

Brukerdrevet innovasjon

Hvordan setter brukeren i sentrum for lokalt utviklingsarbeid

// Anna Kirah, Chief Experience Officer,

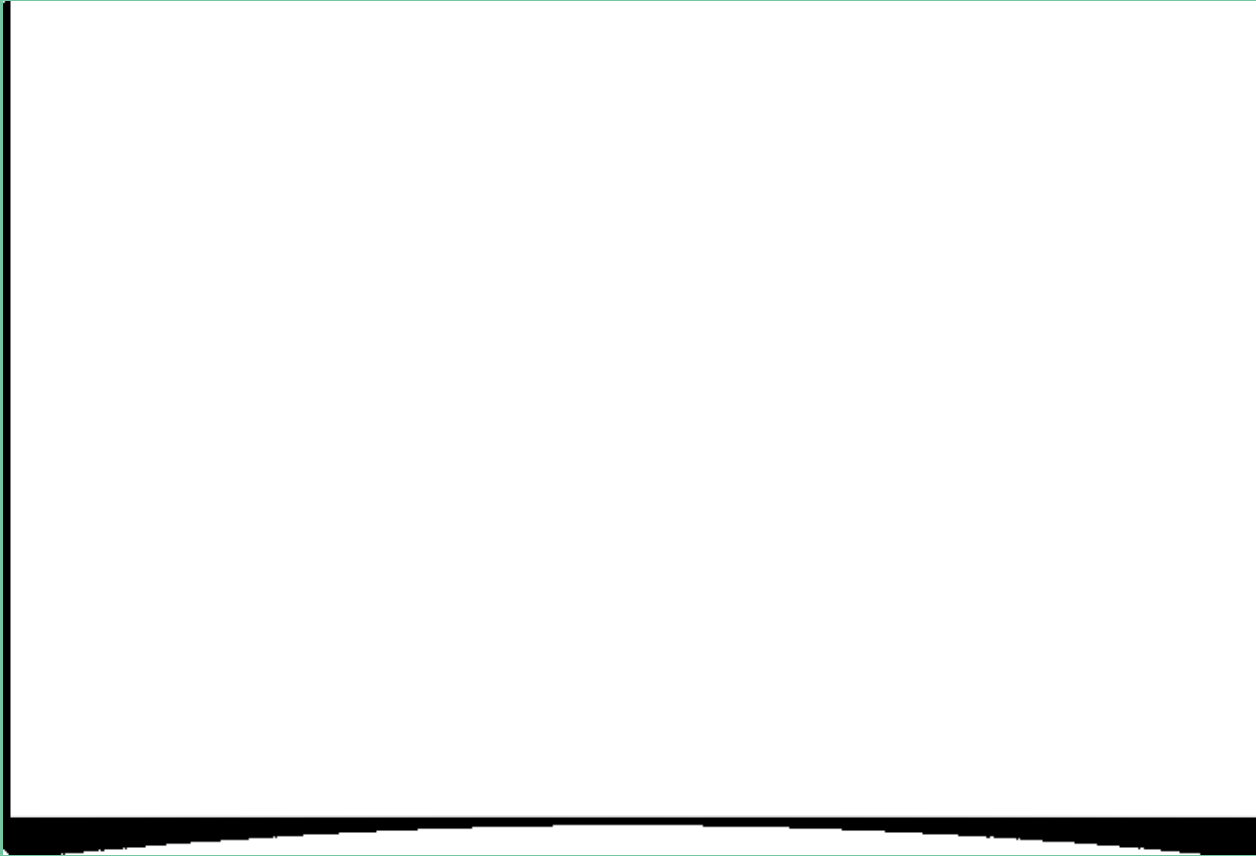
Making Waves //

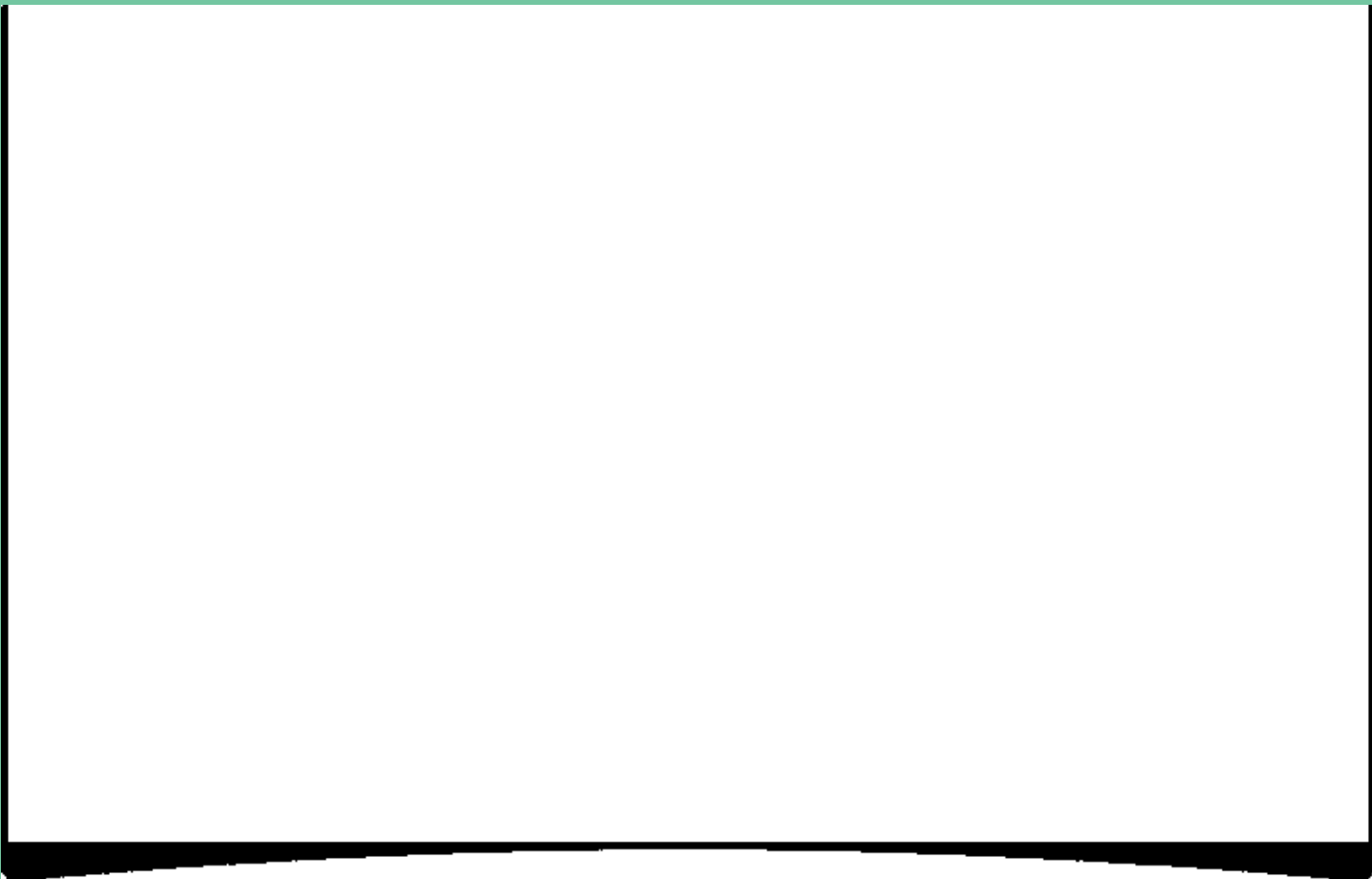
Designantropolog og Psykolog

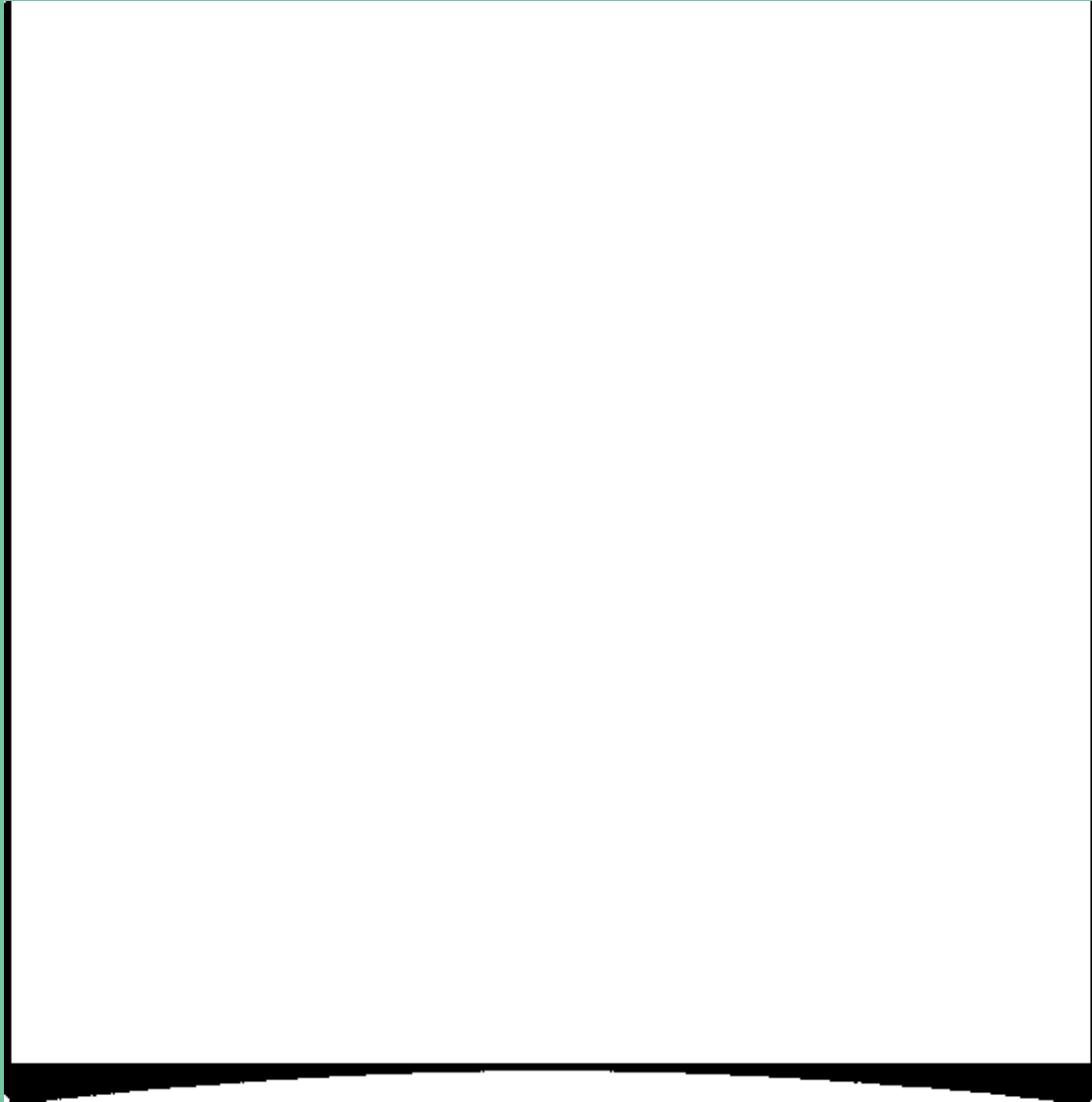
Hva stopper oss fra å skape de beste løsningene?
Hva stopper oss med å være nyskapende?



ORDET BRUKEREN





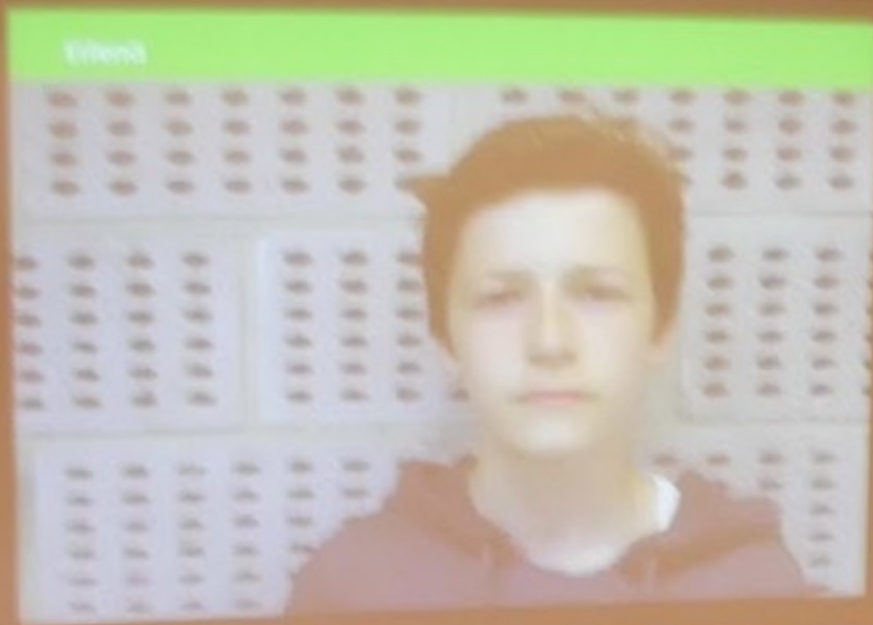


Budskap 1

Vi er mennesker, **ikke** brukere!

Våre handlinger er knyttet til motivasjoner og behov i kontekst av våre roller





Budskap 2

DET HANDLER OM MENING OG RELEVANSE

- Start med menneskers motivasjoner og aspirasjoner
- Mening og relevanse er hvor vi finner verdi
- Tjenester skapt fra mening og relevanse betyr verdifulle, meningsfulle, relevante, og bærekraftige løsninger



KATJA GEIGER



KATJA AV SVERIGE



KATJA MÅ IKKE Å HA EN GRÅ RULLATOR



VERDIGHET.

VI MÅ SKAPE VERKTØY FOR Å LEVE

Budskap 3

DE NYE ELDRE (The New Old)

- Å skape produkter | tjenester | rom sammen **for** og **med** de aldrende
- Samfunnet må endre sitt bilde av alderdom og de gamle
- De private og offentlige sektorene må tør å skape sammen med de eldre for å utvikle bedre løsninger i form av bedre produkter | bedre tjenester | bedre rom for å bli gammel med verdighet.

Takk Katja Geiger for at du åpnet mine øyner



MAKING
WAVES

Hvorfor tror vi at vi vet best?





