



# HUR SKAPAR VI BRA OFFENTLIGA TJÄNSTER?

ERFARENHETER FRÅN TJÄNSTEDESIGN

SUNET-dagarna 22 okt 2019

**Katarina Wetter Edman, PhD design, @wetteredman**

Forskare, Handelshögskolan, Örebro Universitet

Forskningsledare, FoU Sörmland, Region Sörmland

TJÄNSTELOGIK  
DESIGN  
TJÄNSTEDESIGN  
EXEMPEL

# En pågående transformation

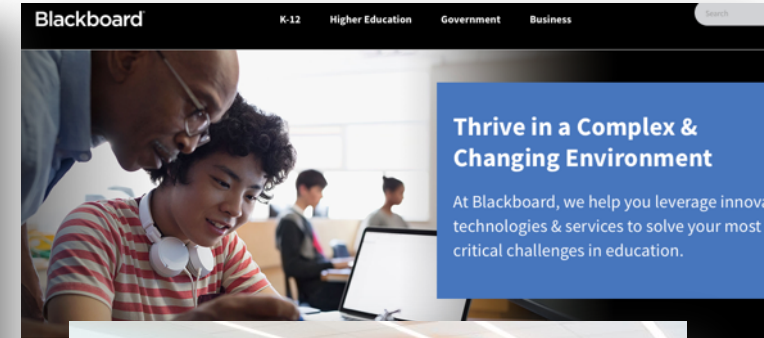
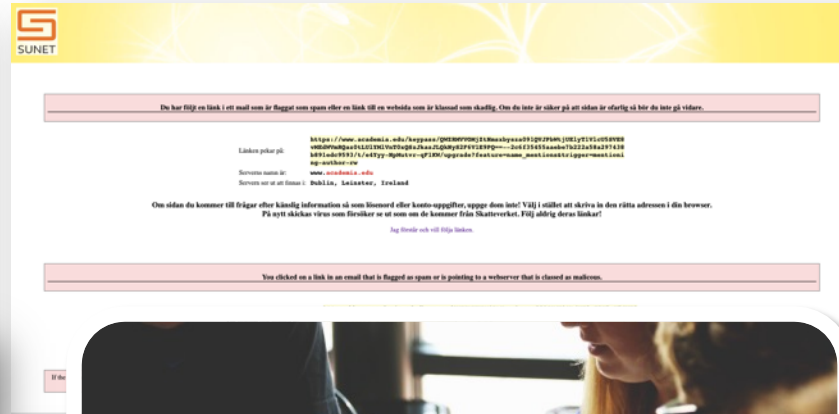






**TJÄNSTELOGIK**  
VÄRDE SAMSKAPAS OCH BEDÖMS AV DE SOM ÄR INVOLVERADE





# Tjänstelogisk syn på innovation



- en process av institutionellt arbete – skapa, bryta och underhålla institutioner – för att möjliggöra skapandet av nya former av resursintegration (Koskela-Huotari et al., 2016; Vargo et al., 2015)
- institutioner är regler, normer och föreställningar (North, 1990)



# DESIGN MEDVETEN UTFORMNING

DESIGNARE – ATT MÄRKA UT, BESTÄMMA  
DESIGNO – REPRODUCERA, REPRESENTERA



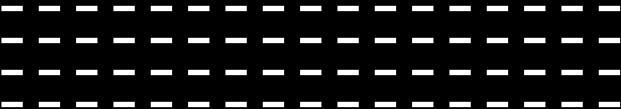




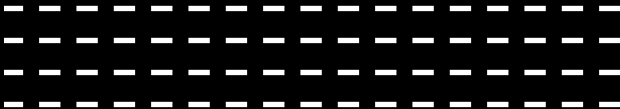
A woman with short blonde hair, wearing a black and white patterned jacket, is seated at a white table. She is looking down at several small photographs laid out on the table. A man with a beard, wearing a dark jacket, is seated opposite her, looking at a notebook and pen. On the table, there are several small photographs, some with pink borders, and several small cards in various colors (pink, green, blue). A white mug is on the table. In the background, there is a vase of red tulips and a framed picture of a baby on the wall.

