

SKAL NYTENKE TJENESTER!

Stine Lien, Husbanken

Judith Gloppen, Norsk design- og arkitektursenter

Monica Fossnes Petersson, Norsk design- og arkitektursenter

Agenda

Del 1

- Hvorfor samarbeider Husbanken og Norsk design- og arkitektursenter?
- Kort presentasjon av Norsk design- og arkitektursenter
- Introduksjon til tjenstedesign

Del 2

- Tjenstedesigntenkning i praksis
- Samarbeidserfaringer og resultater
- Bolig for velferd – fra strategi til handling
- Utfordringer og muligheter

HVORFOR SAMARBEIDER HUSBANKEN OG NORSK DESIGN- OG ARKITEKTURSENTER?

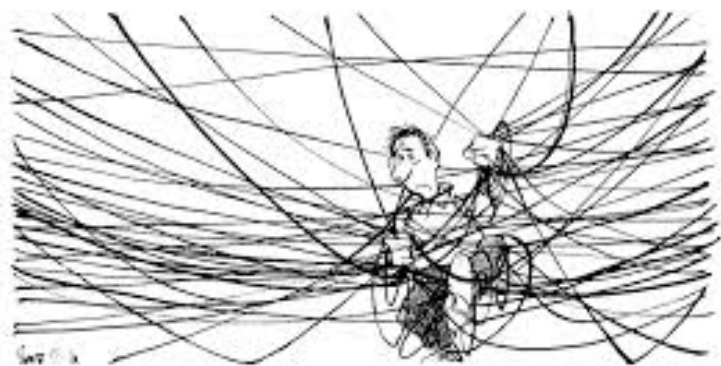
En kjærlighetshistorie







En ny dansepartner!



**NORSK DESIGN- OG
ARKITEKTURSENTER**

KORT PRESENTASJON AV NORSK DESIGN- OG ARKITEKTURSENTER



07.08 - 09.09 2007
Norske
Sittemøbler
DESIGN ARTS CENTER

D&A
DESIGN
ARTS CENTER

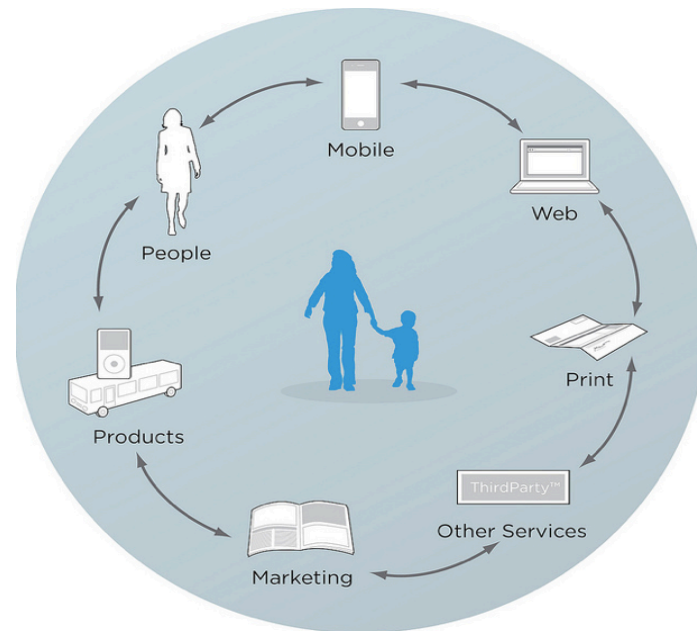
NORSK DESIGN- OG
ARKITEKTURSENTER

INTRODUKSJON TIL TJENESTEDESIGN

Se på *hele* kundereisen

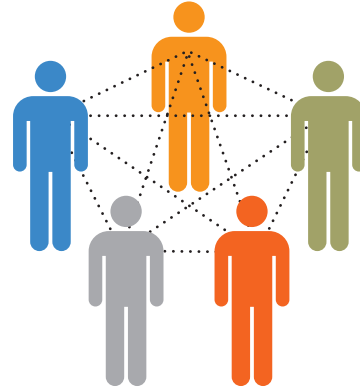
- gjennom kontaktpunkter enkeltvis
- som en helhetlig opplevelse

funksjonell
+ emosjonell
= helhetlig opplevelse



Illustrasjon: Polaine, Løvlie, Reason (2013)

Design av tjenester
skjer i et nært samspill
med flere fagdisipliner,
ansatte og ledere.