Ledere stoler **for mye** på tall og figurer for å:

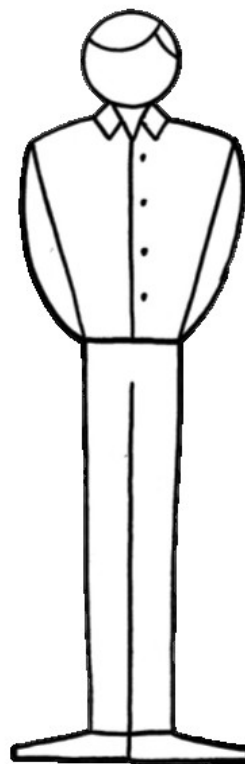
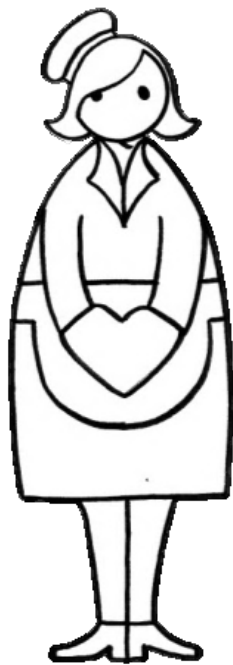
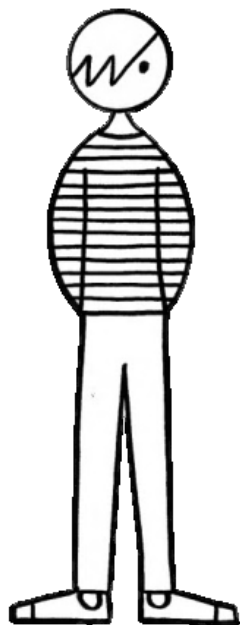
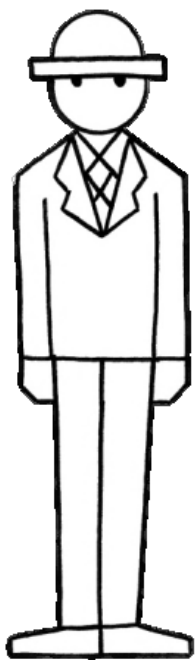
- Forstå organisasjonen
- Ta strategiske valg
- Forsøke å forutse det som er uforutsigbar



Vi forventer/stoler på at teknologi og systemer kan løse
dagens utfordringer



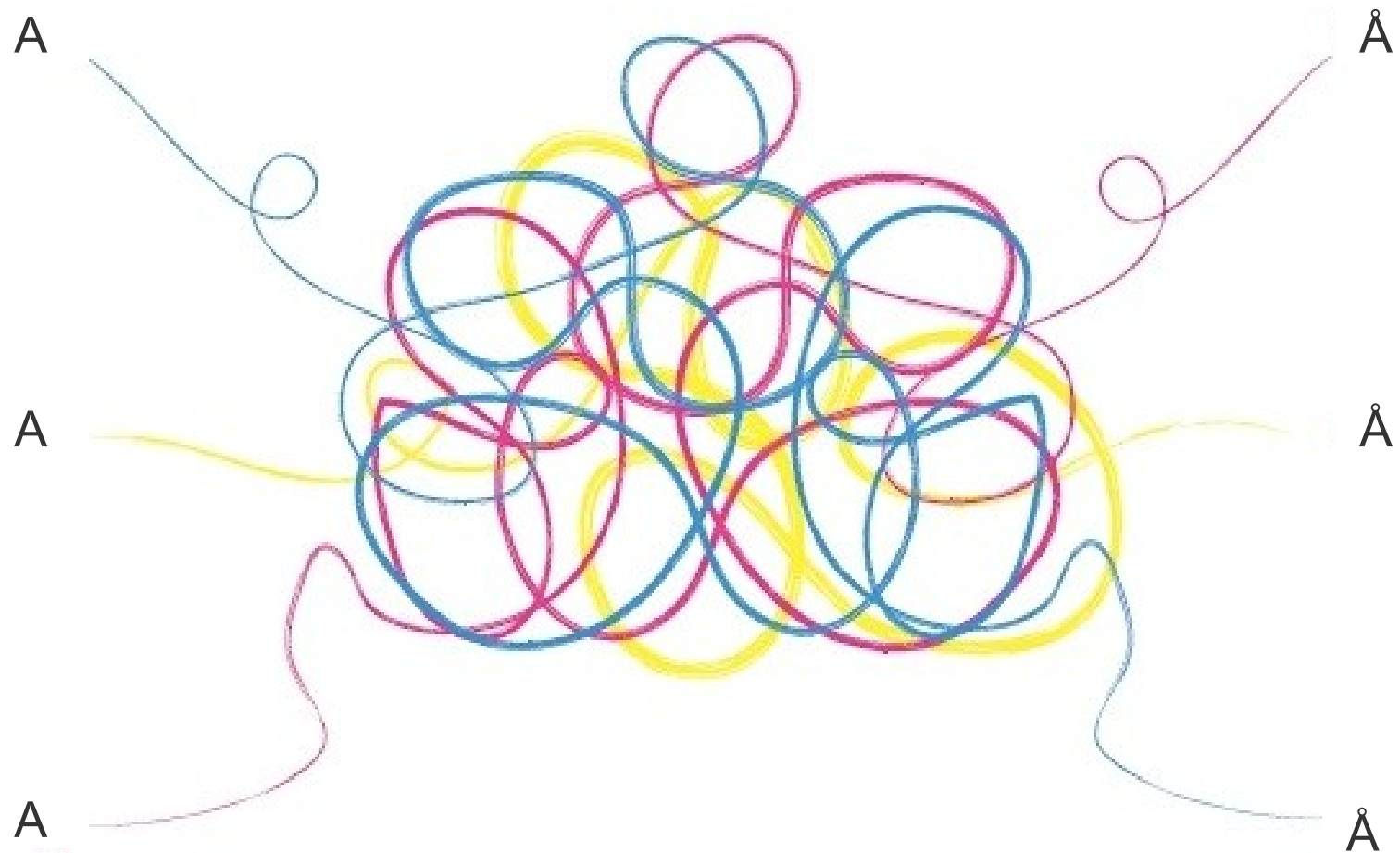
Vi glemmer mennesker bak handlinger



Lineær tenkning: Hvordan vi normalt tenker på en tjeneste...