**TJÄNSTEDESIGN:**  
UTFORMNING AV (potentiellt) SAMSKAPAT VÄRDE

# Tjänstedesign består av



PRINCIPER





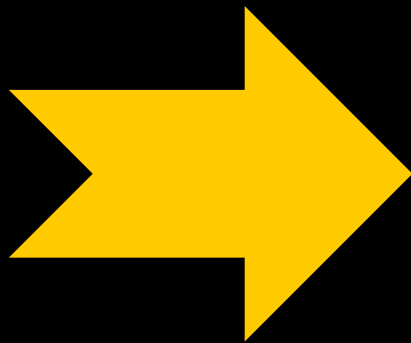
**Fokuserar:**

Behov

Insikter

Verklighet

Testa



**Istället för:**

Lösning

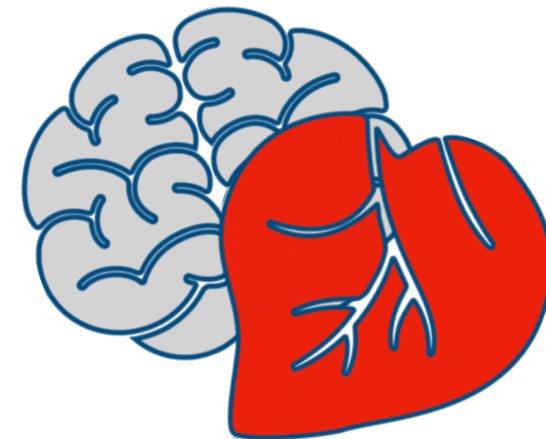
Antagande

Verksamhet

Diskussion

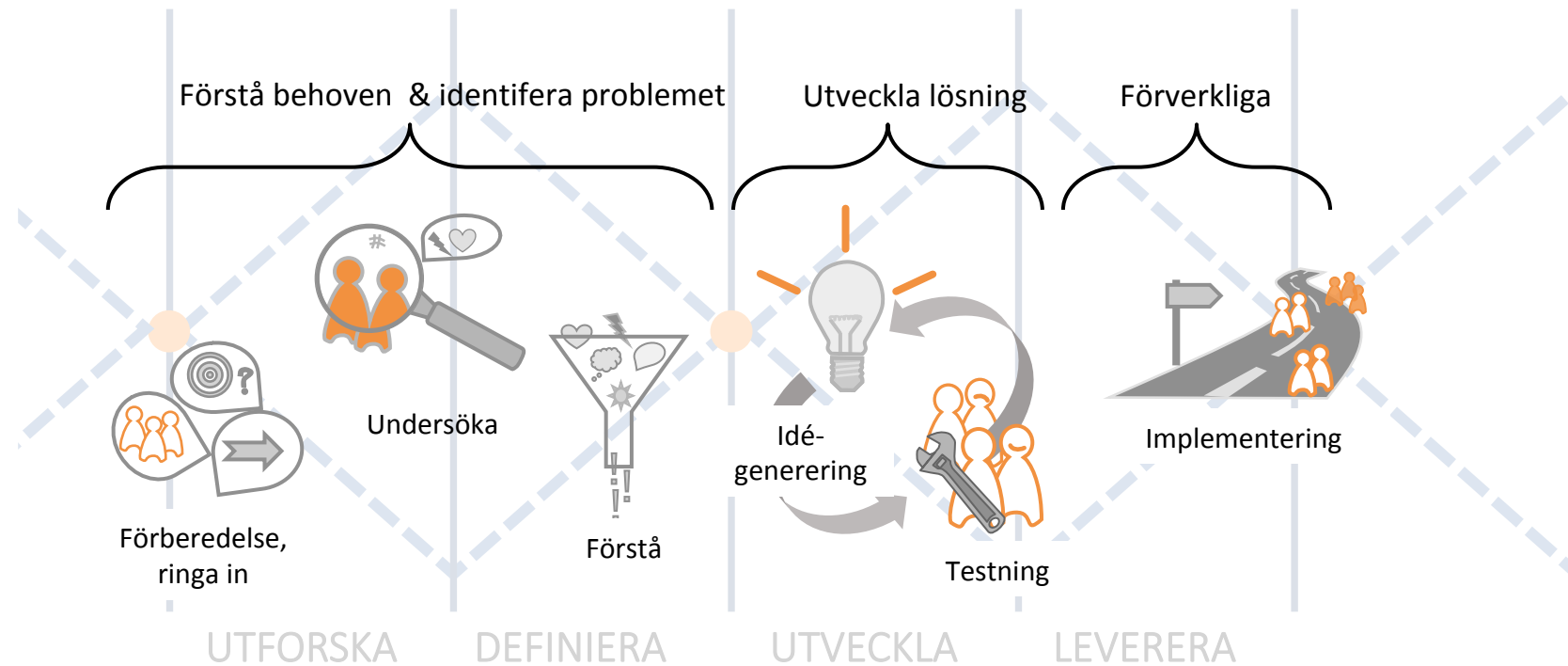
# PRINCIPER: förhållningsätt

- Utgår från behov hos de som är berörda
- Individer är experter på sina erfarenheter
- Värde samskapas mellan personer och övriga resurser
- Iterativt, Utforskande & Framtidsorienterat
- Värderar erfarenhetsburen och estetisk kunskap