KONTAKTPUNKTER...



web



app



post



person



kontor



...KNYTTES SAMMEN



...OG UTGJØR EN OPPLEVELSE



Tjenester, noen særtrekk

- Produseres og konsumeres *samtidig*
- Ingen ”angreknapp” ved feil
- Samproduksjon. Brukeren tar selv del i tjenesteproduksjonen
- Ofte sammensatt av et sett med tjenester, levert av ulike tilbydere.
- For brukeren er dette én sammenhengende opplevelse
- Vanskeligere å måle, vanskeligere å avgrense
- Vanskeligere å prise?



Tjenester, noen særtrekk

- Fordi tjenester har bruker/kunde som medprodusent
 - er *brukerinnsikter* verdifulle.
- Fordi tjenester oftest strekker seg ut over tid og skapes av flere aktører
 - er en *planmessig regissering* (design) av tjenesten viktig.
- Fordi mange tjenester er avhengig av at kunden selv gjør visse operasjoner,
 - er *interaksjonsdesign* viktig.



Hvem er brukerne?

Hva vet dere om brukerne?

Hvilke behov har brukerne?





Brukerstudier ...

Designrevet innovasjonsmetodikk



Definere fokusområde



Brukerstudier



Oversette



Verifisere/teste



Velge konsept

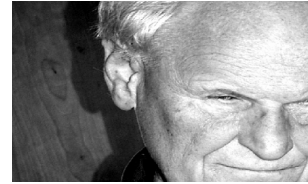
Se på mangfoldet – ikke gjennomsnittsbrukeren



Elitebrukere som verktøy for innovasjon i brukersentrert tjenesteutvikling

▶ **Nedsatte sanser:**

- blind, svaksynt, hørselshemmet, glemte linser og allergi



▶ **Nedsatt bevegelighet:**

- Revmatiker, eldre med nedsatt funksjonsevne



▶ **Nedsatte kognitive evner:**

- Barn, demente, psykisk funksjonshemmet og stress



▶ **Funksjonsfrisk**

- Sterk, ung mann





Strategisk samarbeidspartner:

Royal College of Art
Helen Hamlyn Centre for Design

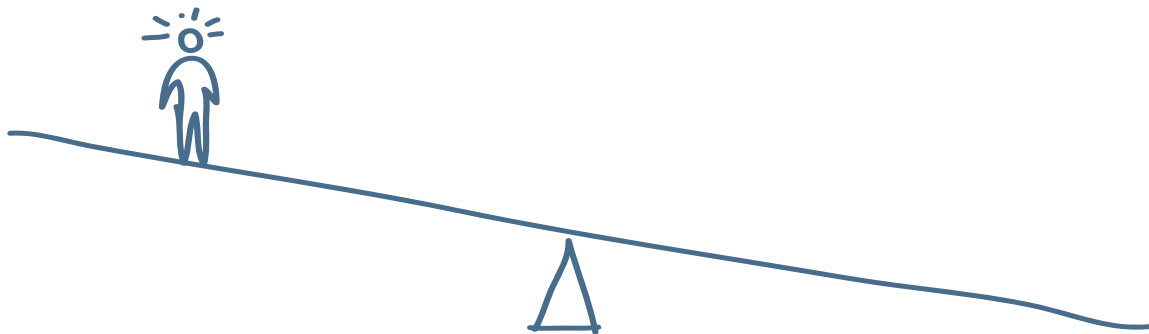


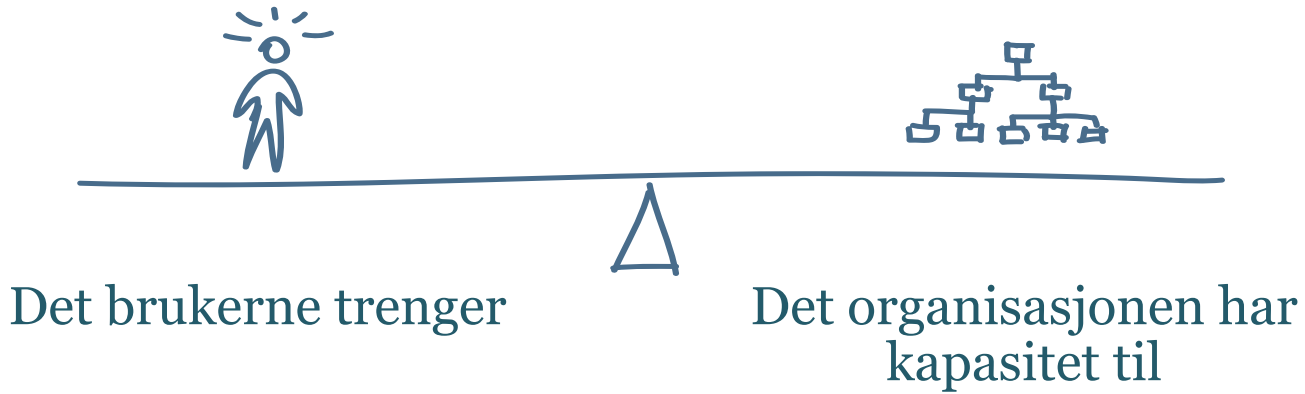
Royal College of Art

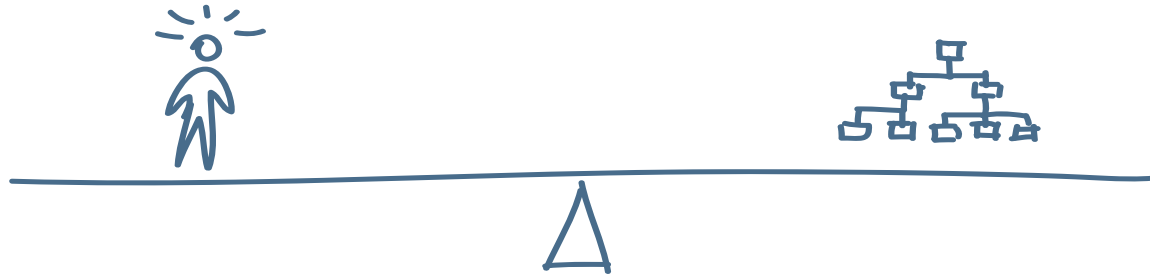
**helen hamlyn
centre for design**

NORSK DESIGN- OG
ARKITEKTURSENTER

DESIGNTEKNING I STRATEGIARBEID



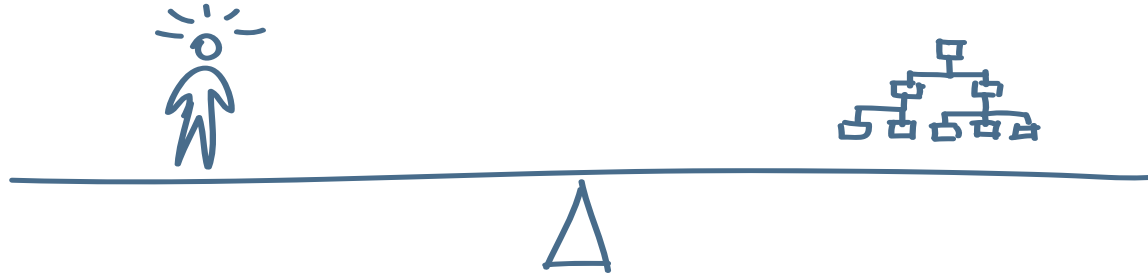




Design kan spille en unik rolle i å
konkretisere det store bildet

Design kan spille en unik rolle i å skape
brukermedvirkning i praksis

Brukerorientering er en endringsreise



Forankring i ledelsen

Engasjerte ambassadører

Opplæring og trening

Aktiviteter i linjene

Måling

Høy kompleksitet skaper behov for helhetlig fokus



Kvalitetsutviklingsprogrammet

Brukerstrategi

Nettarbeidet

Medarbeidene



Prosjekter

Siloer eller nært samspill?

Kvalitetsutviklingsprogrammet

Brukerstrategi

Nettarbeidet

Medarbeidene





Barne- og ungdomsvern

Familievern

Likestilling og ikke-diskriminering

Adopsjon

Vold og overgrep i nære relasjoner

Fagorgan

Siloer eller nært samspill?

