



Tjenestedesign og digitalisering

Tone Dalen

Fagansvarlig - innbyggerinnsikt, kundereiser og digitale kundeopplevelser

Digitaliseringsprogrammet

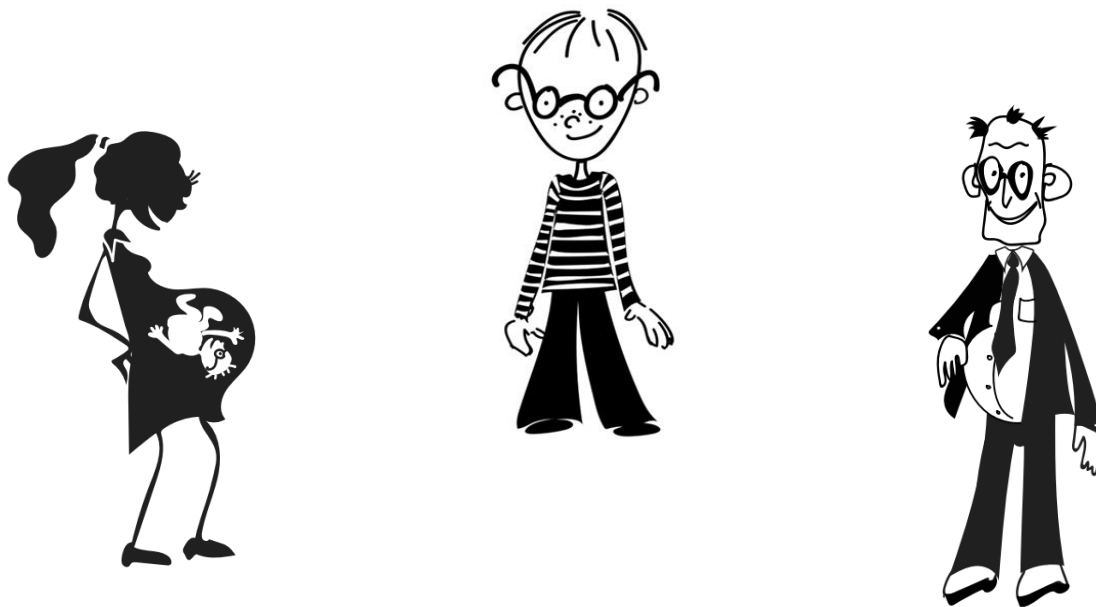
Renovasjons- og gjenvinningsetaten



Hva jeg skal prate om

- ▶ Hvorfor digitalisere med brukeren i sentrum?
- ▶ Hvordan avdekke kundebehov?
- ▶ Hvorfor tjenstedesign?
- ▶ Eksempler på tjenstedesignprosjekter
- ▶ Hva må til for å skape gode brukeropplevelser?
- ▶ Oppsummering

Visjon for den digitale transformasjonen



Realisere historien om Tim

Felles mål for den digitale transformasjonen



Vi forstår innbyggerne våre og tilbyr våre tjenester når de ønsker det og trenger det



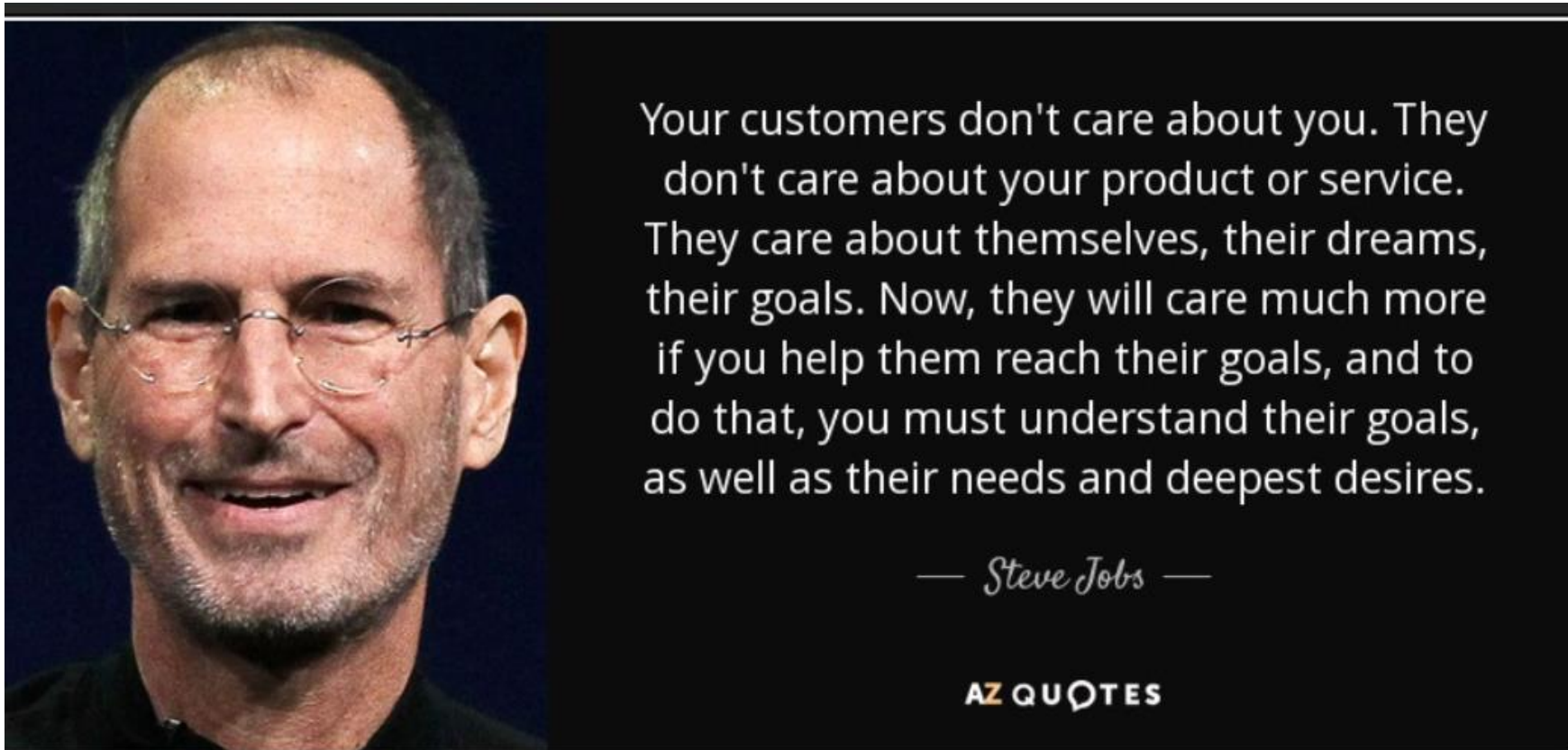
Vi løser innbyggernes behov uavhengig av offentlig sektors organisering



Hver tjeneste som tilbys, skal bygges på Oslo kommunes felles tjenesteplattform



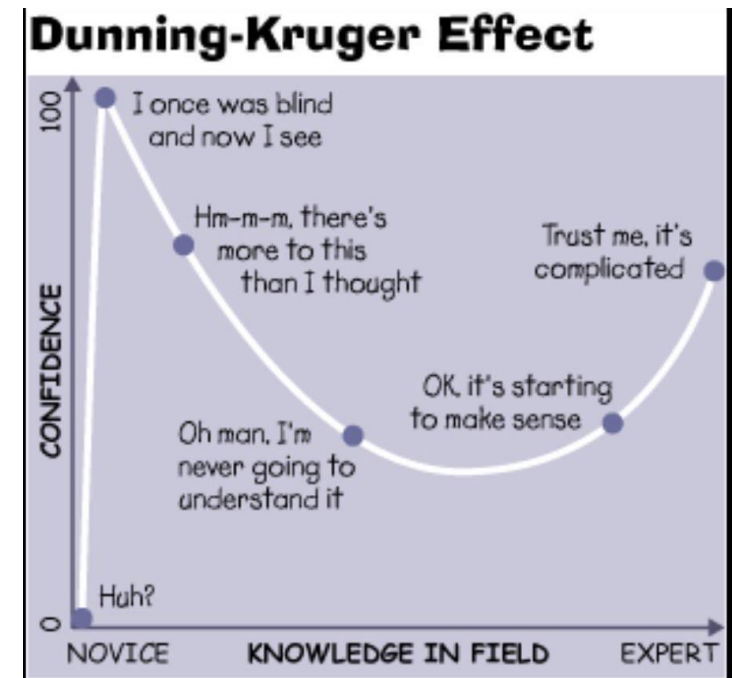
Hvorfor må vi forstå kundene våre for å nå målene?