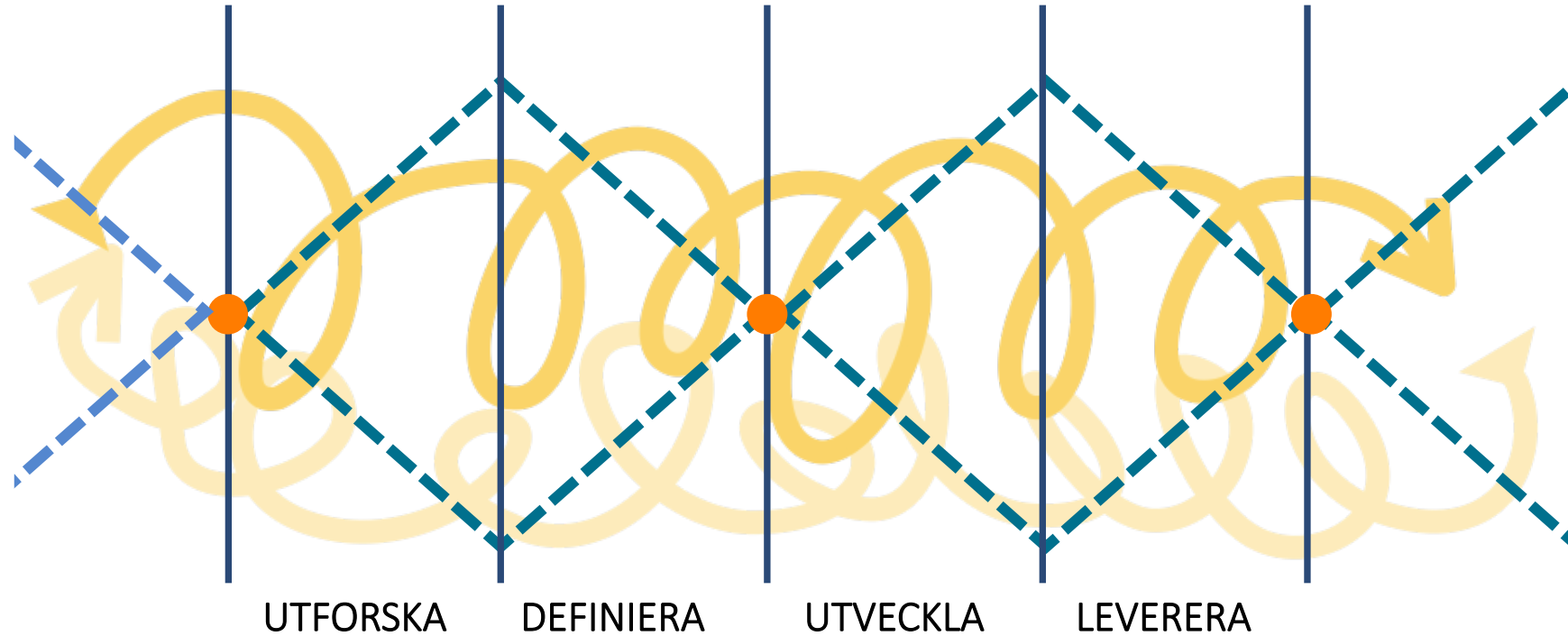
(Blomkvist, Holmlid, Segelström 2011; Sangiorgi and Prendiville 2017; Wetter-Edman et al., 2014; Ostrom et al., 2015)

# PROCESS: arbetssättet



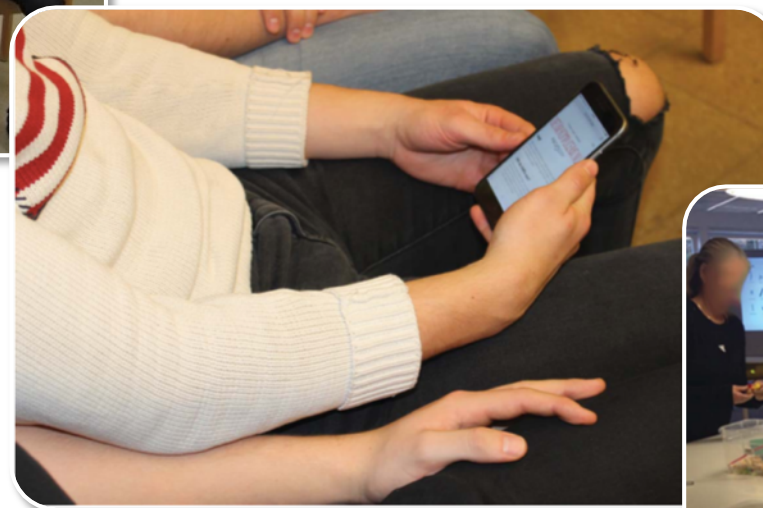
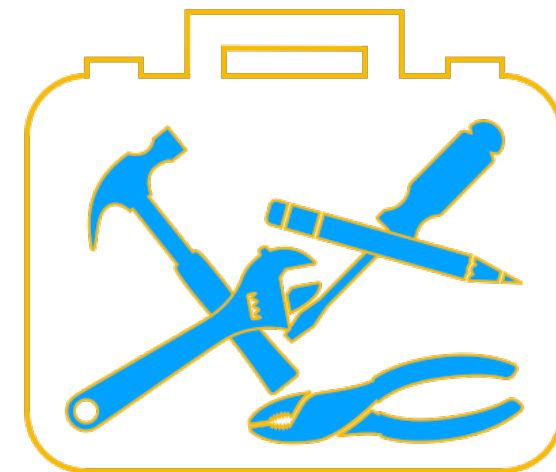