Barne- og ungdomsvern

Familievern

Likestilling og ikke-diskriminering

Adopsjon

Vold og overgrep i nære relasjoner



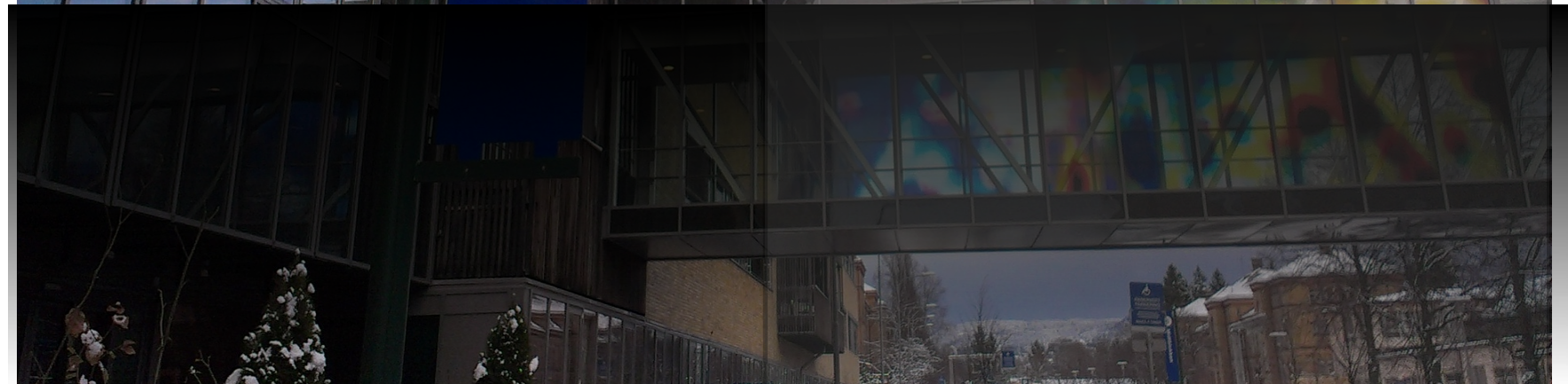
11

Kreftsentret

OUS

Hvis pasienten fikk bestemme

Utredning og behandling ved mistanke om brystkreft



Det tar OUS opp til 12 uker å svare på om kulen i brystet er kreft

Mål for prosjektet:

- ▶ Å skape en bedre opplevelse for brystkreftpasienter
- ▶ Å redusere pasientens ventetid og usikkerhet
- ▶ Å skape en felles forståelse for hva det betyr å sette pasienten i sentrum



Suksesskriterier

Felles forståelse

- Fasilitere prosesser og skaffe den nødvendige innsikt for å skape felles forståelse og felles målbilde.

Forankring og eierskap

- Identifisering og involvering av de riktige personer for å sikre eierskap til både prosess og løsning.

Gjennomførbare løsninger

- Involvering, forståelse og testing for å sikre at løsningsforslag er gjennomførbare innenfor de definerte rammer.