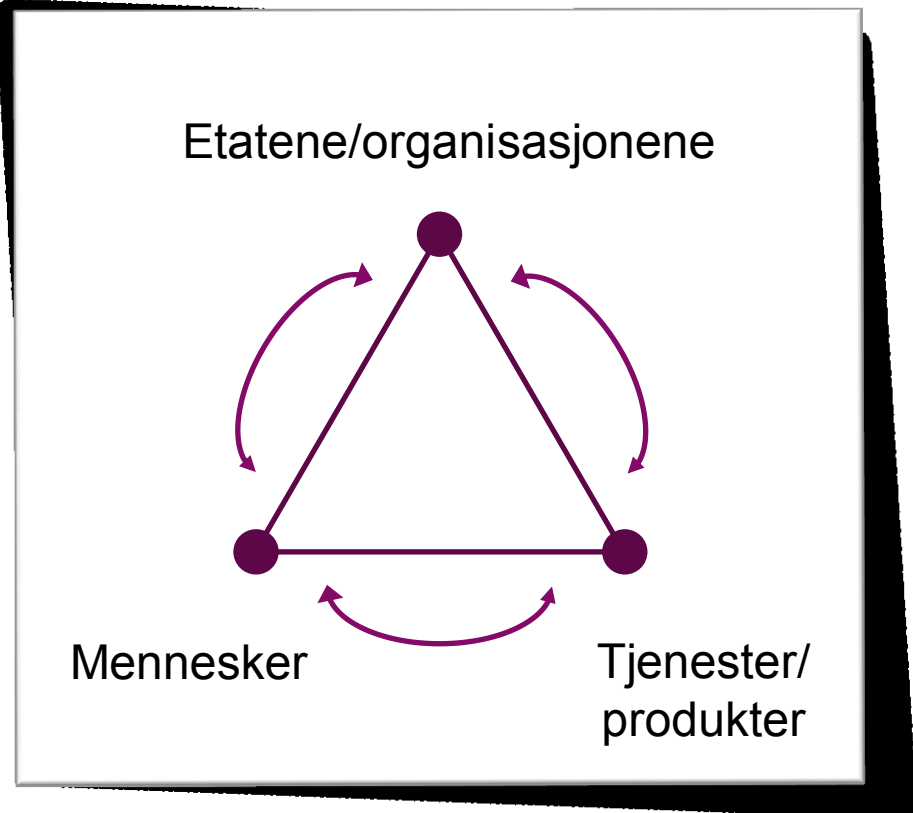


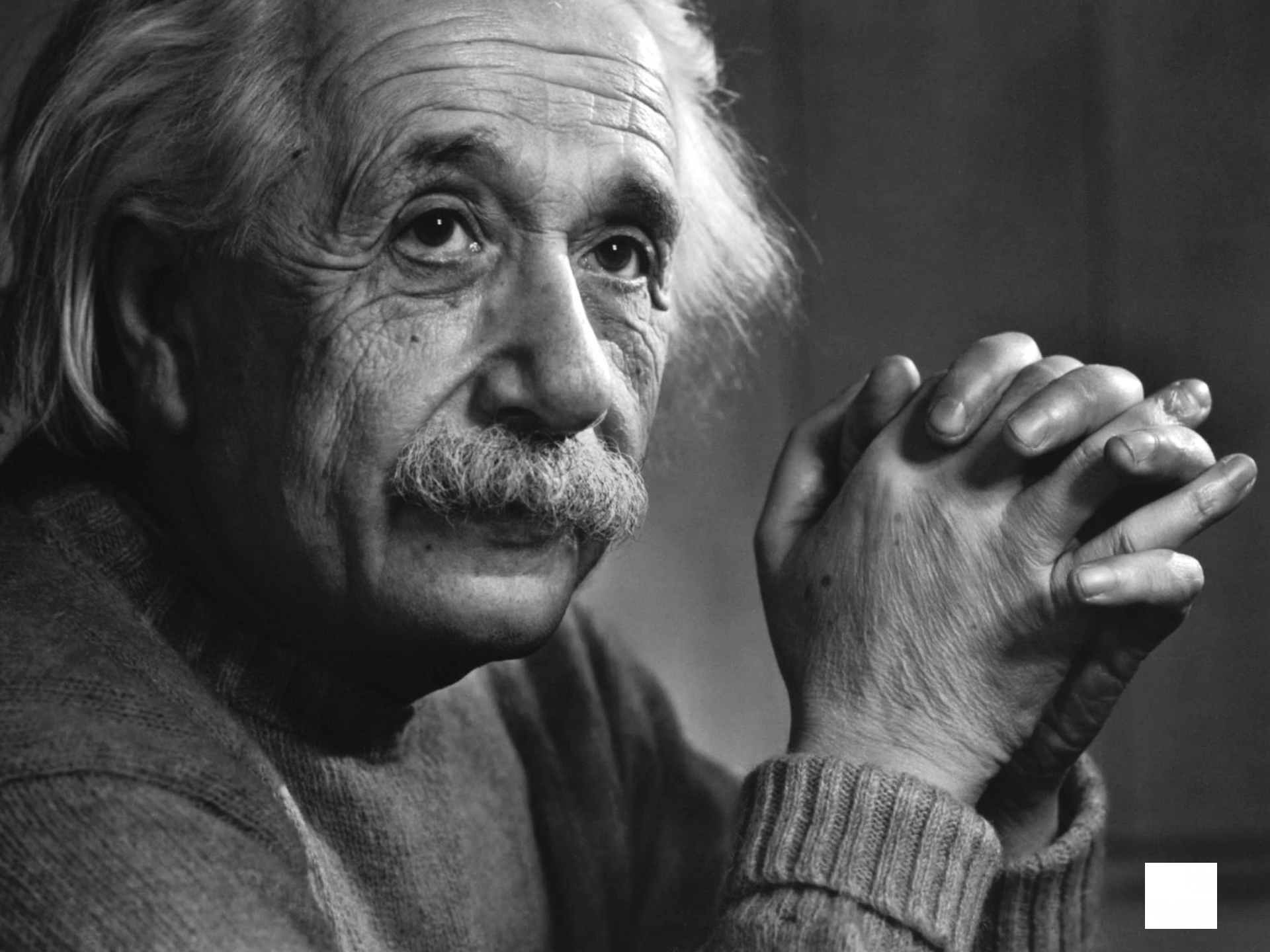
Tjenester i virkligheten // Det handler ALLTID om relasjoner og bevegelse



Det er en sammenheng mellom mennesker, etater og tjenester!

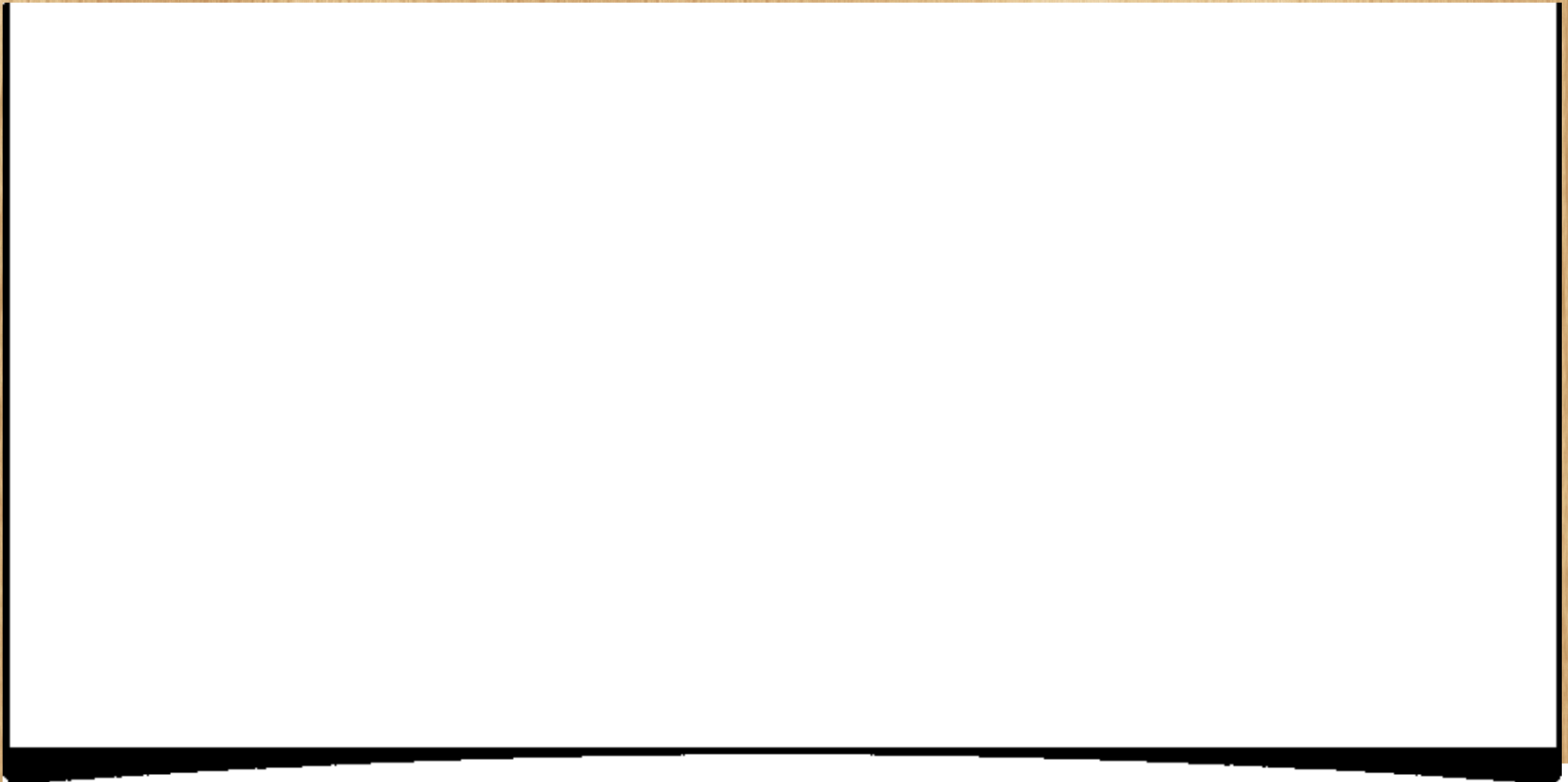
Hvem har
ansvaret?