# PROCESS: arbetssättet



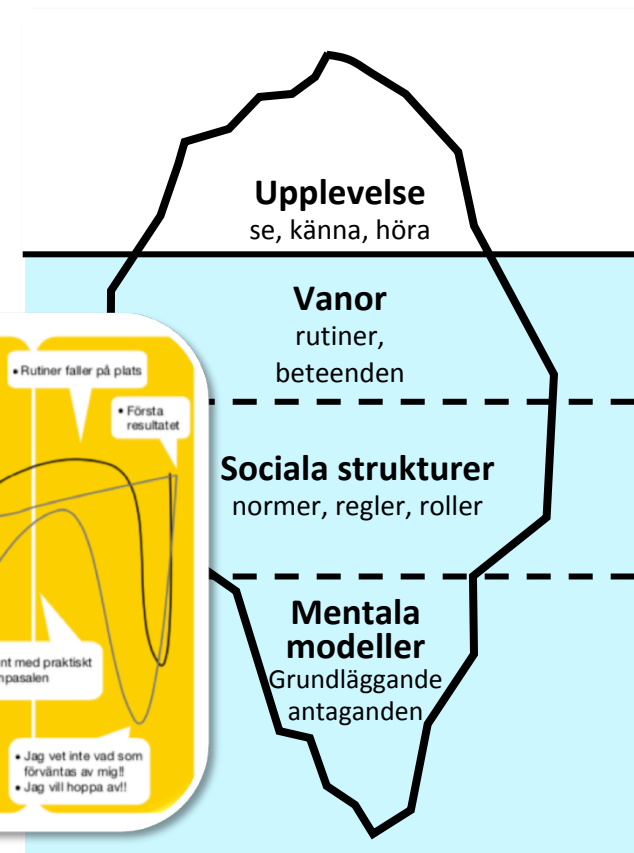
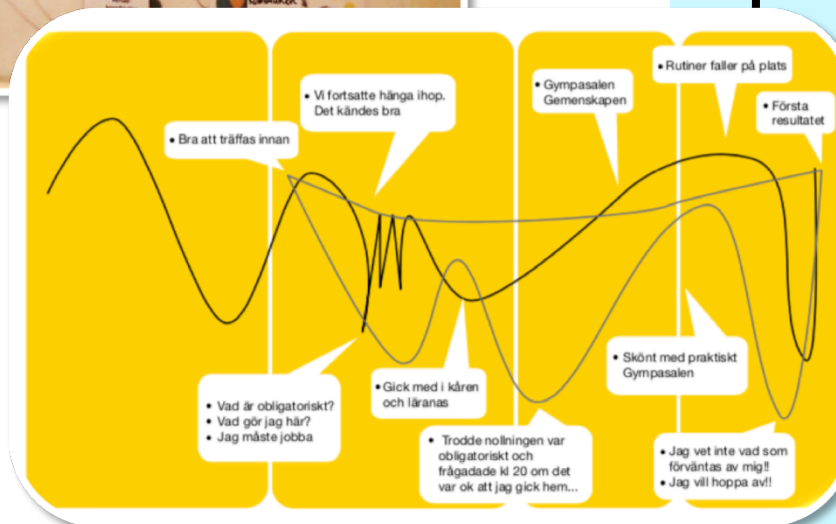
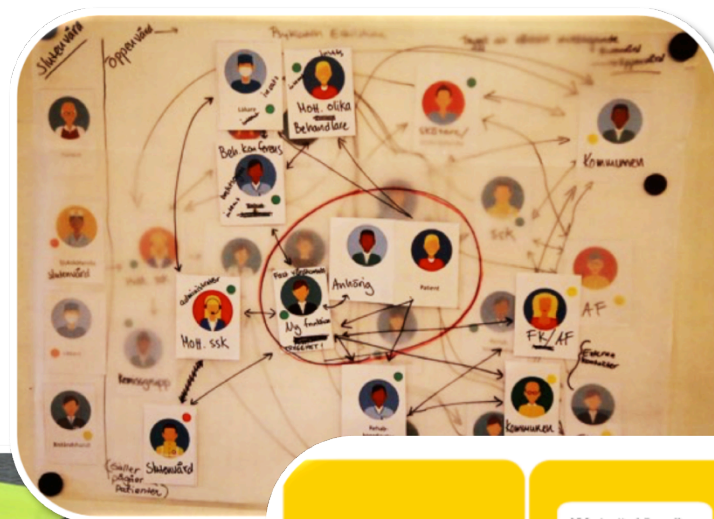
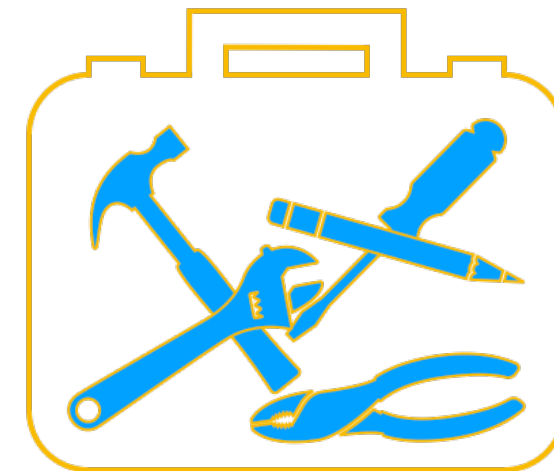
# PRAKTISKA VERKTYG: metoder