NORSK DESIGN- OG
ARKITEKTURSENTER

Pause

NORSK DESIGN- OG
ARKITEKTURSENTER

TJENESTEDESIGNTENKNING I PRAKSIS



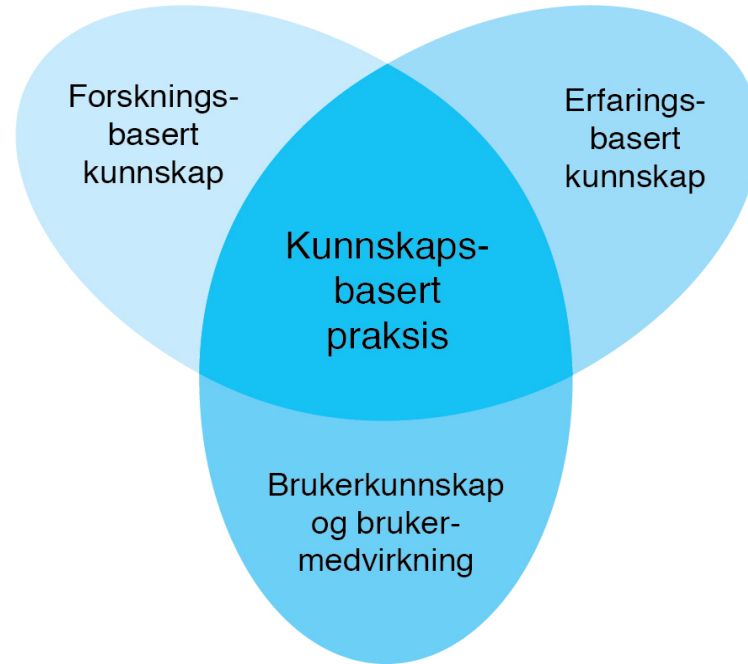
Main Research Themes

- Innovations in customer and brand experiences
- Co-creation and open innovation process
- Business model innovations
- Infrastructure and structural innovations



Tjenesteinnovasjon







DESIGN AV EN KUNDEOPPLEVELSE

Norsk Kundebarometer

[HJEM](#)[RESULTATER 2014](#)[BRANSJERESULTATER 2014](#)[TIDLIGERE RESULTATER](#)[OM NORSK KUNDEBAROMETER](#)

(Oslo, 29. april 2014) Flytoget har Norges mest fornøyde kunder. DnB får bank av sine kunder. Norwegian er på fallende kurs. Minst tilfreds er kundene til McDonald's. Det viser Norsk Kundebarometer fra Handelshøyskolen BI.



Kilde: <http://www.bi.no/forskning/norsk-kundebarometer/>

TOPP 5 - TILFREDSHET

1. Flytoget
2. haugenbok.no
3. Toyota
4. OneCall
5. Skandiabanken

TOPP 5 - LOJALITET

1. Sporveien T-Banen
2. Flytoget
3. Meny
4. IKEA
5. NSB

[Se alle resultater](#)

Visjon og ønsket posisjon ved etableringen

(på skinnene 1998)

Flytoget tilbyr det mest moderne transportalternativet og er den mest effektive og tryggeste måten å reise til og fra Oslo Lufthavn, Gardermoen

Grunnlag for beslutningsprosesser ved utvikling og implementering av designstrategi



Ønsket kundeopplevelse ved etableringen

A photograph of a woman with long, reddish-brown hair, looking down and slightly to the right. She is positioned in front of a window with horizontal blinds. The lighting is warm, suggesting sunlight coming through the window. The background is blurred, showing the window frame and the blinds.

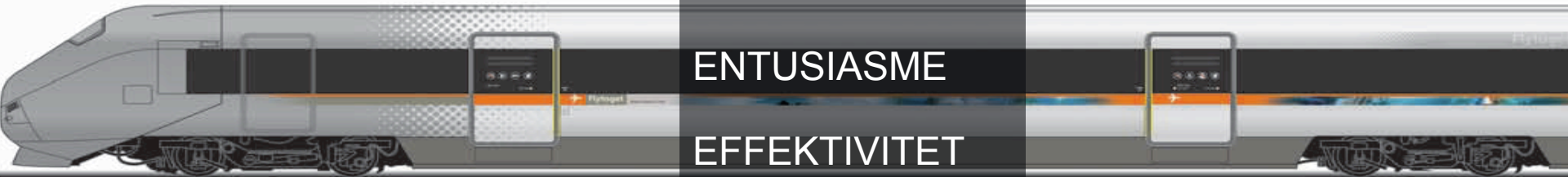
Flytoget skal gi en harmonisk reiseopplevelse og bli oppfattet som en naturlig del av flyreisen

Grunnlag for beslutningsprosesser ved utvikling
og implementering av designstrategi



VISJON

Vi skal levere den
ultimate delen av
reisen



VERDIER

INNOVASJON

ENTUSIASME

EFFEKTIVITET



LEDELSE

Tydelighet

Resultatorientert

Tilgjengelighet

Samspill

Velkommen til Flytoget!
Welcome to the Airport Express



KUNDEREISEN



Flytoget fra Oslo S til Oslo Lufthavn, Gardermoen
Før - under - etter

Flytoget: Run as normal

Travel planner

Find a departure that fits you.