”Kundens behov er selvfølgelig alltid vårt utgangspunkt”

- ▶ 80% av ledere anser seg og sin bedrift som kundeorienterte
- ▶ 8% av kundene er enige
- ▶ Et stort gap. Et stort potensial

Simon Clatworthy, AT-ONE boken



Hvordan avdekke kundebehov?



Hva slags kundedata?

➤ Kvantitativ - statistikk som forteller **hva som skjer**

➤ Kvalitativ – gir gode pekepinner på **hvorfor og hvordan** det som skjer, skjer i en **kontekst**

- Statistikk og tall
- Spørreundersøkelser
- 1000 mennesker
- Anta behov
- Ta utgangspunkt i det man vet

Rasjonelt

- Intervju og observasjon
- Snakke med noen mennesker (avdekke mønstre)
- Avdekke faktiske behov
- Belyse nye områder

Emosjonelt



Avdekke innbyggernes behov i kontekst!



Hvorfor tjenstedesign?



Holdning = Handling?

Oppfatning

- Oppfatninger skapes av det folk ser, hører, leser og erfarer

Adferd

- Oppfatningen bestemmer hva folk tenker og føler – og i neste omgang hvordan de handler

Mål

- Slik når man forretningsmessige mål ved hjelp av kommunikasjon

Atferd?

Tillit

Kunnskap

Kjennskap



Stort potensiale for innbyggerorientert tjenesteutvikling!

10-15%

**vil gjøre det som er etisk
rett**

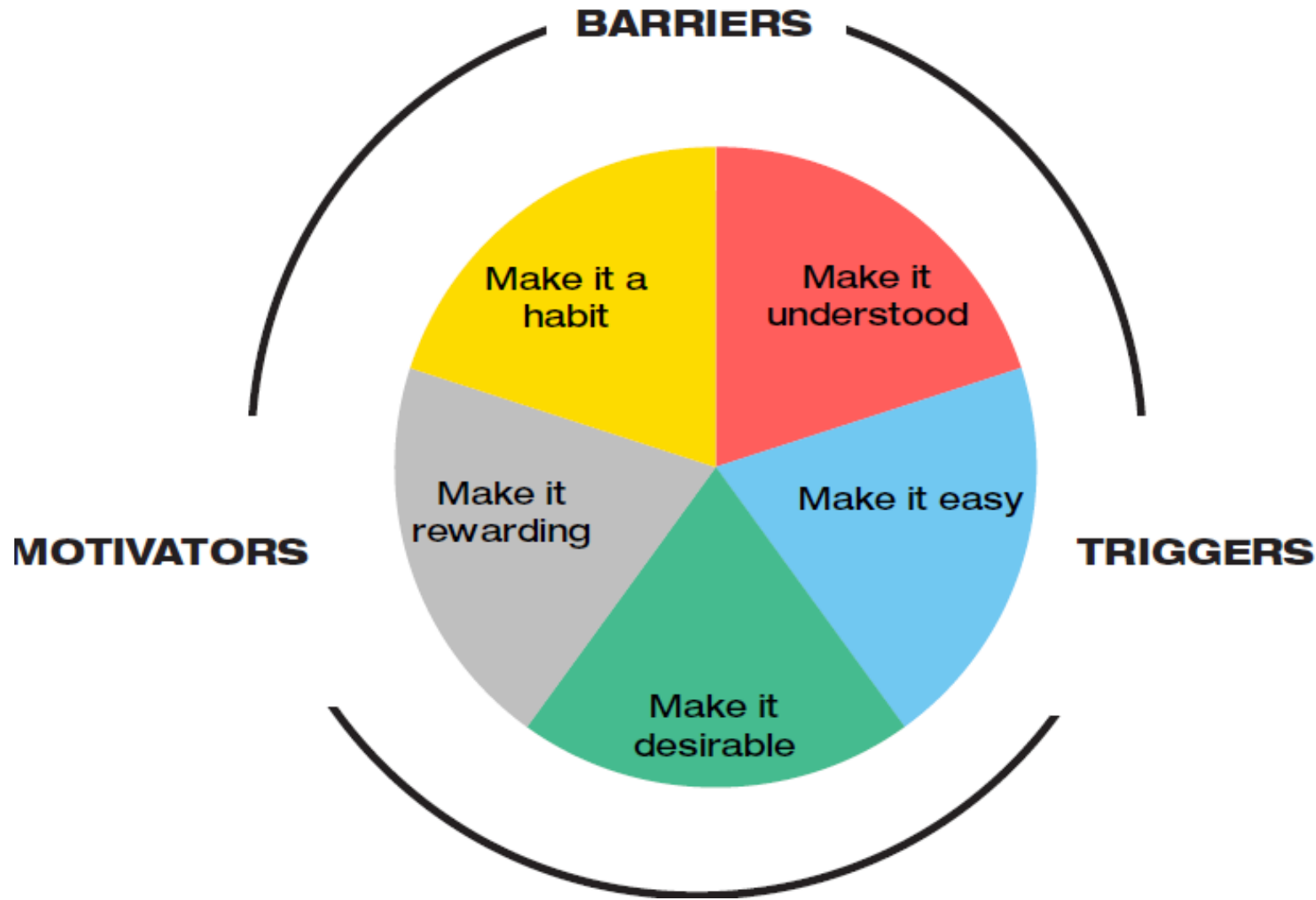
10-15%

**klarer man aldri å
påvirke**

70-80%

vil gjøre det som er riktig - hvis det er lett å velge rett





BARRIERS – what are the things that **stop** people from adopting a new behaviour?

TRIGGERS – how could we get people to **start** a new behaviour?

MOTIVATORS – what are the ways to help them **stick** with the new behaviour?

Sentrale prinsipper i tjenstedesign

- **Mennesker i sentrum:** Ta utgangspunkt i menneskers behov og adferd for å skape meningsfulle tjenester.
- **Samskaping:** Involver alle berørte parter i tjenstedesignprosessen for å gi eierskap.
- **Helhetlig tilnærming:** Ta hele tjenesten i betraktning for å skape en god og sammenhengende opplevelse for alle berørte parter.
- **Visualisering:** Visualiser informasjon og idéer for å forenkle kompleksitet og skape felles forståelse.
- **Test tidlig og ofte:** Lag utkast til ulike elementer av tjenesten gjennom hele prosessen for å utprøve, validere og videreutvikle ideer.

