levereras dygnet runt alla dagar
 - När e-servicen ger snabbare svar/resultat än personlig service
- Arbeta med e-service och tillgänglighet som en ständig förbättring, sätt mål och följ upp
- Visa medarbetarna att det här är prioriterade frågor – för hjälp till självhjälp – för att klara kompetensförsörjningen och för att kunna fortsätta leverera samhällss

Minns du de tre frågorna?



Relevans

(Förmåga att lösa uppgiften)



Kunde du göra det du ville?



Användarens insats

(Insatsen för att lösa uppgiften)



Uppstod det något oväntat?



Användarens upplevelse

(Upplevelse och tillfredsställelse)



Hur kändes det?

Tack!

Jenny Lindgren
Arkitektur & Samverkan
Digital omställning och IT, Umeå kommun
jenny.lindgren.2@umea.se