Å sette “brukeren” i sentrum kreves en tankesett endring

*Det aller viktigst jeg lærte var
i
barnehagen*



Budskap 4

LYTT OG FORSTÅ MENNESKER FRA DERES STÅSTED OG IKKE DITT
EGET

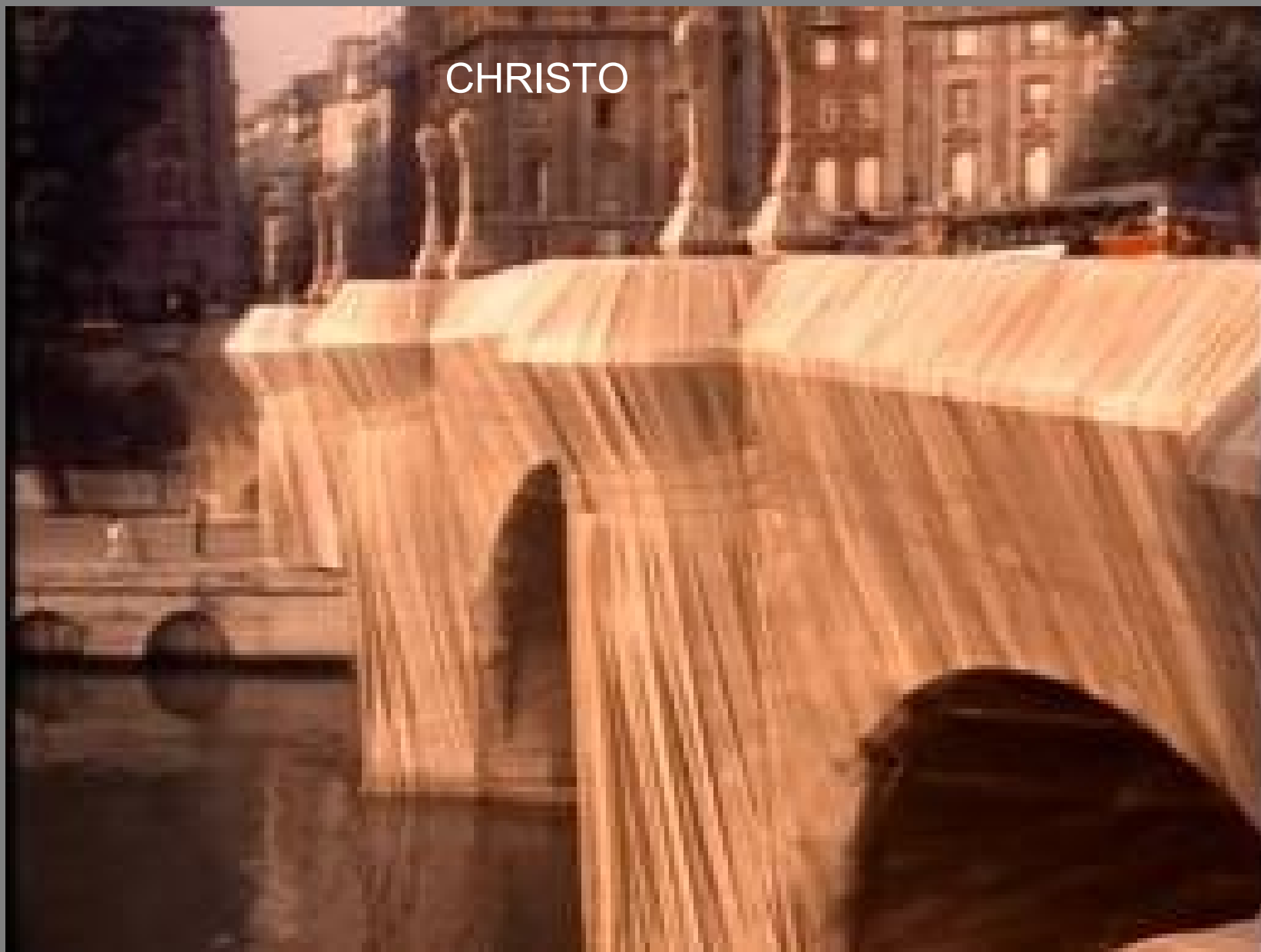
- Dette er like viktig internt i deres organisasjoner som det er med deres målgrupper



Et menneske-sentrert tilnærming til innovasjon & Pont Neuf



CHRISTO



AVDUKNING





Budskap 5

Tør å se ting med nye øyner og nye filtere

Avduk en ny virkelighet



**MAKING
WAVES**

Involvering av “brukerne”



INNSIKT

IDE-GENERERING

DESIGN OG TESTING

IMPLEMENTERING OG
EVALUERING



INNSIKT



INNSIKT



EGEN MOTIVASJON

VIL VÆRE FRISK, LEVE LENGE, LEVE GODT

VIL VÆRE SPORER FOR Å KOMME VÆRE MED PÅ TING SOM KREVER GOD FORM (TOTTNER OG SKILGANG)

JEG VIL VÆRE FRISK, LEVE LENGE, LEVE GODT, VÆRE STERK

KOMMER FRA GÅRD - ALLTID GÅTT PÅ TUR

OPPRUST:

VOKSEN

TRENT TO GANGER I UKA

VASKE HUS, LAPE ETTER UNGEL

V GÅR TUKEN + S. ETASSE VEFN HEIS

ØVERLGANG:

NKRL DU ERL I 9 SER DU BRA UT UNSETT

NKRL HENGE-PUPPENE MÅNEN SEZMINER DU R TRENE

BRVIRKNING FRA

SAGPUNKT:

PRESS FOR UTSEENDE

BIRKEN ER LITT TEIT

DET ER KJEDSELIG Å SPRIKKE OM TRENING

SUPER TRENDY SE BÅ UT, LAGE MIT FRA BARNET, JERSEI PÅSKE, PEUT HUS, BÅU TRENING INNGER

NAVN: Kari

BABY SER S URELL

ALDER: 30

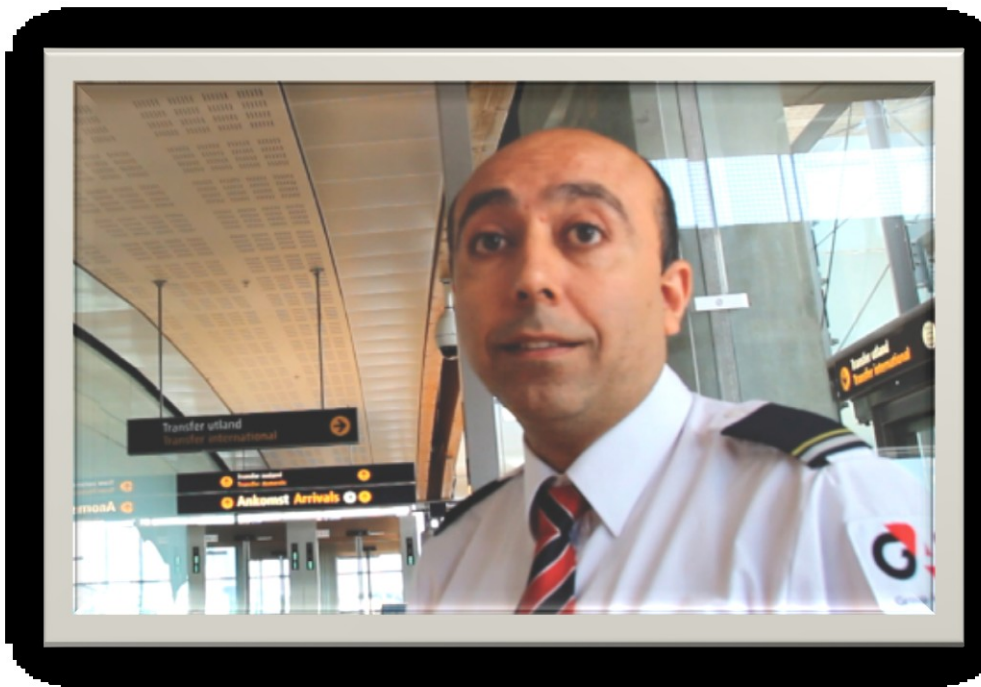
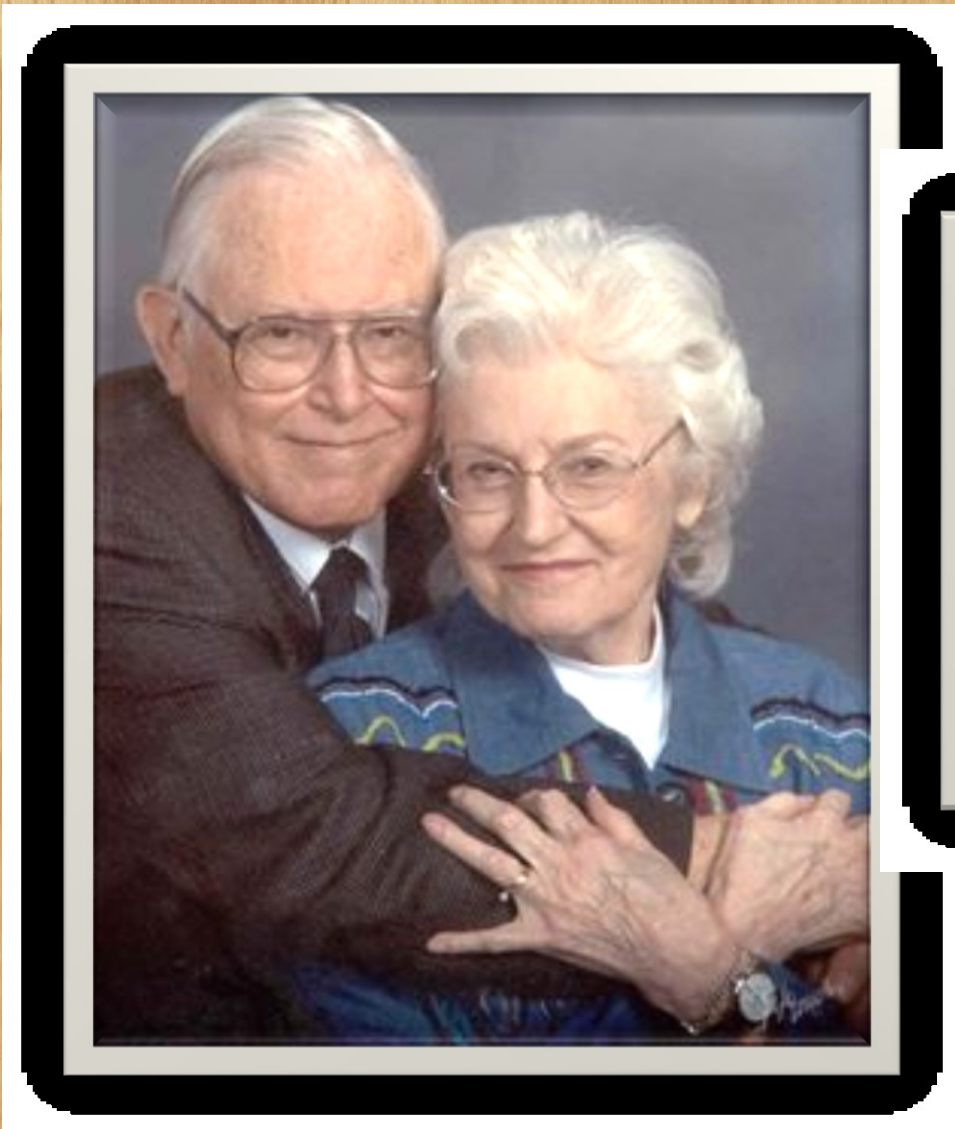
GRUPPE: 2



IDE-GENERERING



TESTING OG IMPLEMENTERING



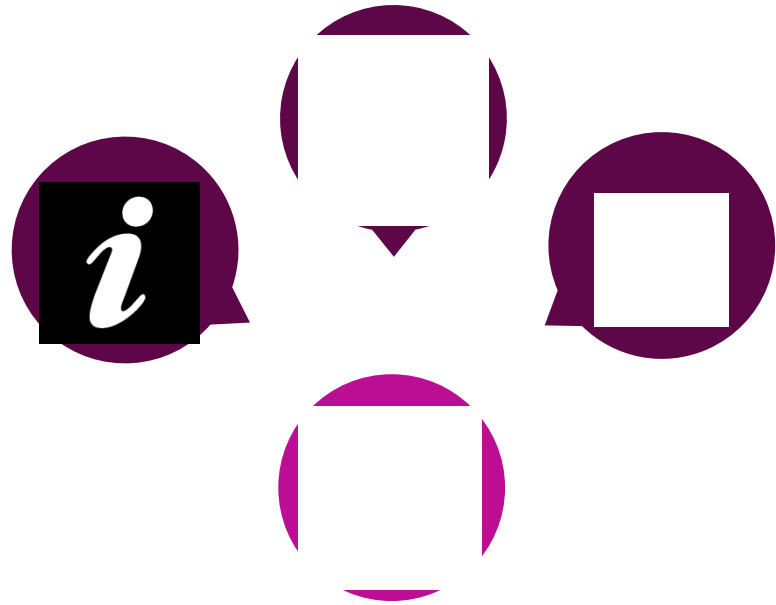
Budskap 6

Slutt å skape løsninger for mennesker

Begynn å skape løsninger **MED** mennesker



Kartlegging av tjenestereisen



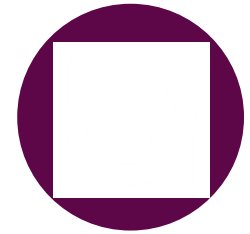
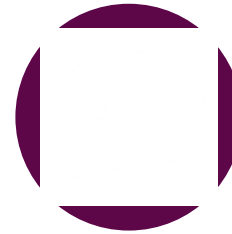
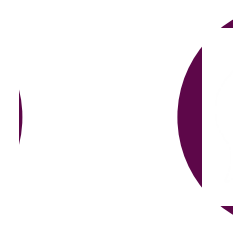
Reisen starter når et menneske får et **behov** som må dekkes, eller et ønske eller en drøm som skal oppfylles.