Metoder, prosesser og verktøy

- Alle tjenstedesignprosjekt starter med å samle innsikt gjennom innbyggerinvolvering (kvalitativ metodikk)
- Ofte består arbeidet i å se på tjenesten som en brukerreise
- En brukerreise er en visuell og strukturert framstilling av hvordan brukeren opplever en tjeneste. Den kan være basert på et eksisterende hendelsesforløp eller et ønskescenario



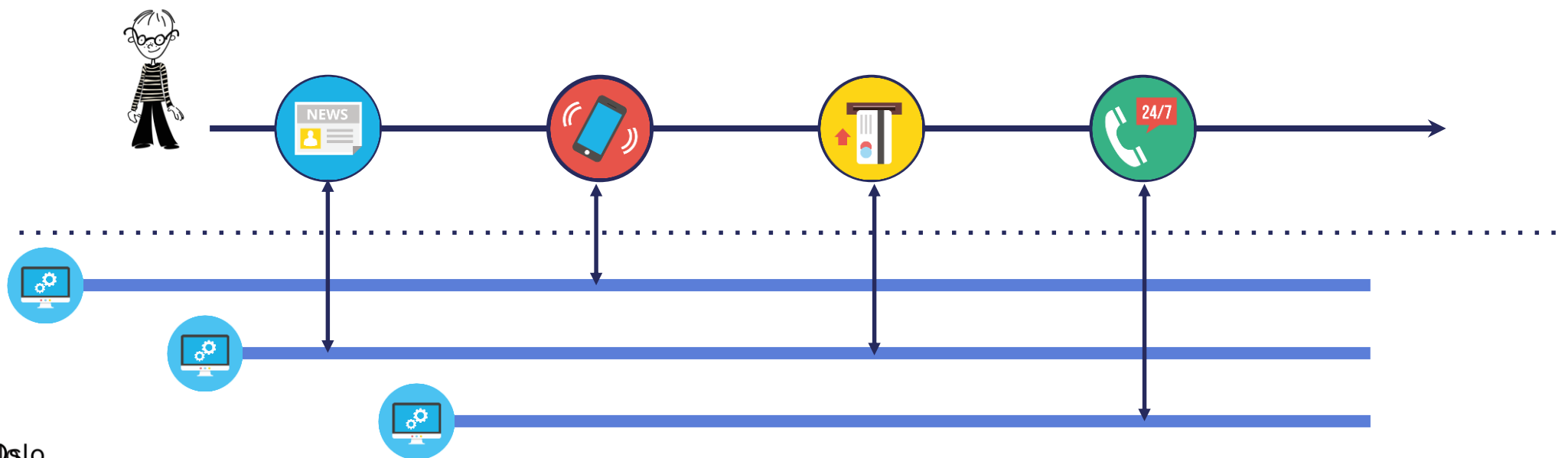
Elementer i tjenestedesign

Brukerreise

Kontaktpunkter

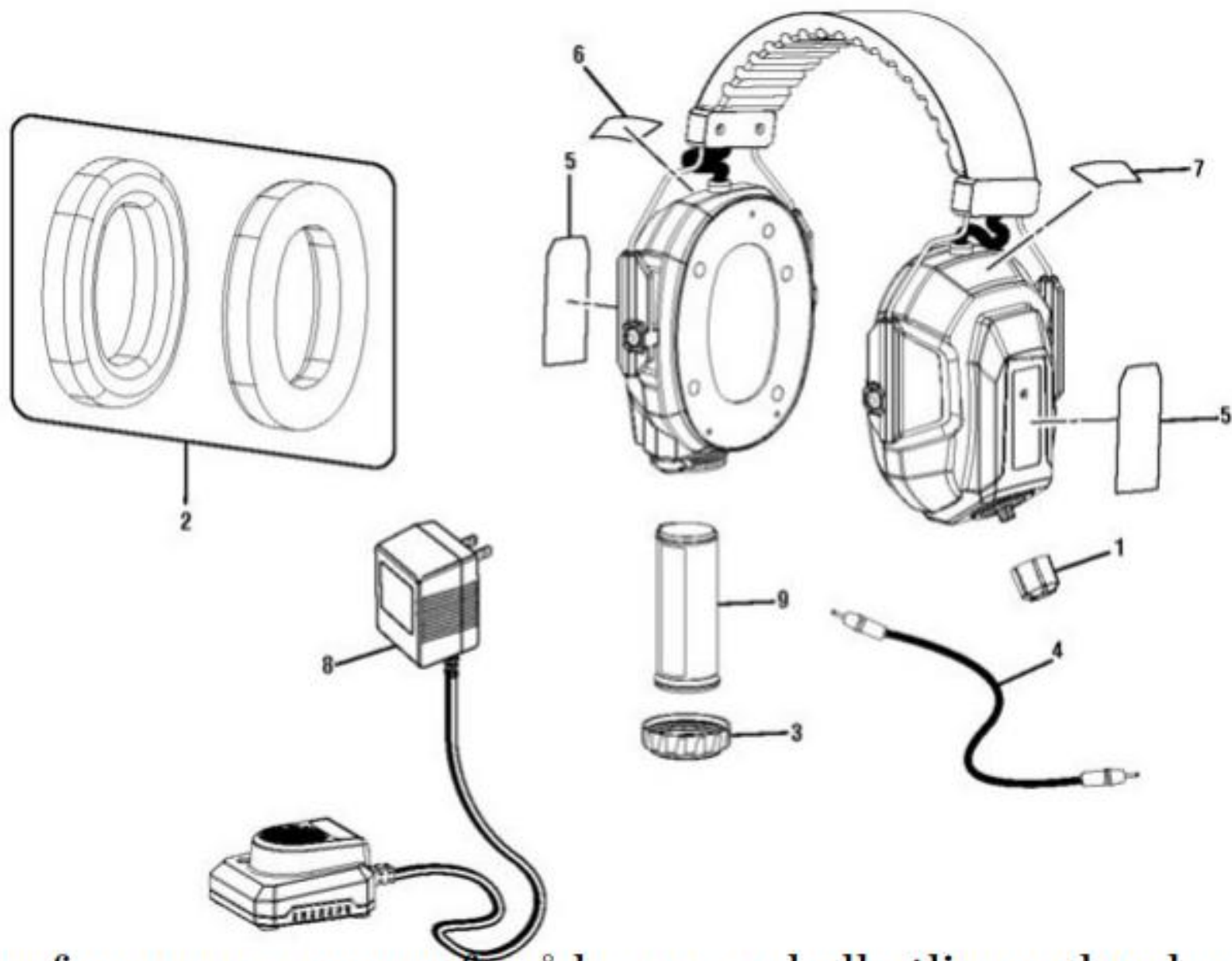
Bevis

Støttesystem



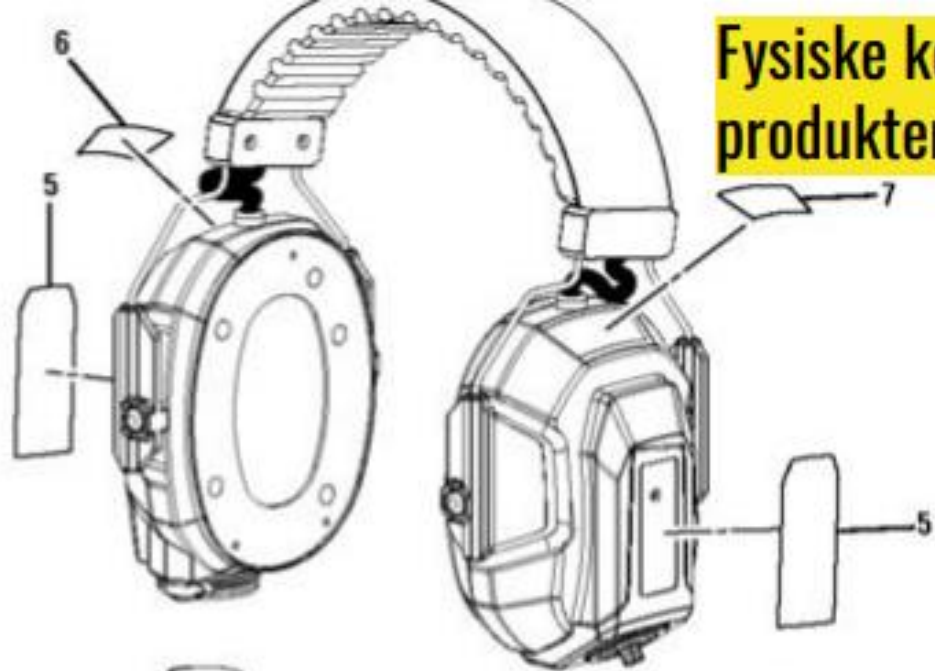