From:

To:

Date:

Arrival before
 Departure after

Time:



Travel without a ticket

Do you need a receipt?
 You only need to register once. Then you automatically will get a receipt after each trip. [Read more](#)

You will be forwarded to flytogetkvittering.no

Nearest departures to Oslo Airport from...

[VIEW ALL](#)

Drammen	Asker	Sandvika	Lysaker	Skøyen	Nationalth.	Oslo S	Lillestrøm	OSL
12:02	12:16	12:21	12:27	12:30	12:34	12:40	12:50	13:02
12:22	12:36	12:41	12:47	12:50	12:54	13:00	13:10	13:22
12:42	12:56	13:01	13:07	13:10	13:14	13:20	13:30	13:42
13:02	13:16	13:21	13:27	13:30	13:34	13:40	13:50	14:02
13:22	13:36	13:41	13:47	13:50	13:54	14:00	14:10	14:22

Latest news

Nearest departures from Oslo Airport to...

[VIEW ALL](#)

OSL	Lillestrøm	Oslo S	Nationalth.	Skøyen	Lysaker	Sandvika	Asker	Drammen
12:30	12:42	12:52	12:57	13:01	13:05	13:10	13:16	13:28
12:50	13:02	13:12	13:17	13:21	13:25	13:30	13:36	13:48
13:10	13:22	13:32	13:37	13:41	13:45	13:50	13:56	14:08
13:30	13:42	13:52	13:57	14:01	14:05	14:10	14:16	14:28
13:50	14:02	14:12	14:17	14:21	14:25	14:30	14:36	14:48

Flight departures Oslo Airport

[VIEW ALL](#)

To	Flight no	Scheduled	Status
London/Gatwick	DY1306	12:35	

Flight arrivals Oslo Airport

[VIEW ALL](#)

From	Flight no	Scheduled	Status
Bardufoss	DY333	12:30	Ny tid 12:35

eller APP



Flytoget

Airport Express Train

Flytoget

Airport Express Train

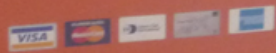
Flytoget Airport Express Train

Destination	Time	Status
Oslo Airport	10:45	On Time
Oslo Airport	10:55	On Time
Oslo Airport	11:05	On Time
Oslo Airport	11:15	On Time
Oslo Airport	11:25	On Time
Oslo Airport	11:35	On Time


E-ticket:



1. Swipe your credit card
2. Go on board
3. Get receipt on flytoget.no



E-ticket. Cheaper and faster.

Airport Express Train **Flytoget** 















Assistanse for flypassasjerer
telefon: 64 82 17 70

Assistance for airline
passengers phone: 64 82 17 70

Airport Express Train

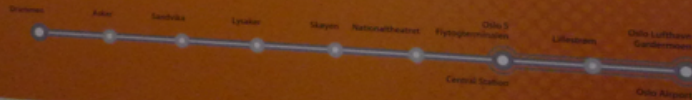
Flytoget



Vogn med plass til barnevogn eller
ekstra bagasje finner du fremst i toget.



The carriage with room for strollers or
extra luggage is in the front of the train.





Airport Express Train e-ticket

Welcome to the Airport Express Train e-ticket. Here you can get a receipt when you travel by using your creditcard.

e-ticket journey

You can travel by e-ticket with your Eurocard/Mastercard, American Express, Diners or Visa.



New User? Register Now!

Registration is fast and free.
[Register here!](#)

Login to Airport Express Train

Email Address:

Password:

[Forgotten Password?](#)

If you have any problem contact customer support, tel: +47 23 15 90 00, or email flytoget@flytoget.no

Helthetlig kundeopplevelse

Flytoget



Kilde: Gloppen, J. (2012)