Reisen starter FØR man vet at det finnes en tjeneste!

Tjenestereisen

Første-
inntrykk

Varig
oppfatning

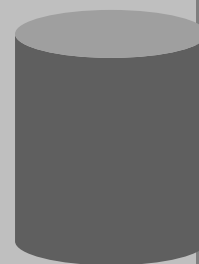
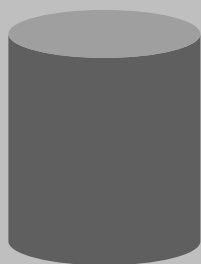
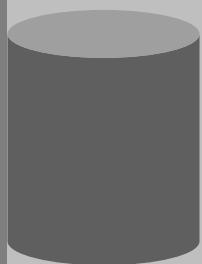
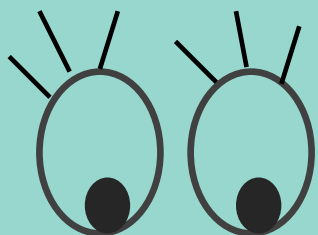


Før

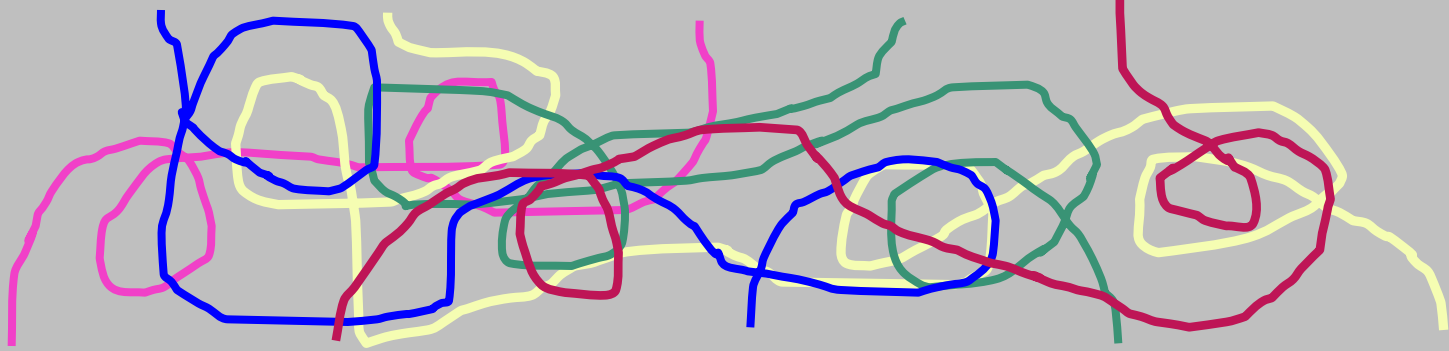
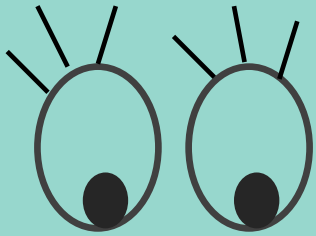
Under

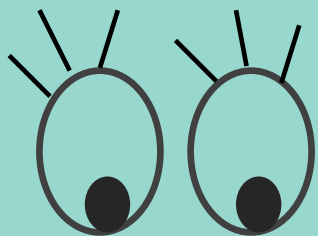
Etter

ET BEHOV

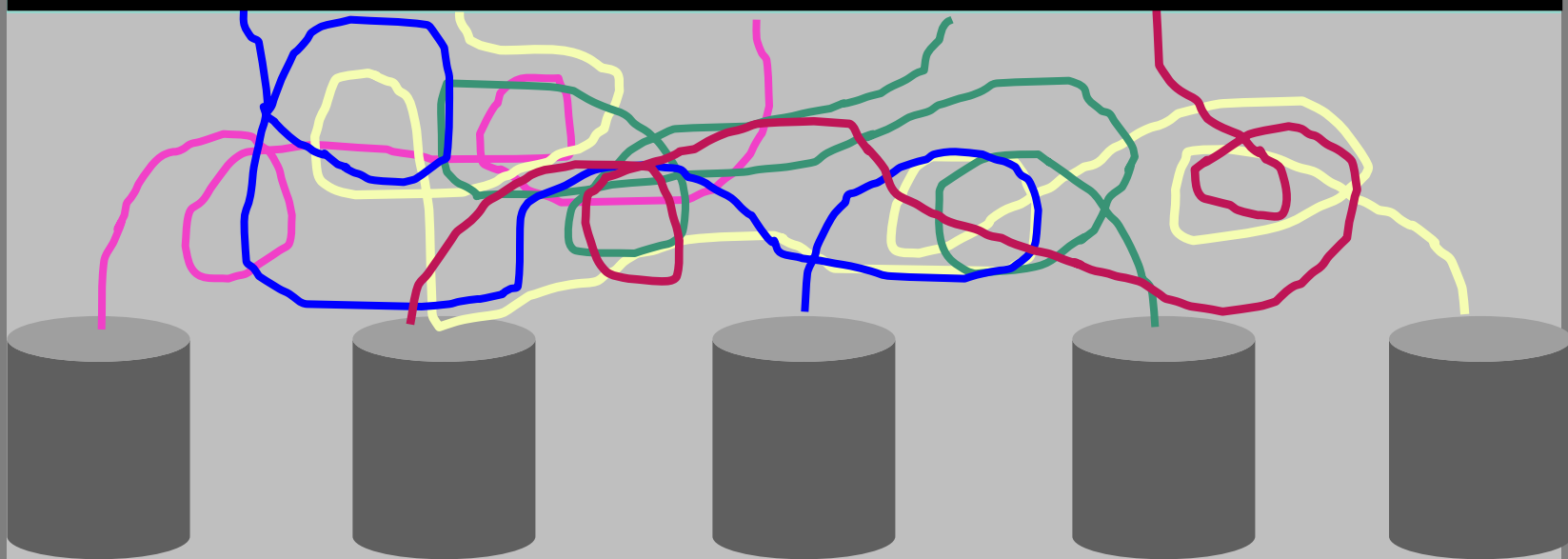


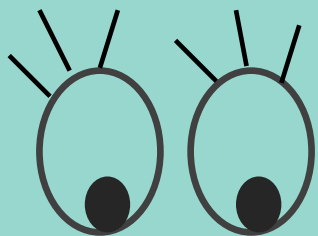
???