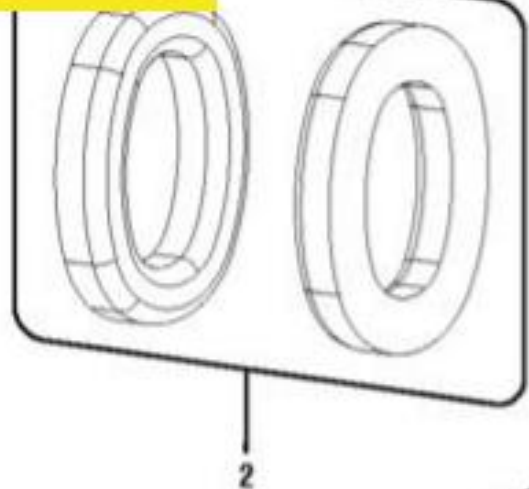


En tjeneste er som et produkt.



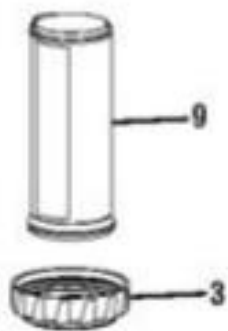
Mange deler fungerer sammen for å levere en helhetlig opplevelse

Økosystemet:

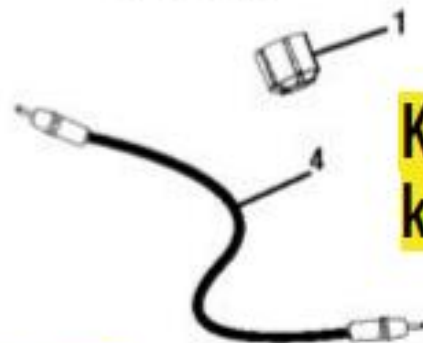


Fysiske kontaktpunkt / produkter

Prosedyrer

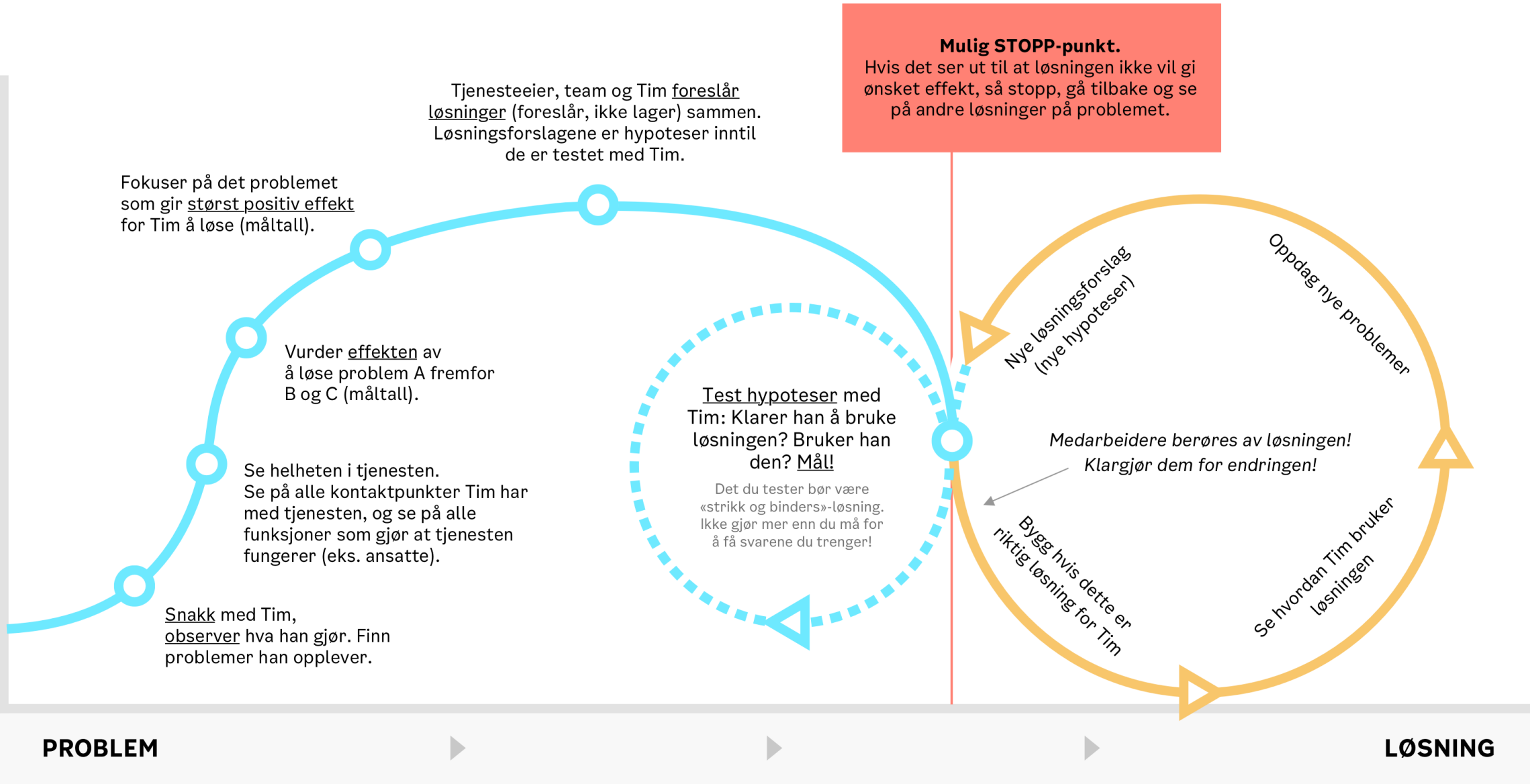


Andre tjenester



Kommunikasjon og kommunikasjonsmateriell

Infrastruktur



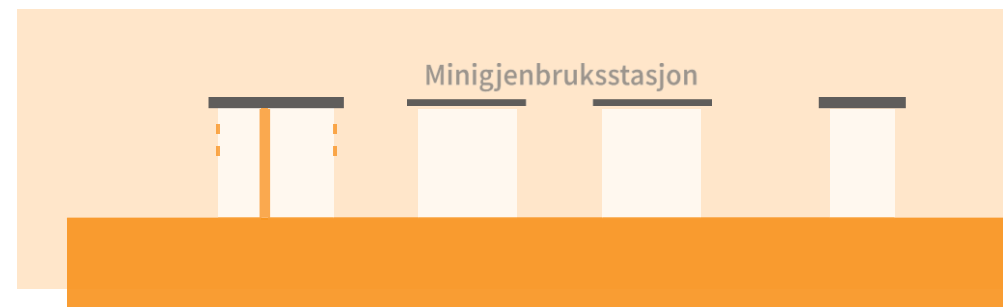
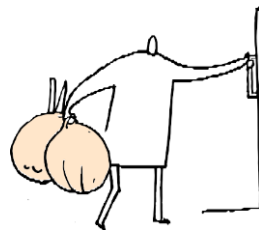
Tjenesten er helt ny, eller det er lenge siden den er blitt forbedret.