För att utforska behov, kontext, problem



# PRAKTISKA VERKTYG: metoder

För att förstå, fördjupa, skapa samsyn



# PRINCIPER : PROCESS : PRAKTISKA VERKTYG

**INVOLVERAR** de som utvecklingen berör i arbetet

**UNDERSÖKER** sammanhang och situationer utifrån  
individ & system

**FÖRHANDLAR** mellan produktion & användning

**FÖRESLÅR** önskade framtider genom prototyper &  
visualiseringar





# FÖLJ EN STUDENT

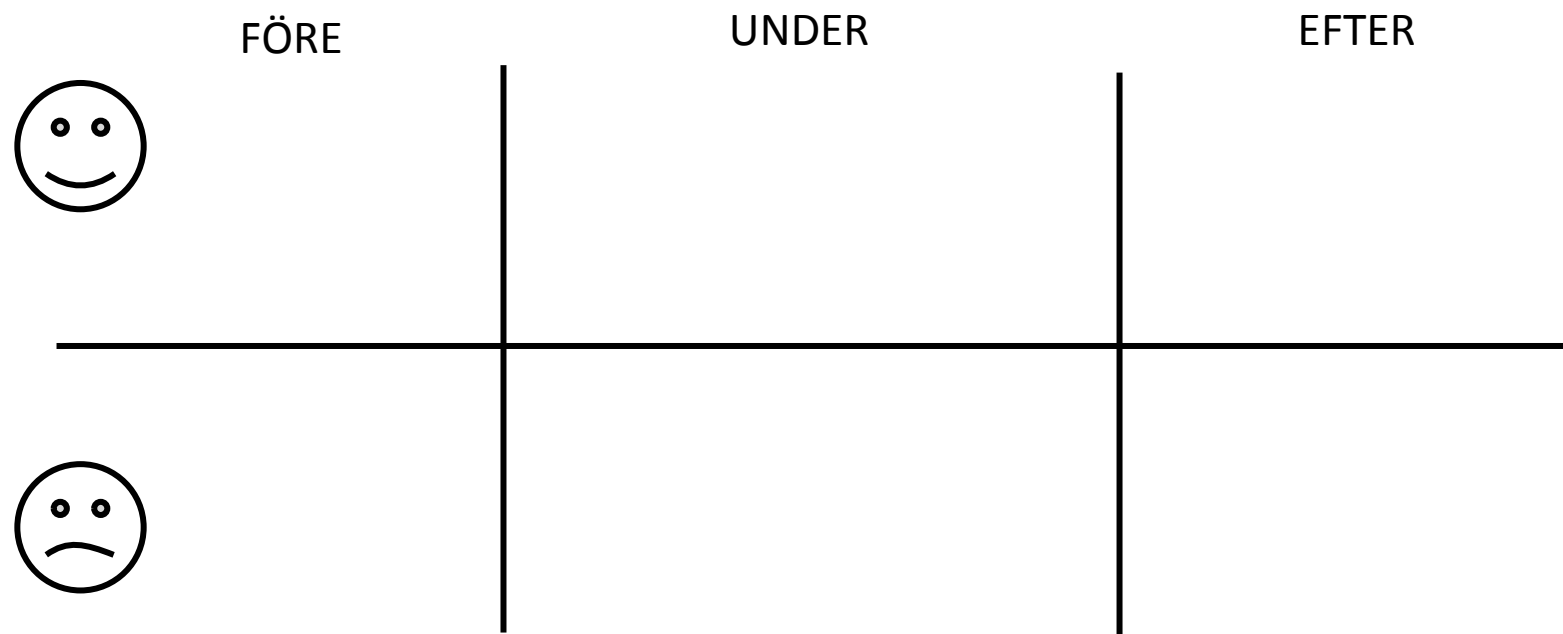
AV ANYA ERNEST OCH KATARINA WETTER-EDMAN

