

SERVICE DESIGN STRATEGIE

Op weg naar een meer klantgerichte organisatie





Jeroen Aps

Business analyst dienstverlening

Projectbeheer - Procesanalyse
Service design - Change
management - Business analyse

WAT IS SERVICE DESIGN?

Definitie Stad Sint-Niklaas

Service design is op een empathische en innovatieve manier samen met de klant zinvolle services bouwen



Kernbegrippen Service Design



Mens-centraal



Collaboratief



Iteratief



Sequentieel



Echt



Holistisch



Dienstverlening voor en door mensen ontworpen

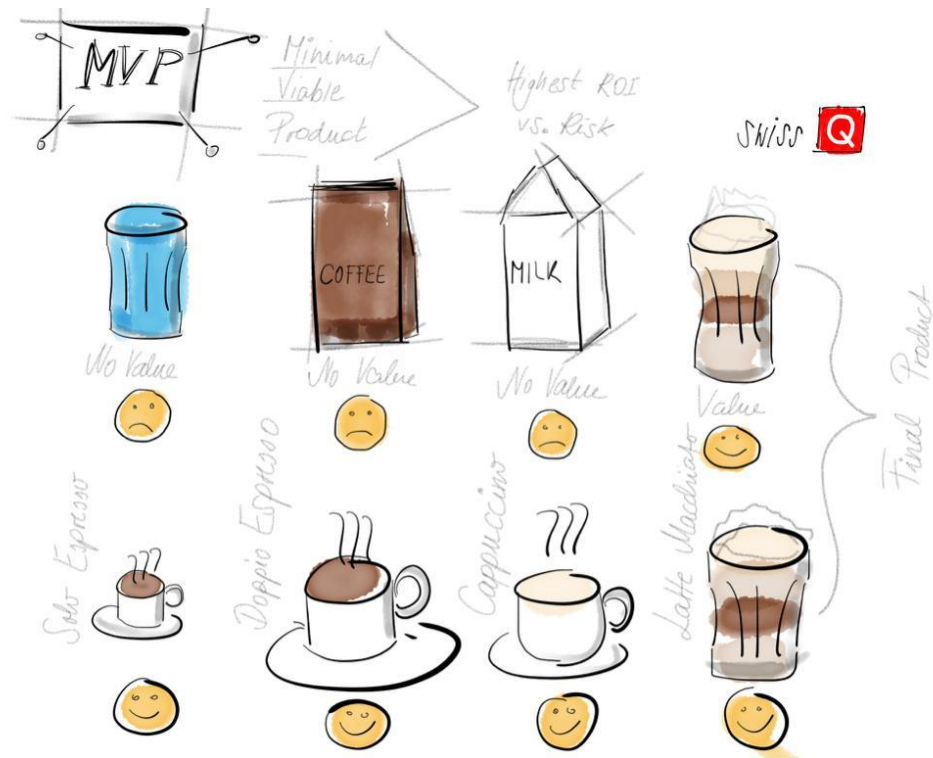
- ▶ Beslissingen gebaseerd op gebruikersinzichten
- ▶ (frustraties, dromen, noden, etc.)
- ▶ Empathie is cruciaal
- ▶ Ontwerpen voor de front-end & back-end gebruikers



Iteratief

Testen, falen en itereren zijn van cruciaal belang voor succesvolle implementatie

- ▶ Zo snel mogelijk ideeën tot prototypes ombouwen en test met echte gebruikers
- ▶ Bouwen, testen en itereren



Sequentieel

Een dienstverlening is een reeks onderling samenhangende acties

- ▶ Een gebruikerservaring bestaat uit een combinatie van contactpunten over de tijd heen
- ▶ Focus op het volledige verhaal i.p.v. aparte touchpoints
- ▶ Ook van belang in design proces



Echt 

Behoeften worden in de praktijk onderzocht en ideeën worden in de werkelijkheid getest

- ▶ Kwalitatief en kwantitatief gebruikersonderzoek zijn een belangrijk onderdeel van het proces
- ▶ Iteratief testen als onderdeel van het ontwerpproces



