



INTRODUKSJON TIL TJENESTEDESIGN

Adeline Hvidsten, Ranvir Rai,
Stephanie Helland og Theodor Henriksen

Innhold

PROLOG	8	Involveringsplan	50
		Veikart (<i>roadmap</i>)	52
KAPITTEL 1		Case 1:	
INTRODUKSJON	11	Prosjektet Folketråkk	54
Hva er tjenester og tjenestedesign?	12		
Hvem er denne boken skrevet for?	14	KAPITTEL 3	
Hvor kommer tjenestedesign fra?	15	FORSTÅ	59
Tjenestedesigntrappen	18	Tankesett	60
Bransjeperspektivet:		Hva er innsikt?	61
3 kjappe med Lavrans Løvlie	22	Systematisk og samskapt innsikt	61
Prinsipper: «Tjenestedesign er ...»	24	Systematisk innsikt	61
Myter om tjenestedesign	27	Bransjeperspektivet:	
Designsløyfa – en prosessmodell for		3 kjappe med Christian Bason	65
tjenestedesignprosjekter	29	Hvordan skape innsikt?	66
Kapittelstruktur	32	Kontakte	66
Begrepsoversikt	34	Snakke	67
		Oppleve	68
		Lese	70
KAPITTEL 2		Bransjeperspektivet:	
FORBEREDE	37	3 kjappe med Asgeir Døhl Dybvig	71
Tankesett	38	Empati og sympati	72
Prosjektet	39	Hva har du lært?	73
Målbarhet	39	Metode	74
Forventninger	40	Dybdeintervju	74
Bransjeperspektivet:		Ti på gaten	76
7 tips til ditt første tjenestedesignprosjekt		Deltakende observasjon	78
fra Comte Bureau	41	Research	80
Forankring og rammer	42	Spørreundersøkelser	81
Strategi	42	Case 2:	
Ressurser	43	Barn i asylkjeden	82
Aktører	43		
Tidsrammer	45	KAPITTEL 4	
Hva har du lært?	45	DEFINERE	87
Metode	46	Tankesett	88
Innramming	46	Analyse av innsikt	88
Aktørkart	48		

Innhold

Bransjeperspektivet:		Prioriteringsmatrise	132
3 kjaspe med Marianne Stokke og Silja Nyhus	90	Storyboard	134
Funn	92	Case 5:	
Behov	92	«Maptalk»	136
Problemstilling	93		
Bransjeperspektivet:		KAPITTEL 6	
3 kjaspe med Magne Ekerum	94	PROTOTYPE OG TESTE	145
Hva har du lært?	95	Tankesett	146
Metode	96	Hva er en prototype?	147
Koding	96	Antakelser: Hvorfor tester vi prototyper?	147
Nærhetsgruppering	98	Bransjeperspektivet:	
Personas	100	4 kjaspe med Karianne Ormseth	149
Empatikart	102	Å skape prototyper	150
Brukerreisen	104	Lav- og høyopløselige prototyper	150
Tjenestekart (service blueprint)	106	Testing	152
Case 3:		Rollespill	153
Hvis pasienten fikk bestemme	108	Feil tidlig	154
Case 4:		Hva har du lært?	155
Trivselsvenn i sykehjem	112	Metode	156
		Papirprototyping / digital prototyping	156
KAPITTEL 5		Fysisk prototyping	158
IDÉUTVIKLING	117	Rollespill	160
Tankesett	118	Videoprototyping	162
Å samskape ideer	119	Fjernprototyping	164
Fasilitering	120	Prober	166
Spilleregler	121	Case 6:	
Videreutvikling og prioritering av ideer		Hva skal Posten være for folk i fremtiden?	168
og konsepter	122		
Hva har du lært?	123	KAPITTEL 7	
Bransjeperspektivet:		IMPLEMENTERE OG ITERERE	173
3 kjaspe med Erlend Nyhammer	124	Tankesett	174
Metode	126	Implementering i tjenstedesign	174
Avstemning	126	Designpilot	176
«Hvordan kan vi ...» (how might we ...)	128	Bransjeperspektivet:	
«Crazy 8»	130	3 kjaspe med Arne van Oosterom	177

Innhold

Forankring	178	Hva har du lært?	182
Modenhet for tjenstedesign og		Metode	184
strategisk forankring	178	Designpilot	184
Hybridprosesser	179	Evaluering av pilot	187
Måloppnåelse	180	Case 7:	
Uforutsette konsekvenser, iterasjon og		Hjemmesykehus	188
fremtidsrettet tankesett	180	LITTERATURLISTE	194
Den triple bunnlinjen	180	STIKKORD	198
Bransjeperspektivet:			
3 kjappe med Karianne Ormseth	181		