Tjenesten er i bruk av Tim (i «prod»).

Eksempler på tjenstedesignprosjekter i REG



Meråpen selvbetjent minigjenbruksstasjon



Aktiviteter

Desk research

Nøkkelinformantintervjuer

Observasjon ved Sørenga Workshop med Renovasjonsetaten

Designsprint med Renovasjonsetaten

Designkontor hos Renovasjonsetaten

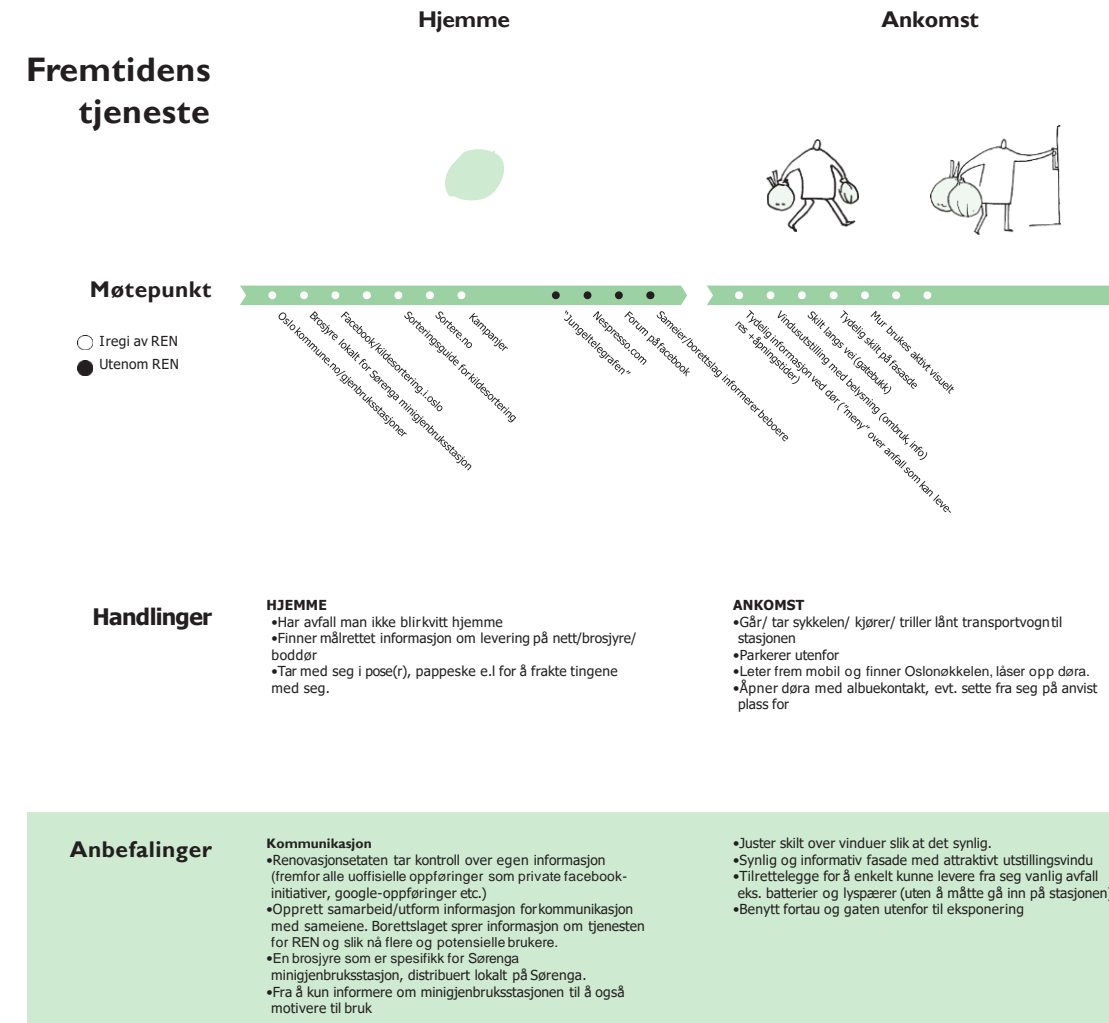
Testing ved Sørenga minigjenbruksstasjon

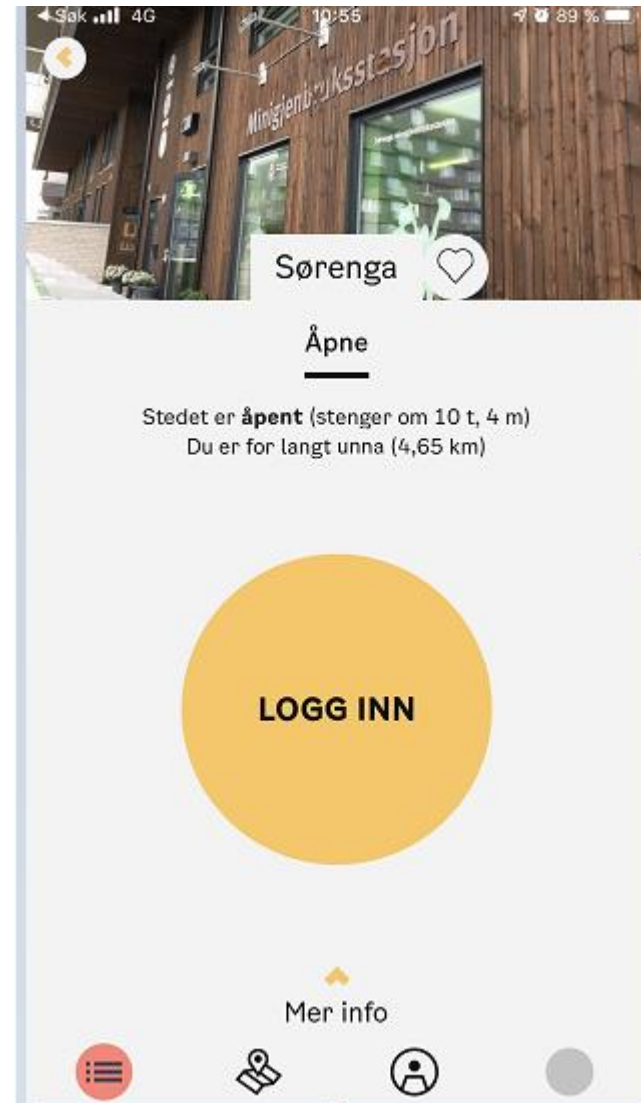
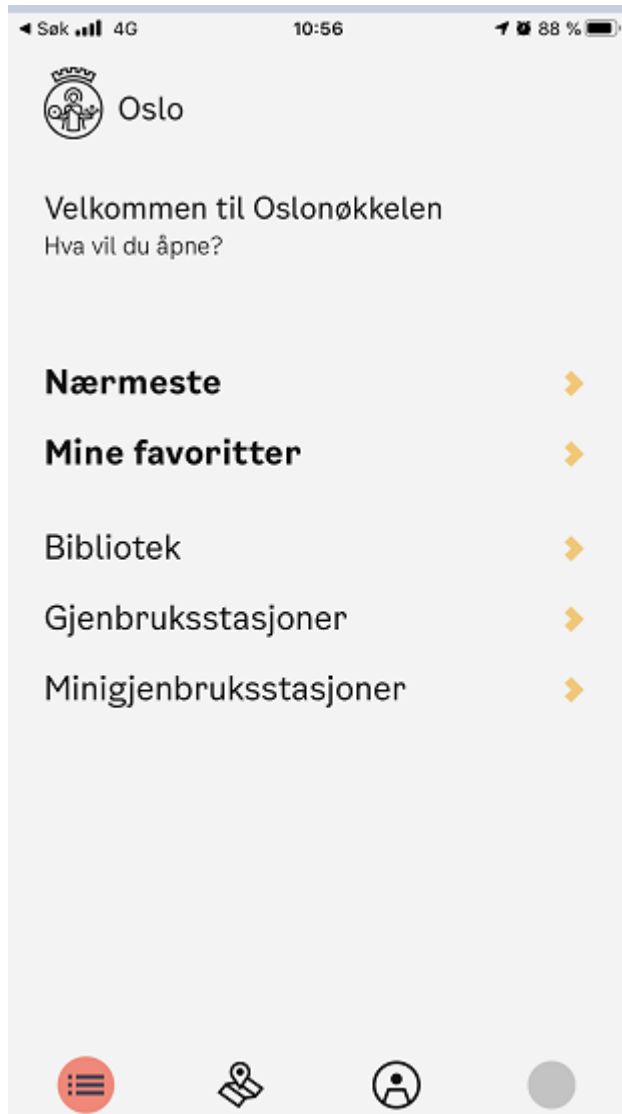
Intervjuer av brukere