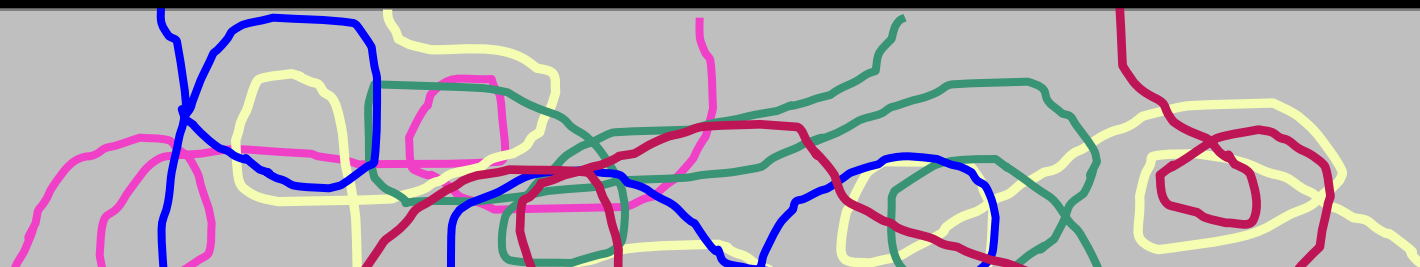


Line of visibility

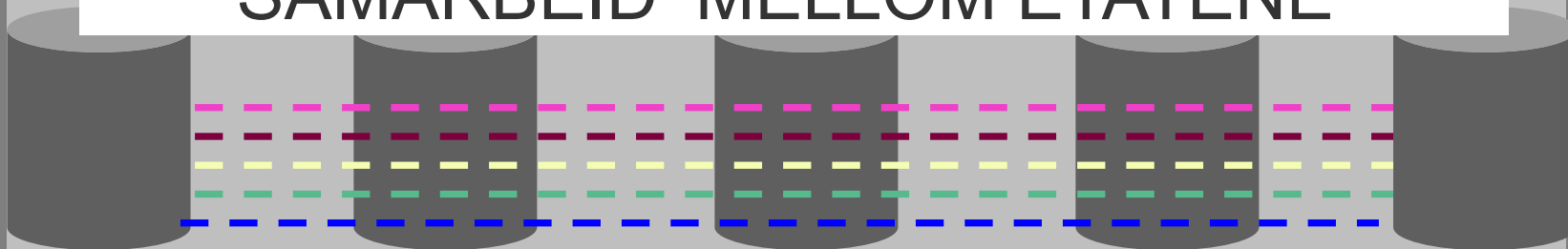




Line of visibility



SAMARBEID MELLOM ETATENE





Person

Skattekort og forskuddsskatt >

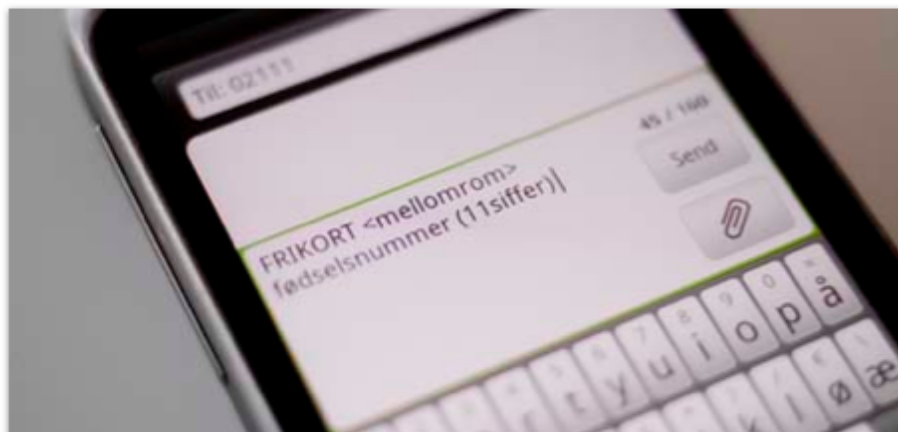
Selvangivelse >

Skatteoppgjør >

Folkeregister >

Arv og gaver >

Aksjer og verdipapirer >



Frikort til sommerjobben?



Bestill skattekort

Klikk for å bestille eller endre skattekort.



Bestill frikort

Bestill frikort hvis du tjener mindre enn 39 950 kr i året.



Meld flytting innen Norge

Du må sende flyttemelding senest 8 dager etter flytting.

Veien til ekteskapet - steg for steg

[← Del/tips](#) [🖨 Skriv ut](#) [🔊 Lytt til teksten](#)

- 1 Start
- 2 Papirer som må fylles ut
- 3 Dere mottar en attest fra Skatteetaten
- 4 Attesten må sendes til vigsler

5 Bryllup

- 6 Vigsler sender papirer
- 7 Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis du har endret navn
- 8 Vigselsattesten kommer i posten

Bryllup

Vi i Skatteetaten ønsker dere til lykke med dagen og fremtiden!



[← Forrige](#)

[Neste >](#)

Veien til ekteskapet - steg for steg

[Del/tips](#) [Skriv ut](#) [Lytt til teksten](#)

- 1 Start
- 2 Papirer som må fylles ut
- 3 Dere mottar en attest fra Skatteetaten
- 4 Attesten må sendes til vigsler
- 5 Bryllup
- 6 Vigsler sender papirer

7 Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis du har endret navn

8 Vigselsattesten kommer i posten

Bryllupsreise? Husk nytt pass hvis du har endret navn

Om du har [endret navn](#) og skal på bryllupsreise i utlandet, sørg for at navnet i passet stemmer med navnet på billetten.

Hvis ikke kan du få problemer ved innsjekking. Trenger du nytt pass? Ta kontakt med [politiet](#) i ditt distrikt.

[← Forrige](#)

[Neste →](#)

Våre behov i et samfunn i endring

Kjærlighet og humanitet



Hva gjør DU for at dette er ivarettat i dine tjenester?

Å bli sett, hørt og akseptert for hvem vi er



Olga, 2010: en elev med drømmer

Å bli sett, hørt og akseptert for hvem vi er



Olga Kivaeva, 2013
An international sensation

Hva gjør DU for at dette er ivarettet i dine tjenester?

Vi ser på måter vi klarer å flytte inn og ut av kaoset i vår daglig liv



Hva gjør DU for at dette er ivaretatt i dine tjenester?

Vi ønsker å skape og dele med andre!



Og vi ønsker å være hverdagshelter

Hva gjør DU for at dette er ivarettat i dine tjenester?

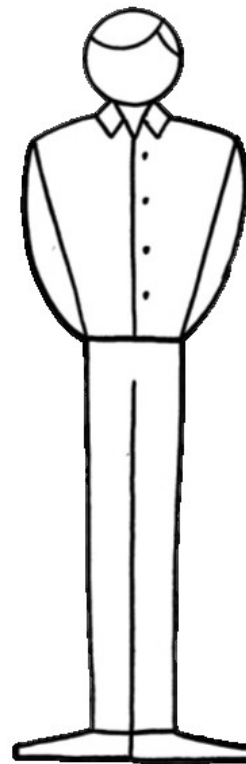
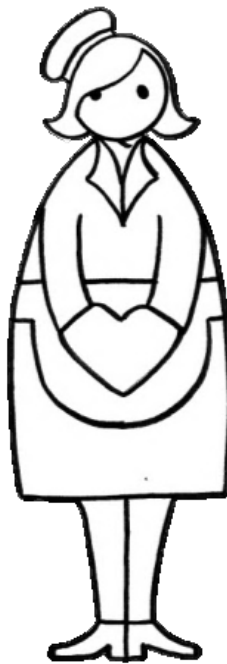
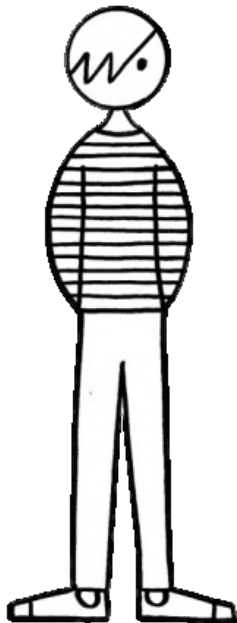
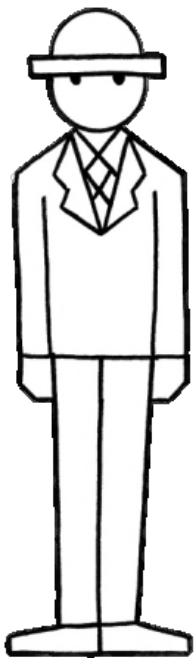


Mehmet med Fabian Stang, ordfører i Oslo

Et menneske-sentrert tilnærming til tjenstedesign
handler **ALLTID** om



Mennesker



Husk involvering gjennom hele prosess!

TAKK!

anna.kirah@makingwaves.no