Holistisch



Diensten pakken de behoeften van alle stakeholders aan doorheen het hele traject

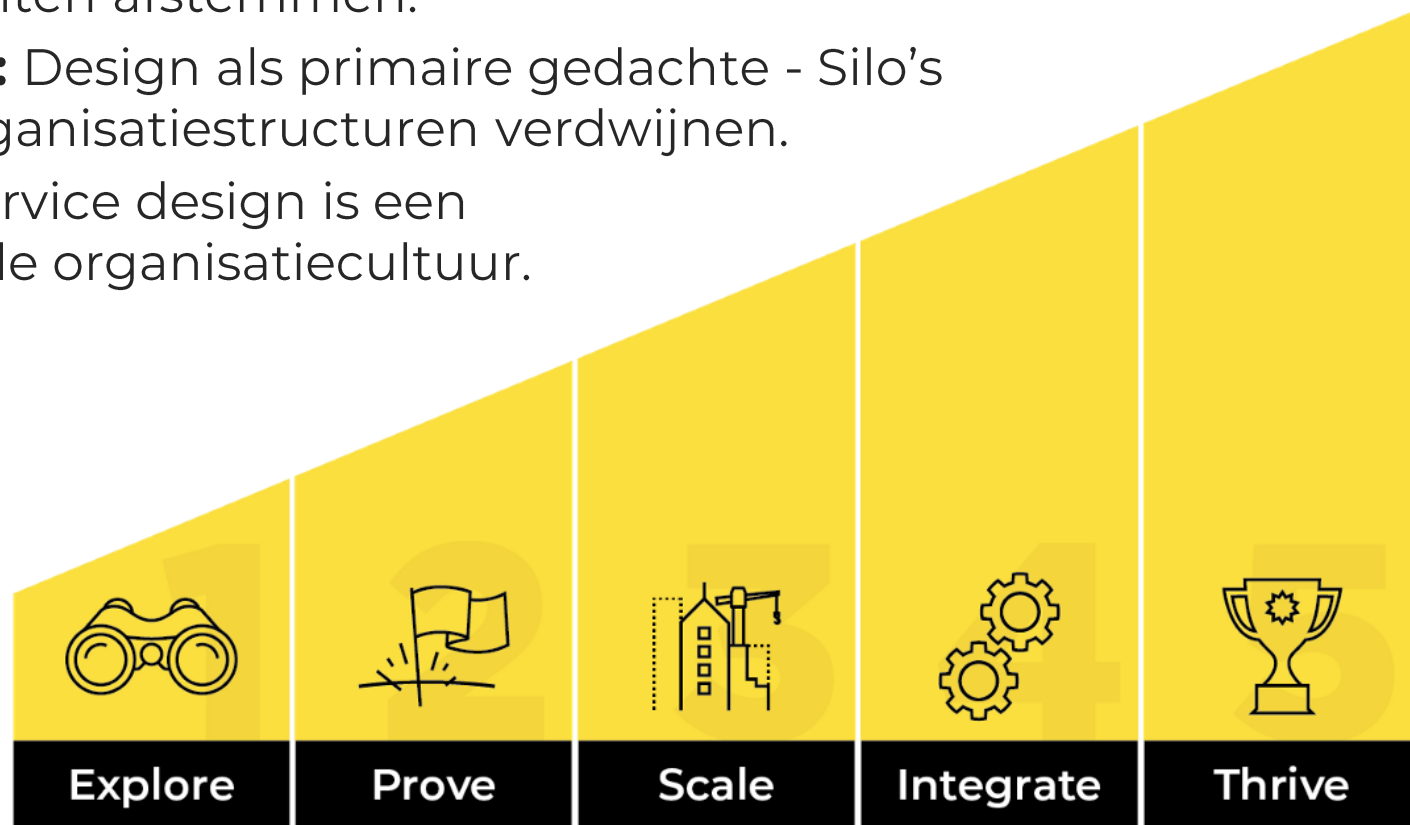
- ▶ Elke onderdeel is deel van het groter deel
- ▶ Gebruikerservaring is een combinatie van andere onderdelen



WAT WILLEN WE BEREIKEN?

Service design schalen

- ▶ **Explore:** De eerste initiatieven worden georganiseerd.
- ▶ **Prove:** Projecten leveren tastbare resultaten op.
- ▶ **Scale:** Opleidingen organiseren en methodes en instrumenten afstemmen.
- ▶ **Integrate:** Design als primaire gedachte - Silo's tussen organisatiestructuren verdwijnen.
- ▶ **Thrive:** Service design is een deel van de organisatiecultuur.