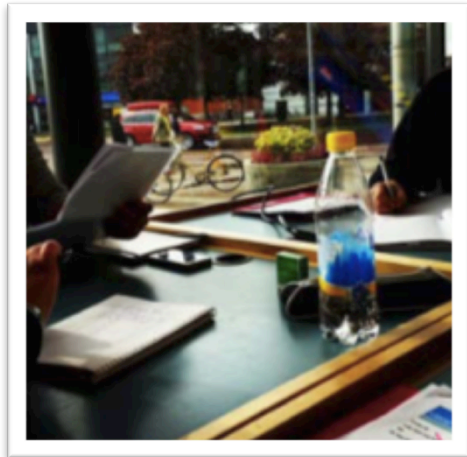
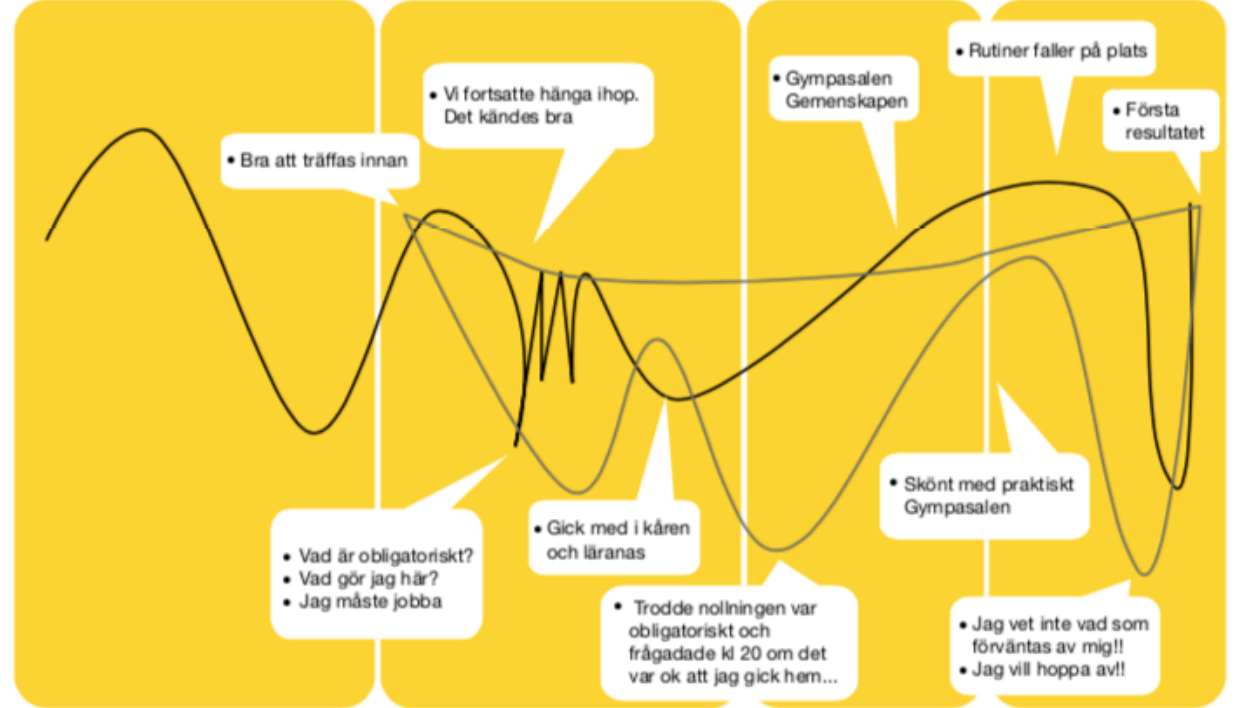
[KAU.SE](http://KAU.SE)



