

KS sammendrag

'Tid for tjenstedesign?' er et FOU oppdrag som handler om å skape en innføring i tjenstedesign og samskaping for bruk i kommunale innovasjonsprosesser. Design for offentlige tjenester (DOT) ved Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo ledet prosjektet i samarbeid med KS og fire ledende designfirmaer (Eggs, Livework, Designit og Halogen), og en 'forstyrregruppe' med representanter fra KS, Helsedirektoratet og flere kommuner. Alle aktører deltok i utveksling av erfaringer og bidro med innspill gjennom hele prosessen. Dette sikret et bredt forankret resultat i tillegg til kompetanseheving for de involverte. Gjennom intervjuer ble det tydelig at kommunalt ansatte i dag opplever en 'metodetetthet' over stadig nye tilnærminger, men at det samtidig er en stor interesse for tjenstedesignfaget. Interessen skyldes bl.a. at brukerens behov endelig blir tatt på alvor, og at det arbeides systematisk med brukerinnsikt.

Det var særlig interesse for å høre om andres erfaringer med tjenstedesign, for å forstå når det kan være aktuelt, hva det krever og hvilken verdi som kan skapes. Prosjektets resultat er et visuelt dokument på 40 sider som tilbyr en lettest innføring i prinsipper for tjenstedesign- og samskaping, prosjekteksempler og en øvelse.

Vi fant stor variasjon i de forskjellige kommunenes innovasjonskompetanse og erfaring med brukermedvirkning. Denne variasjonen imøtekommes med en tematisk bredde i utvalget av ti prosjekter som eksemplifiserer hvordan kommuner har brukt og hatt nytte av tjenstedesign.

Leveransen inkluderer også en praktisk del, som er en øvelse i å arbeide med brukerreiser og en Powerpoint-presentasjon. Hensikten er å senke terskelen for å jobbe etter tjenstedesignprinsippene. Kunnskapen kan enkelt spres videre

til ledelse og kollegaer gjennom presentasjonen med nøkkelord og bilder, og øvelsen gir praktisk erfaring for å komme i gang.