Bron: [The Service Design Maturity Model](#)

Ondertussen in Sint-Niklaas

▶ Explore & Prove:

- Meerdere projecten uitgevoerd
- Maar... nog niet bekend genoeg als methode

▶ Scale:

- Expertnetwerk uitbouwen
- Opleidingen organiseren
- Praktijkervaring opdoen

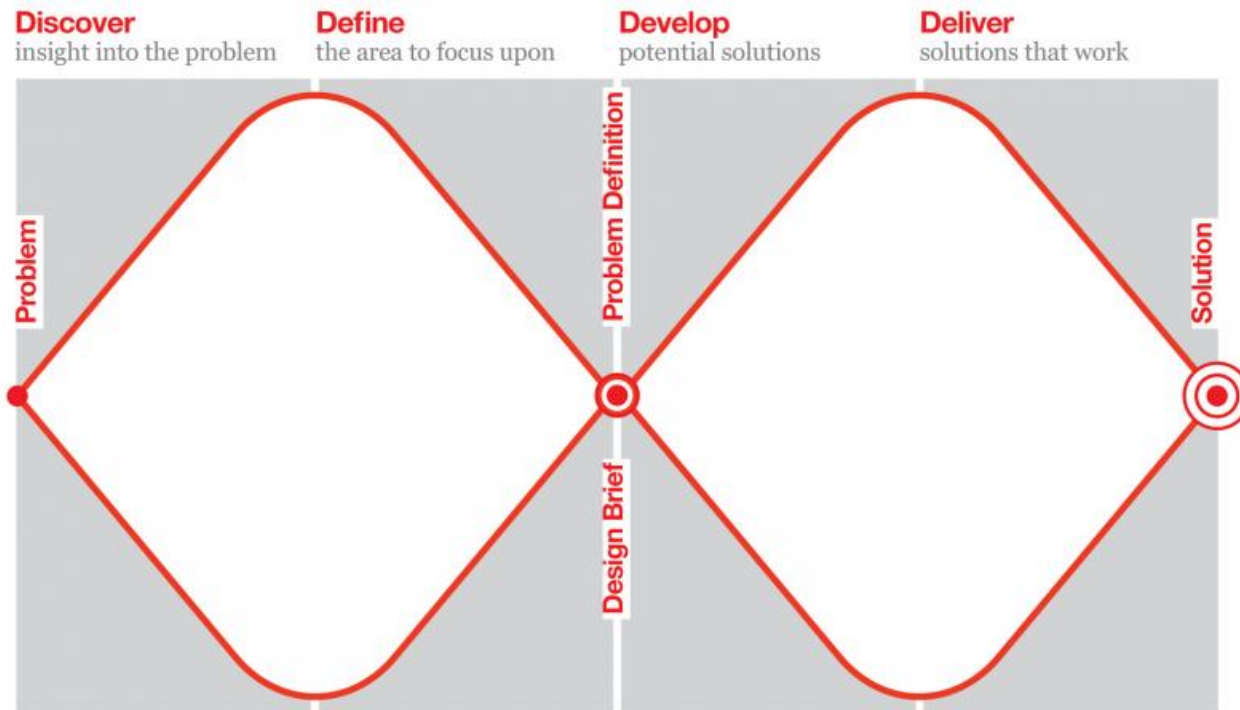
▶ Integrate & Thrive:

- Werk aan de winkel!
- Mandaat geven aan medewerkers
- Principes vastleggen in Governance charter



HOE PASSEN WE HET TOE?