Besøk ved minigjenbruksstasjoner

Undersøkelse blant ikke-brukere

Fokusgruppe med barnehagepedagoger







Service blueprint

**What the back
looks like**



**What the customer thinks
the back looks like**



Utskifting av beholdere - As Is

Omfang

Ca. 100 manuelle lagerordre fra kundetorg per uke
 Ca. 60-70 manuelle lagerordre fra renovatør/driftsleder/arbeidsleder per uke
 Ca. 50 beholdere (ca. 15-20 standplasser per sjåfer) som settes ut/byttes/innhentes per dag
 Ca. 20 hasteoppdrag i uka, utsetting/bytting/innhenting.
 Ca. 80 % av kontaktpersonene + telefonnumrene de hadde tilgjengelig i Audit er det noe feil med.
 To til fem bomturer per dag med tanke på utsetting/bytting/innhenting, av beholdere.
 Ca 10 avvisninger fra lager i webdeb i uka (etter to forsøk på levering)
 Ca 15 personer som ringer kundetorg pga. feil ved utsetting/innhenting av beholdere i uka
 Ca 5 % av samtlige beholdere settes ut UTEN Rfid-brikke i uka (ingen videre oppfølging)

Problemer

- Har ikke statistikk/kvalitetssikret data på omfanget.

Problemer

- Må selv melde fra om avvik
 - Må selv melde fra om behov
 - Opplever at avvik ikke blir fulgt opp av REG. Bruker alle metoder fra å kommunisere dette



Innbygger

Oppdager ødelagt beholder

Behov
 - Beholder blir ikke tømt
 - Ser at beholderen er ødelagt

Trenger større eller flere beholdere

Behov
 - Overfylte beholdere.

Tar kontakt, da saken ikke går fremover.

Behov
 - Få levert det som tidligere er avtalt eller søkt om.

Problemer

- Bestilling blir ikke fulgt opp. Kunden må selv sørge for dette.



Problemer

- Kunden mottar ikke ny beholder.
 - Har ingen oversikt over prosessen.



Fornøyd

- Har mottatt det som trengtes

REG



Renovatør

Oppgaver
 - Henter avfallet til kunden.
 - Meldier til driftsleder om avvik.
 - Meldier inn avvik i Collector (Pilot)

Driftsleder

Oppgaver
 - Registrerer avvik.
 - Produserer lagerordr.

Kundetorg

Oppgaver
 - Svarer på henvendelse fra kundene
 - Må innhente nok informasjon til å skape en bestilling.
 - Skiller mellom hasteordre og ikke-hasteordre.
 - Produserer lagerordre dersom gebyr eller KKS ikke trengs å være involvert.
 - Oppdaterer kundeforo.

Problemer

- Kan ikke tømme ødelagte beholdere.
 - Rutine for innmelding av avvik med stor sannsynlighet for menneskelig feil.
 - Ingen samband/ jobbtelefon i bil.
 - Leser ikke meldinger på nettbrettene.
 - Bruker ikke sambandet i nettbrettet

Problemer

- Mottar avvik i alle tenkelige kanaler ved skift.
 - Ingen samband/ jobbtelefon i bil.
 - Stor fare for at informasjon går tapt når kritiske avvik ikke blir registrert på standplass.
 - Sender ofte lagerordre uten oppdatert kundeforoinformasjon
 - Ikke kapasitet til å håndtere alt som meldes inn

Problemer

- Kan ikke følge opp kunden
 - Får ikke alltid tilstrekkelig informasjon i WebDeb til å vite hva som er galt.
 - Må lage nye ordre hvis det oppstår et problem

Kr

Gebyr

Oppgaver
 - Har hovedansvar for at kunden har riktig abonnement.
 - Produserer vanlige lagerordre og alle lagerordre som medfører endring av abonnement, manuelle endringer og endring av tjenesten, vanlig lagerordre.
 - Følger opp bestillinger dersom nødvendig.
 - Oppdaterer kundeforo

Kunderådgiver

Oppgaver
 - Hjelper kunden med å legge inn bestilling.
 - Utfører kontroll på standplass dersom det er nødvendig.
 - Følger opp hvis kunden klager direkte til dem.

Flere enn to bomturer

Problemer

- Ikke alltid riktig informasjon om kunden fra KKS
 - Kunden/gebyr kan gi feil informasjon.
 - Feil beholdersammensetning på standplass vs. det som står på WebDeb

Problemer

- Opplever at mange beholdere er på feil standplass/ ikke stemmer over ens med WebDeb.
 - Viktig informasjon er ikke med på lagerordre/ når ikke frem til lageret.
 - Vanskelig å følge opp, når beholdere som ikke er levert, er markert som utført.
 - Kunden må selv ringe og punne for å få fremging i saker.

Transport - logistikk

Oppgaver
 - Motta og klargjøre ordre
 - Opprette konkret bestilling til lageret.
 - Sette opp kjørerute.
 - Sende avviste lagerordre til bestiller.

Problemer

- Opplever tidvis feil informasjon i lagerordre/ dobbeltbestillinger/ beholdere som ikke kan produseres grunnet spesifikasjoner (Eks. 340 med lås).
 - Prioriteringer av standplasser (R)
 - 3 personer sitter på transportmailen.
 - Dårlig datastem for ruteplanlegging
 - Hast og ikke hast på samme adresse.
 - Ofte mangelfull informasjon om kunder.
 - Ringer ikke kontaktperson, selv om det er nevnt i fritakst.
 - Mangelfull på å sende avviste lagerordre til bestiller.

Lager

Oppgaver
 - Monterer beholdere etter innkommende bestilling.
 - Klargjør for henting av sjåfer.

Problemer

- Lite kontroll over lagerbeholdning (Excel)
 - Hender det kommer lagerordre som ikke er mulig å montere.
 - Under bemannet.
 - Ingen rutiner på kontroll av monterings/ riktig forhold til bestilling, bunnpopp og RFID.
 - Kvitterer ut beholdere på ruta veldig sent.
 - Lite plass på lageret/rampa.
 - Skitne beholdere.

Transport - Sjåfer

Oppgaver
 - Sette ut beholdere og hente inn gamle.
 - Sørge for at beholdere er merket korrekt med RFID.
 - Sørge for at feil og mangler registreres i Audit.