Harmonisk reiseopplevelse ombord

Minimere støy

Lys

Lukt

Temperatur

Rent og pent

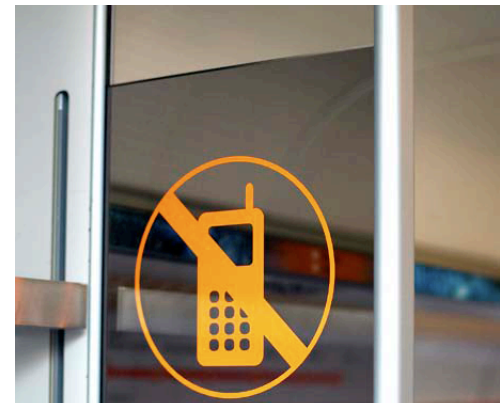
Øyekontakt

Komfortable stoler

Kontakt med bagasje

Relevant informasjon på
lydløs skjerm

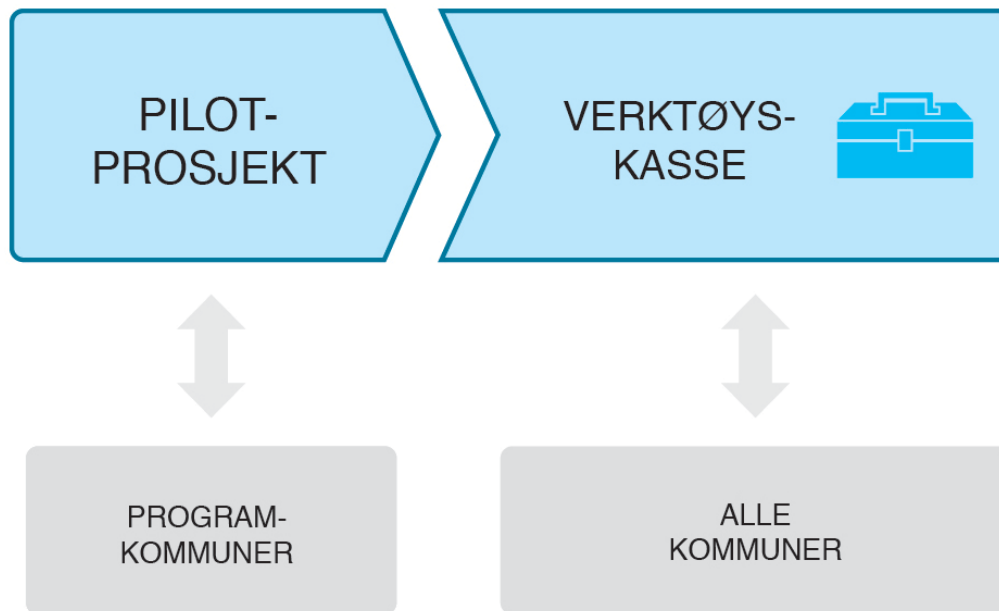
Stille sone



NORSK DESIGN- OG
ARKITEKTURSENTER

SAMARBEIDSERFARINGER OG RESULTATER

Kompetansehevingsmidler



NORSK DESIGN- OG
ARKITEKTURSENTER

BOLIG FOR VELFERD – FRA STRATEGI TIL HANDLING



DEPARTEMENTENE

Bolig for velferd

Nasjonal strategi for boligsosialt arbeid (2014-2020)

MULIGHET OG UTFORDRINGER

TJENESTEDESIGN

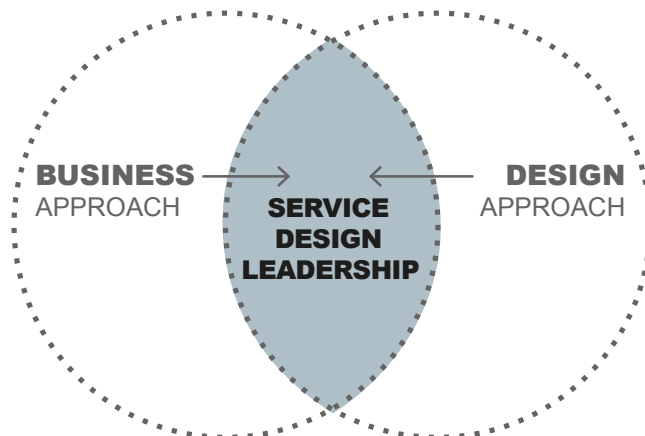
TANKESETT

+ METODER/VERKTØY

+ LÆRING GJENNOM PRAKSIS

Designledelse

Brobygger mellom kompetanser



Husbanken:

Stine Lien: stine.lien@husbanken.no

Norsk design- og arkitektursenter:

Judith Gloppen: jg@designogarkitektur.no

Monica Fossnes Petersson: mfp@designogarkitektur.no