Double Diamond

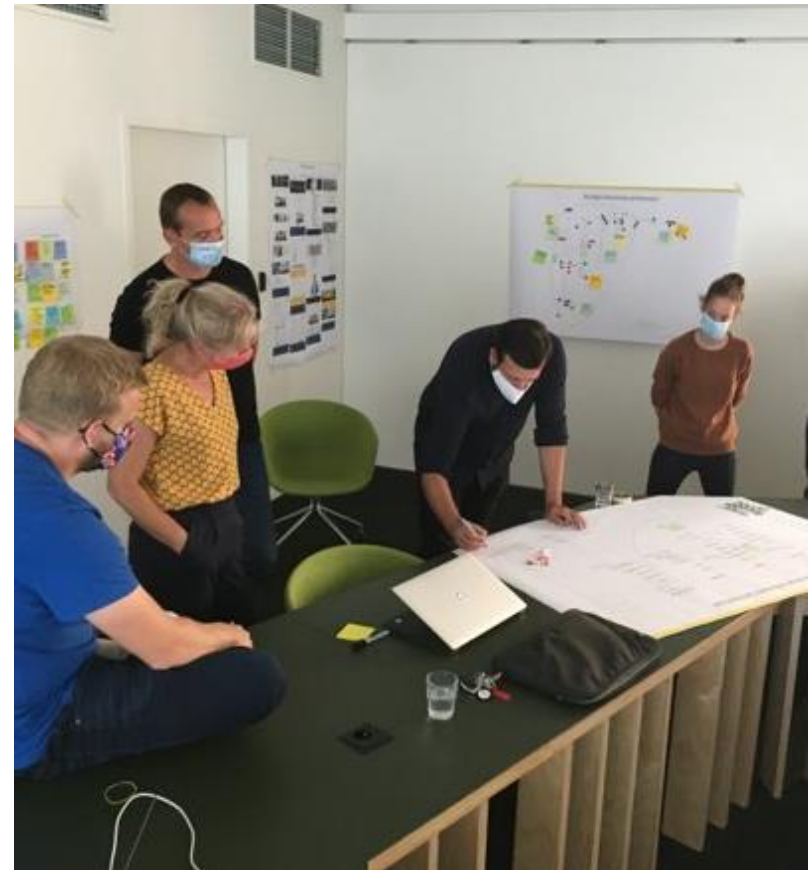


[Bron: The Design Council](#)

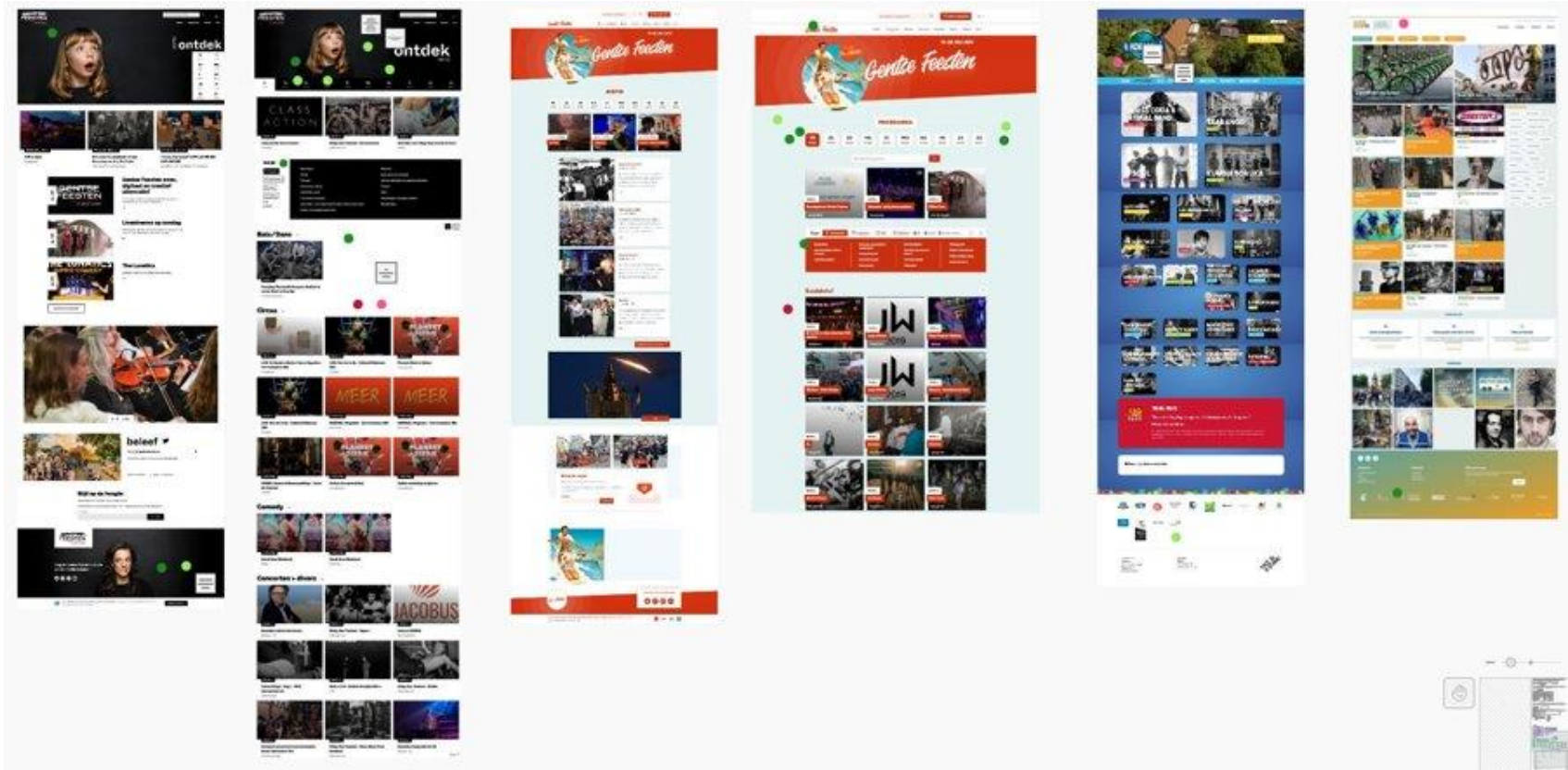
- ▶ **Discover** – Data verzamelen
- ▶ **Define** – Werkgebied verkleinen
- ▶ **Develop** – Mogelijkheden verkennen
- ▶ **Deliver** – Werkende oplossingen opleveren