Problemer

- Opplever feilmonterte beholdere.
 - Har ikke nøkkel til låste dører.
 - Kommer ikke i kontakt med kunde.
 - Har ikke samband/ jobbtelefon, som gjør slik at man proaktivt kan fikse ting underveis.
 - Kan ikke bruke Evolution som oppslagsverk.
 - Lite praktiske rutiner.
 - Bringer og henter ikke nødvendigvis på samme etappe.
 - Må lese etter/ finner ikke beholdere.
 - Vet ikke hva som skal være på standplass.
 - Ser ikke viktige meldinger fra bestiller.
 - Kvitterer ut beholdere uten RFID brikke/ ikke klart ansvar for oppfølging av dette problemet.
 - Ingen god rutine for å informere om avvik til transport/logistikk/ bestiller av lagerordre.
 - Kan ikke legge inn avvik i Audit.

IT System utfordringer

- Webdeb har ofte dårlige og utdaterte kundedata
 - Dårlig kommunikasjon mellom Evolution Office og Audit.
 - Webdeb og evolution snakker ikke godt sammen - informasjon kan være ulik
 - Webdeb er konstruert slik at saker som blir avvist blir borte fra systemet
 - Ingen obligatoriske punkter for utfylling, f.eks kundedata.
 - Utilfredsstillende oversikt over beholdersituasjon på standplass.

- Gamle/utdaterte beholdere slettes/skjules ikke i Evolution.
 - Fragmentert eierskap til evolution og audit.
 - Ingen proaktivitet - varsel til saksbehandlere eller innbyggere
 - Ikke en dedikert avdeling eller saksbehandlere som følger opp saken fra a til å.
 - Hvis man vil, kan noen med tillegg følge opp saken manuelt - ingenting i systemet som legger til rette for det

- Ikke et skille på ikke-hasteordre og hasteordre for defekte beholdere.
 - Kan produsere flere lagerordre på samme adresse
 - Gebyr må lage to standplasser hvis én beholder står utenfor skap.
 - Lagerordrene har ofte ikke rett kontaktperson og nok standplassinfo.
 - Systemet (kjørerute) er ikke nødvendigvis samkjørt med ulike bestillinger på samme standplass.
 - Klantene geografiske kjøreruter.

- Saker hvor standplasser frafordes i webdeb (R).
 - Systemsvikt - saker hvor beholder som ikke er levert kan bli markert som utført.
 - Sjåførene kan kvittere ut beholdere i webdeb - uten at de er merket med Rfid.



Oslo

Antatt lett og stor effekt

Sentralsyrt oppdatering av iPader

Mer brukervennlig etikett på beholderne

Hospitering av ansatte på tvers av etaten.

Antatt vanskelig og liten effekt

WebDeb frafordeler ikke standplasser.

Det gis varsling i datasystemet, når det oppstår forsinkelser i leveransen

Antatt vanskelig og stor effekt

Toveis kommunikasjon mellom datasystemene

Generell utvikling, RFID

Automatisk varsel på beholderen dersom de blir plassert på feil standplass

Sjåfør har mulighet til å legge inn avvik i Audit

Umulig å kvittere ut oppdrag dersom beholderen ikke er merket med fungerende RFID

Nytt fagssystem, mikrotjenestebasert.

Fritekst må synes for alle involverte i prosessen

Tydligere merking av adresser på beholdere

Bruke GPS-posisjon fra siste tømning for å finne beholdere som ikke står på standplass.

Rutiner som sikrer at beholder settes på riktig plass etter tømning, med dagens etiketter.

Et godt dashboard med all informasjon som sjåførene trenger

Kundedata oppdateres mest mulig automatisk fra ulike oppslag

Antatt lett og stor effekt

Enkel open source lagerstyring for beholderne.

Antatt vanskelig og stor effekt

Obligatoriske felt for kundeinformasjon i WebDeb før lagerordren kan sendes

Kutte ut mellomledd f.eks. driftsledere og kundetorg?

Lagerordre

Antatt lett og liten effekt

Lagerordre hvor beholderne er innlåst, sendes til kundetorg slik at de kan oppdatere kundeinformasjon

Antatt vanskelig og liten effekt

Umulig å legge inn bestilling på beholdere som ikke eksisterer i sortement.

Antatt lett og stor effekt

Implementere enkelt avvikssystem som renovatørene bruker på standplass

Biltelefon med kamaraløsning for å kommunisere med driftsleder og dokumentere avvik

Feil på standplass meldes av KKS og sjåfører til Gebyr.

Opplæring av renovatører og sjåfører i bruk av iPad

Antatt vanskelig og stor effekt

Alle kan skanne RFID for å erstatte beholder

Avvikshåndtering

Antatt vanskelig og liten effekt

Insentiver for å melde inn avvik

Antatt lett og stor effekt

Tydelige rutiner, DLS

Alle ødelagte beholdere merkes av kunde

Sjekkliste for montering av beholder

Sjåfør kommuniserer med kundetorg og gebyr for å løse problemer på ruta.

Proaktiv melding /SMS til kunde om at beholder er på vei

Opplæring av sjåfører i bruk av iPad

Transport ringer kunder med låst dør.

Montering og levering

Ikke mulig å generere dobbeltbestilling på samme standplass

Ekstra beholdere i bilen

Proaktiv melding til kunde dersom bestillingen blir avvist.

Antatt vanskelig og stor effekt

Varsel til bestiller, dersom lagerordre blir avvist av DLS

Bedre plastkvalitet på beholderne

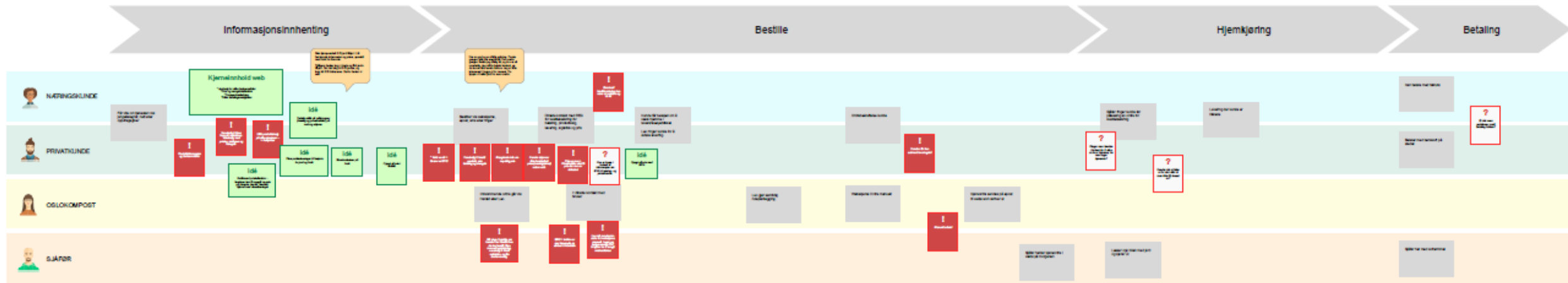
Bedre ruteoptimaliseringsvektøy for DLS

Automatisk kryssjekke antall tømninger mot antall beholdere i webdeb (basert på Rfid).