# Kund/Användarresa

- Från början till slut
- Användarens erfarenhet
- Tjänstemöte
- Behov
- Känslor





INTERVJUER  
DAGBÖCKER  
FOKUSGRUPPER  
OBSERVATIONER



- Mjukstart
- Vi hittade varandra
- Tryggt
- Den lilla gruppen
- Skönt att ha någon att hålla sig till

- Pirrigt
- Mycket intryck
- Bra lokaler
- Full av förväntan

- Upprepning av information är bra
- Lugnare
- saker faller på plats
- Niklas Modig var grym

- Första resultatet

Ansökan

Antagen

Välkomst-mail

FS-möte

Program-intro

Utställare

Nollning

Kursintro

Kursen

Admin

- Kommer från Antagning.se
- Saknar något utskrivet
- Ej välkomnande
- Hittar inte på kau.se

- Mycket omtumlande
- Svårt att hitta
- Nervöst
- Detta är ju allmän information – är det ens obligatoriskt?
- Diagnostiskt prov dag ett i slutet av en lång dag?!?!

- Missade dem, det var för mycket
- Jag sa bara nej! Jag kunde inte ta till mig dem alls
- Jag gick med i allt, vet inte vad det var ens.

- Jag trodde det var obligatorisk, frågade om jag fick gå kl 20 ...
- Jag hade inte något busskort och ganska dåligt med pengar och så skulle vi åka runt med bussen. Det kändes inte så roligt.

- ITS

# Resultat och sen...



KARLSTADS  
UNIVERSITET

FÖR STUDENTER FÖR MEDARBETARE FÖR ALUMNER

RETHINK: KAU

MENY



## VÅR METOD

Den metod Rethink: Kau använder för att ta fram digitala verktyg kallar vi Följ-en-metoden. Metodens kärna har använts framgångsrikt på universitetet i tidigare studier för att kartlägga förbättringsområden.

Metoden baseras på forskning och praktik inom tjänstedesign och tjänsteinnovation och består av fyra faser:

### 1. IDENTIFIERA OCH KARTLÄGGA

Första fasan i Följ-en-metoden startar med att identifiera den studentgrupp som ska vara föremål för studien. Efter identifieringen tar en kartläggning vid som använder olika tjänstedesignmetoder, såsom skuggning, observation, dagböcker och djupintervjuer, för att fånga studenternas behov, problem och upplevelser.

Kartläggningen sker i studenternas verklighet, alltså då de genomför utbildning, och koncentreras till en femveckorsperiod. Metoderna väljs utifrån studenternas förutsättningar och momenten i kurserna. Löpande under kartläggningen föreslår studenterna tillsammans med Rethink: Kau lösningar på de utmaningar som upptäcks. En kartläggning resulterar alltid i en kundresa, *Customer Journey*, vilket är en visualisering av en upplevd resa där positiva och negativa upplevelser, så kallade *touch points*, blir tydliga över tid.

Kartläggningarna i sig är en läroprocess som bidrar till utvecklingen av Rethink: Kau, exempelvis genom att erfarenheter tas tillvara, att metoder förbättras och att metodstöd utvecklas. Exakt vilka studentgrupper och moment inom utbildningen som ska kartläggas preciseras inte mer, då varje kartläggning är unik och kommer generera nya idéer och bättre input till Rethink: Kau.