Discover – **Kick-off**

- ▶ Kennismaking partners
- ▶ Voorstelling eerste onderzoekswerk
- ▶ Stakeholder mapping
- ▶ Plan van aanpak

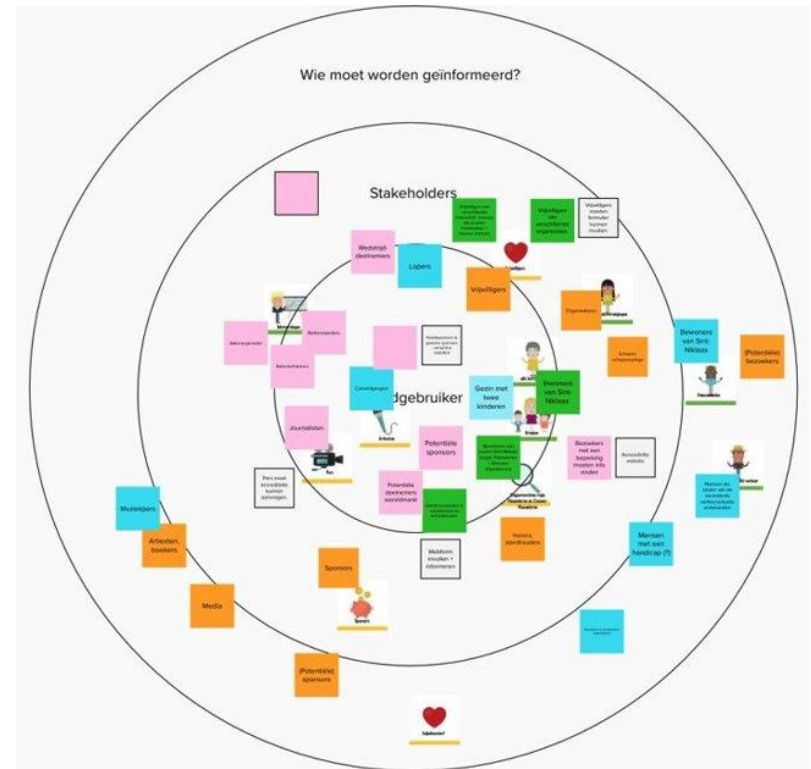


Discover – Vooronderzoek



Discover – Stakeholder mapping

- ▶ Actoren in kaart brengen
- ▶ Doelgroepen definiëren
- ▶ Verrassingen vermijden