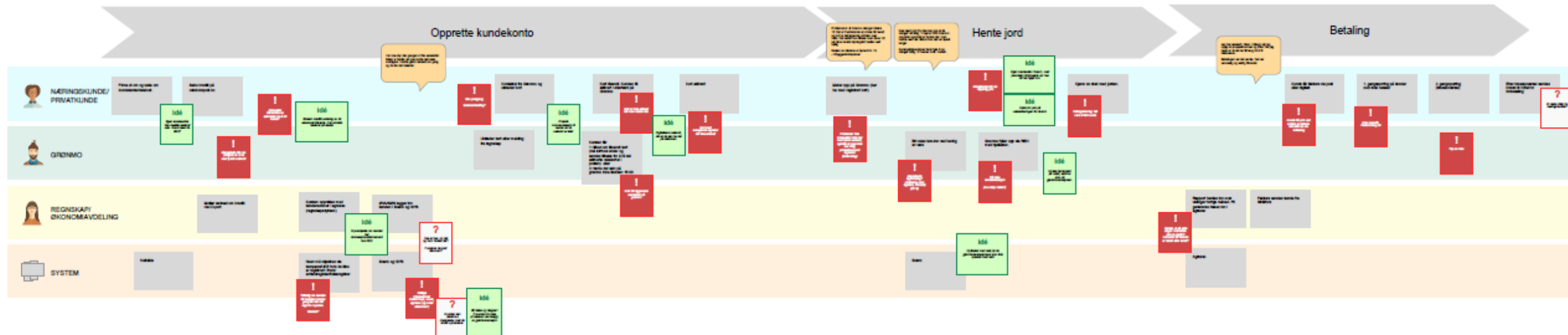
Hjemkjøring av Oslokompost

Dagens brukermøte basert på workshop.



Henting av store mengder Oslokompost

Dagens brukermøte basert på workshop.



Hva må til for å skape gode brukeropplevelser?





**“Your x-ray showed a broken rib,
but we fixed it with Photoshop.”**

-KOM SKA DU FÅ SE
PÅ NÅT' INTRESSANT ...

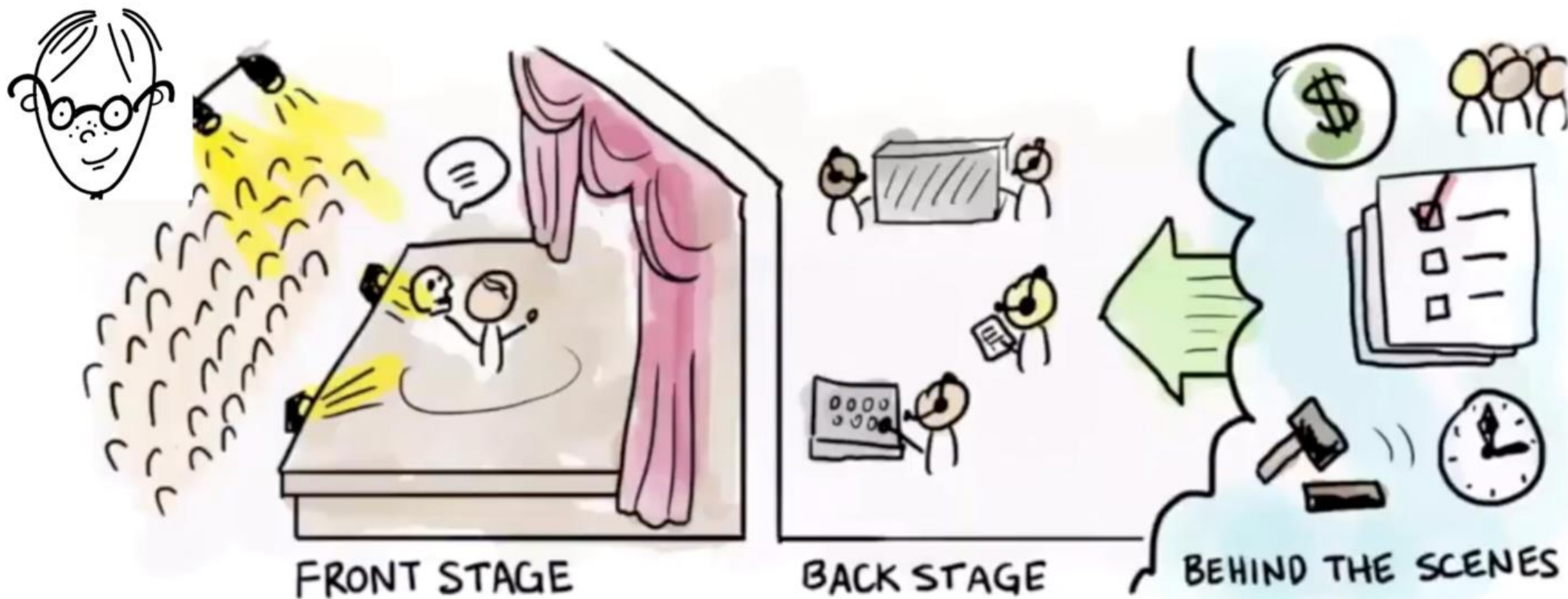
HAR INTE TID ...
MÅSTE JOBBA ...



What Customers Experience



What
Creates
Experience



Dette er det Tim opplever, det som danner forholdet mellom Tim og tjenestetilbyder

Ulike grupper og team i kommunen med ansvar for ulike deler av tjenesten.

Budsjettene, kulturen blant ansatte, prosesser, lover, deadlines.

Oppsummert



Vi er til for Tim



Oslo kommune-
hatten på



Vi gjør det nå!

Vi er til for Tim



MÅL:

1. Vi oppmuntret innbyggeren til å **løse egne utfordringer** online gjen
verktøy og portaler.
2. Vi har **god kunnskap** om brukernes forventninger til digitale helhetlige
tjenester fra kommunen.
3. Vi benytter **systematisk tilbakemeldinger og brukerdata** for å
forbedre og utvikle nye tjenester.
4. Vi setter alltid **brukerens behov i sentrum** og de involveres aktivt i
arbeidet med å utvikle tjenester.
5. Ledelsen i virksomheten har tatt rollen som **pådriver** for digital
transformasjon.
6. Vi jobber aktivt med å **identifisere muligheter** for nye digitale tjenester
for brukerne.



Oslo kommune-hatten på



MÅL:

1. Vi tenker **helhetlig på brukernes behov** på tvers av organisatorisk inndeling.
2. Vi sjekker om **andre digitale tjenester** i kommunen kan være aktuelle å gjenbruke eller bygge videre på for å løse brukerbehov.
3. Vi **søker råd og erfaring** fra andre virksomheter i vårt utviklingsarbeid for digitale tjenester.
4. Vi arbeider aktivt med å **dele vår kunnskap** og erfaring om digitale løsninger med andre enheter og virksomheter.
5. Vi opplever å få **styringssignaler** som understøtter samarbeid på tvers i kommunen og innad i virksomheten.



Vi gjør det nå!



MÅL:

1. Våre **ledere er pådrivere** for digital transformasjon.
2. Digitale tjenester er en integrert del av vår **virksomhetsstrategi**.
3. Vi har gjennomført **konkrete aktiviteter** i arbeidet med vår digitale transformasjon.
4. Våre **medarbeidere forstår mulighetene** digitalisering gir både for brukerne og vår virksomhet.
5. Vi oppmuntret til, og tilrettelegger for at **ansatte skal ta initiativ** til nye tjenester og måter å arbeide på.
6. Vi har en kultur som gir ansatte rom for **prøving og feiling** i utviklingen av nye tjenester.
7. Vi har tilgang på den **kompetanse og de ressurser** vi trenger for å utvikle digitale tjenester.
8. Vi arbeider systematisk med å **utvikle de ansattes kompetanse** for å kunne møte endrede omgivelser og forventninger.
9. Vi ivaretar **informasjonssikkerhet og personvern** i våre digitale tjenester.



Takk for meg

PS! Og sjekk gjerne ut Til tjeneste. En podkast om offentlig tjenstedesign