### TIDIGARE FÖLJ-EN-PROJEKT

- Följ en student
- Följ en lärare
- Följ en administratör







Var en patient

---

Patientresan



FÖRSTA LINJEN

Fragmenterade och ineffektiva system

Otillfredställande patientupplevelse

Dyrt att flytta patienter

Dåligt resursutnyttjande

VÅRDSYSTEM

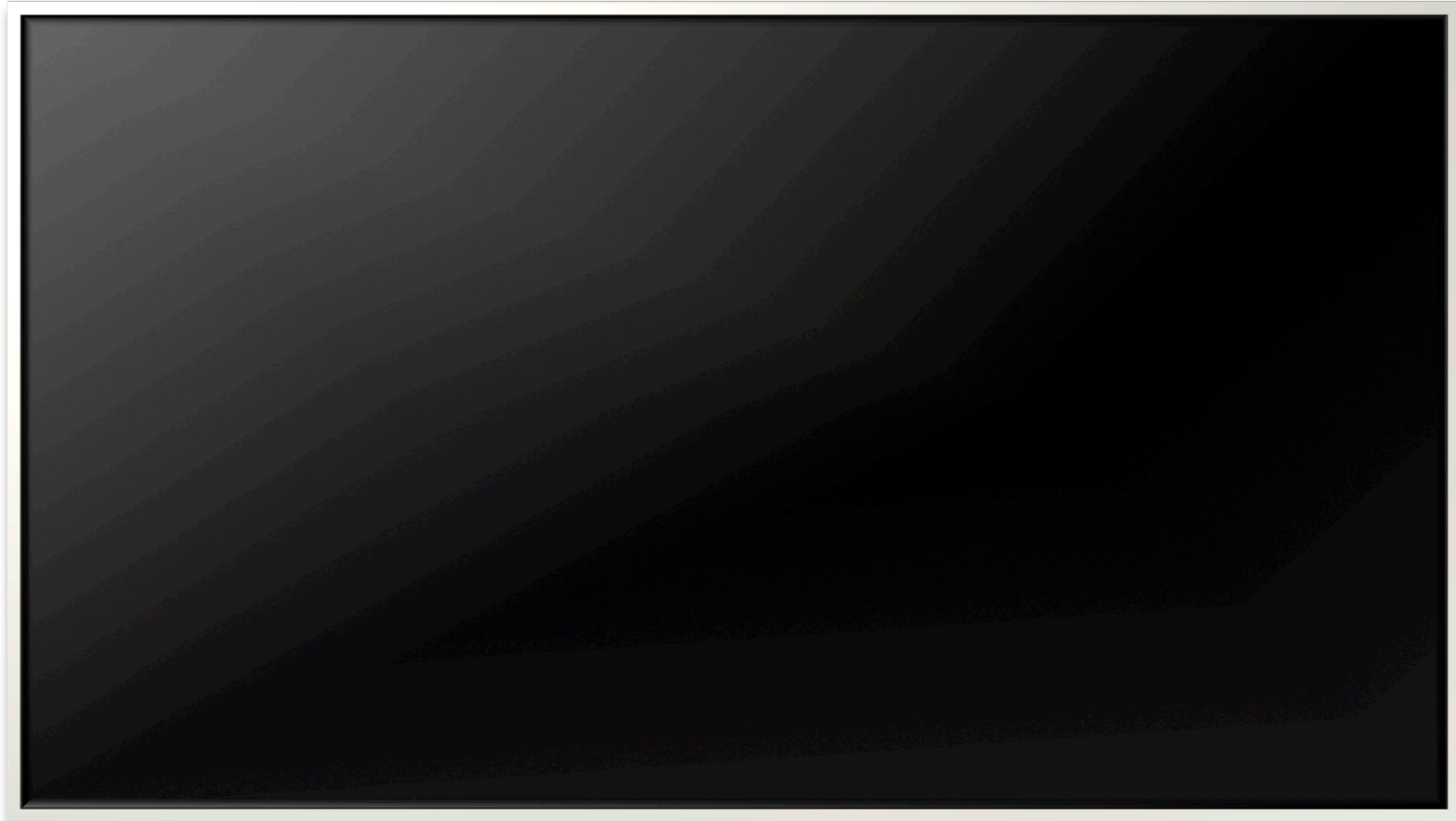
# En sjuksköterskas berättelse



Länk till videon: <https://youtu.be/rTOy4MieUGw>



# En sjuksköterskas berättelse



# 28 intressenter i olika roller

*Maria Andersson  
Chef för Rehabilitering*

*Petra Lundgren  
Sukstökterska /  
Organisation och  
produktionschef*

*Ulla Raami  
Sjuksklöterska*

*Susanne Göranson  
Care Solutions Karlstad*

*Staffan Flodin  
Utvecklingsledare*

*Tomas Ahlqvist  
Läkare*

*Wolmer Edqvist  
Sjuksköterska /  
Biträdande  
ambulanschef*





4 timmar/v  
8 veckor

w 1

w 2

w 3

w 4


w 5

w 6

w 7

w 8



A close-up photograph of a person's hands holding a black smartphone. The phone's screen displays a photograph of two people in a workshop or classroom setting. One person is wearing a green shirt with 'WILMS' on the back, and the other is wearing a blue plaid shirt. They appear to be working on a project on a table. The background of the phone's screen shows a room with tables and chairs. The phone's camera interface is visible at the top of the screen, showing 'Auto' and 'HDR' modes.

*[...]aesthetic knowledge, or what we know about a problem or a situation through our bodily senses of sight, sound, taste, touch, and smell, is the fundamental quality that makes design thinking useful for problem-solving. (Stephens & Boland 2014)*



# Tjänstedesign i offentlig sektor

## **ARBETSSÄTT**

- Principer
- Process
- Praktiska verktyg

## **RESULTAT**

- Lösningar
- Provocerade institutioner
- Lärande organisation

TACK!