Discover – Data-analyse / Analytics

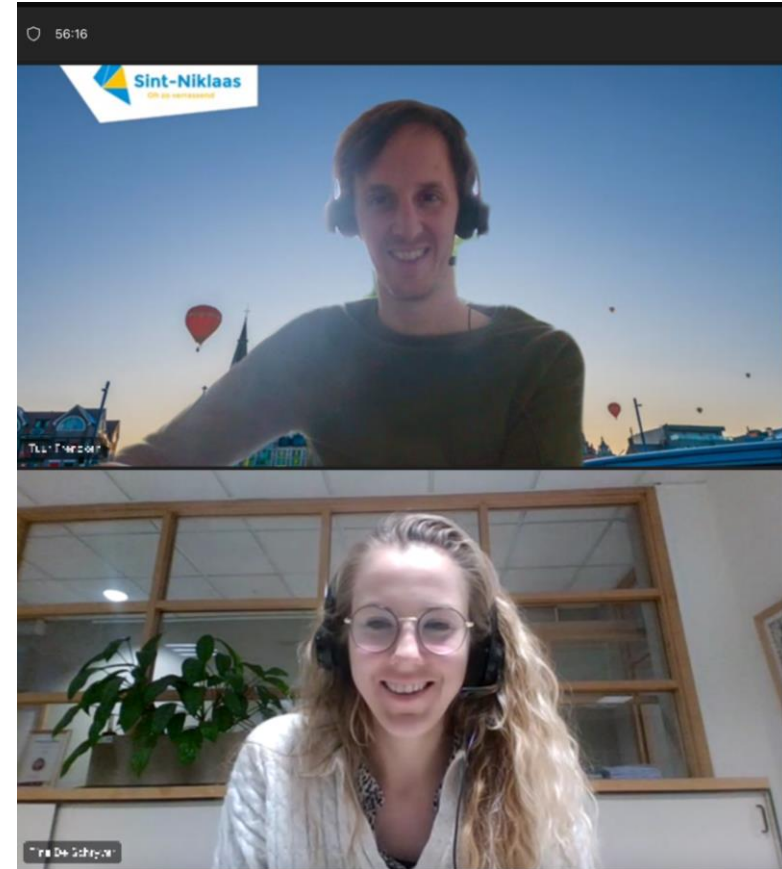
Tagging guide

Doelstelling	KPIs	Metrics	Dimensie	Status	In scope?	Implementatie
Zie meetplan	Zie meetplan	Zie meetplan	Zie meetplan	Wordt dit al gemeten?	In scope voor dit project?	Hoe moet het geïmplementeerd worden
Engagement verhogen	Aantal bezoeken verhogen	Aantal bezoeken		Ja	Ja	Standaard rapport
		Aantal bezoekers		Nee	Ja	Standaard rapport
		Nieuws vs. Terugkerende bezoekers		Ja	Nee	Standaard rapport
		Frequentie - aantal dagen sinds laatste sessie		Ja	Ja	Standaard rapport
		Aantal bezoeken en bezoekers per toestel		Ja	Ja	Standaard rapport
Aantal bezoeken en bezoekers per kanaal		Ja	Ja	Standaard rapport		
Gebruiksvriendelijkheid verhogen	Hogere tevredenheid	NPS & tevredenheidsscore		Nee	Nee	
		Succesvol navigeren		Nee	Ja	Hotjar
	Toptaken	Heatmaps		Ja	Ja	Site search rapport
		Site search - keywords		Nee	Nee	Hotjar survey na site search
		Failed searches		Ja	Ja	Standaard rapport
Paginaenergie		Paginaenergie wissel		Nee	Ja	Doelen installeren

- ▶ Data workshop organiseren
- ▶ KPI's bepalen
- ▶ Meetplan opstellen

Discover – Interviews

- ▶ Doelgroepen
 - Klanten: bewoners, bezoekers en bedrijven.
 - Interne belanghebbenden en partners.
- ▶ Interviewtypes
 - Diepte-interview
 - Groepsgesprek
 - Straatinterview...



Define – Persona's



“Ik ben wel van de jonge generatie, maar als ik bel dan weet ik meteen waar ik sta.”

Evi De Coster

DE DIGI-EXPERT DIE GRAAG BELT

-  Vrouw - 36 jaar
-  Alleenstaand zonder kinderen
-  Sinds 4 jaar zaakvoerder van haar plantenzaak / café
-  Woont & werkt in Sint-Niklaas

Dimensies

Beschrijving

Evi is sinds 4 jaar zaakvoerder van haar eigen plantencafé. Ze is een innovatieve ondernemer en organiseert daarom ook graag evenementen om de nieuwste trends in de business voor te stellen.

Daarvoor doet ze vaak beroep op stadsproducten en is ze ook lid van het centrummanagement.

Ze kan online zeer goed haar weg vinden en bezoekt regelmatig de ondernemerswebsite van de stad. Basiszaken regelt ze daarom ook graag via deze website, maar ze grijpt toch vaak ter bevestiging naar persoonlijk en telefonisch contact. Naar haar gevoel krijgt ze zaken zo sneller geregeld en heeft ze meer controle over de beslissingen.

Stadsproducten en proces

Drankvergunning, terrasvergunning, subsidie centrummanagement, subsidies voor evenementen ...

Wat verliep vlot?	Wat verliep minder vlot?
Het startersgesprek was voor haar een zeer belangrijk moment.	Ze moet vaak zelf contact opnemen met de stad om op de hoogte te blijven van de status van aanvragen.
Ze maakt veel gebruik van haar connecties bij centrummanagement.	Aangezien de subsidieaanvraag lang kan duren, moet ze evenementen vroeg op voorhand inplannen.

Touchpoints met de stad



Samenwerking met de stad

-  Ze heeft een goed overzicht over het aanbod van stadsproducten en -diensten.
-  Na telefonisch contact, vraagt ze de meeste zaken online aan via de beschikbare digitale formulieren.
-  Ze is zeer betrokken bij de stad en actief lid van het centrummanagement.
-  Ze contacteert de stad vaak om op de hoogte te blijven van de status van haar aanvragen.

Opportunities

-  Als het e-loket duidelijk gepromoot wordt als snelste oplossing, zal Evi dit met plezier gebruiken.
-  Aan de hand van het e-loket kan Evi de status van haar vergunningsaanvragen voor events vlot opvolgen zonder dat ze hiervoor wekelijks moet bellen.
-  Door het aanbieden van een algemene (WhatsApp) chatfunctionaliteit kan Evi op een laagdrempelige manier snel communiceren met de stad.
-  Bij het startersgesprek wordt de meerwaarde en efficiëntie van het e-loket in de verf gezet. Ook bij elk opvolgend telefonisch contact wordt hiernaar verwezen.

Statistieken

Deze data is niet te vinden op de communicatieplannen



Develop – Service blueprint

- ▶ Klantreis vastleggen.
- ▶ Raakpunten met de klant bepalen.
- ▶ Frontoffice en backoffice interacties visualiseren.
- ▶ Regelgeving, interacties met systemen, valkuilen en opportuniteiten in kaart brengen.

TERRASVERGUNNING

PERSONA
Journey van Evi/Omer en Roger/Sabine

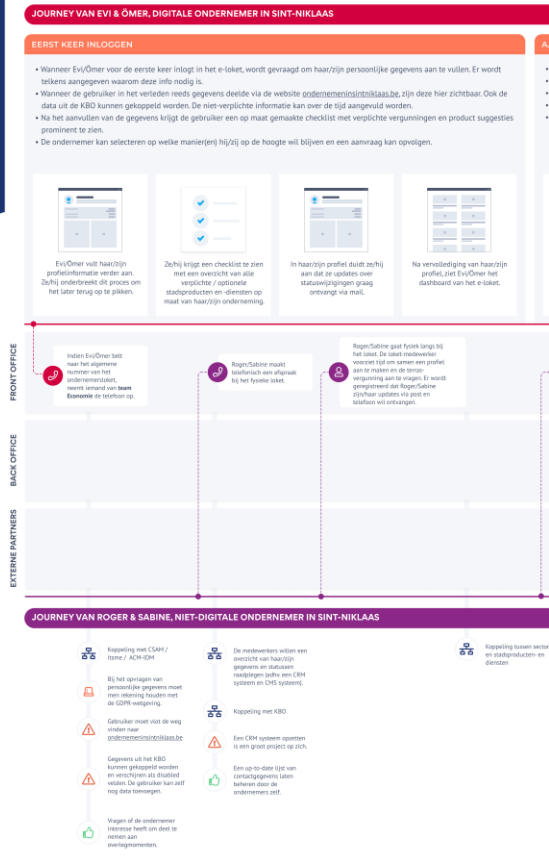
TYPE JOURNEY
To be journey - binnen 3 of 5 jaar

START- EN EINDPUNT
Eerste keer inloggen in het e-loket tot ontvangen van de vergunning

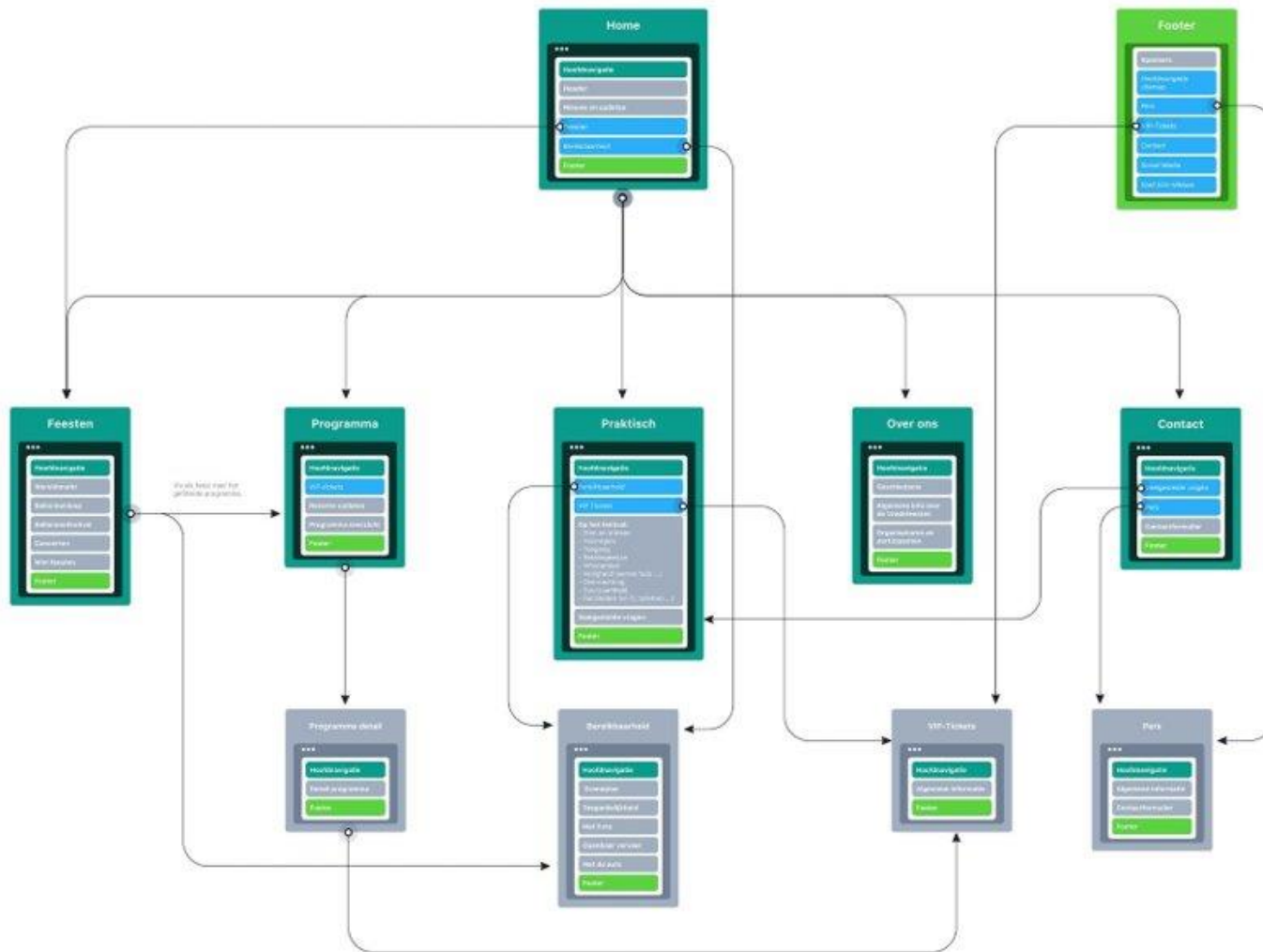
LEGENDE

- Systemen & software
- Regelgeving/beleid
- Valkuilen
- Opportuniteiten
- Digitaal sterke profielen (Evi & Omer)
- Digitaal zwakke profielen (Roger & Sabine)
- Stappen in het e-loket
- Status vergunningsaanvraag
- Specifiek voor terrasvergunning

Customer Journey & Service Blueprint



Develop – Informatie-architectuur



Develop – Gebruikerstests



Deliver – Resultaten presenteren

Stadhuis Sint-Niklaas

Bezoekersflow & signalisatie

23/06/2022

Adviespresentatie

leapforward



Referenties

- ▶ Vlaanderen: <https://www.vlaanderen.be/publicaties/public-service-design-een-gids-voor-het-gebruik-van-service-design-in-publieke-organisaties>
- ▶ Gebruiker Centraal: <https://www.digitaleoverheid.nl/digitale-inclusie/gebruiker-centraal/>
- ▶ Gov.uk: <https://www.gov.uk/service-manual>
- ▶ Design Council: <https://www.designcouncil.org.uk>
- ▶ Service Design Toolkit: <https://www.servicedesigntoolkit.org>
- ▶ IDEO: <https://www.ideo.com/pages/design-thinking>
- ▶ Usability.gov: <https://www.usability.gov>

BEDANKT

[Jeroen Aps](#) 

Business analist dienstverlening
Stad Sint-Niklaas

Tel. [+32 489 51 38 58](tel:+32489513858)

Mail jeroen.aps@sint-niklaas.be