

Service Design Tools to Develop Services for Addressing Loneliness, Social Isolation and Exclusion





Bert Oris

Stad Turnhout
Belgium



Olga Sabirova Höjerström

Region Värmland
Sweden

Design



-to make or draw plans for something, for example clothes or buildings

- *concisely creating something*

"A service is an **interaction** between
people, things and **places** targeted to
produce **value**"

Penin, L., 2018, Designing the Invisible

Service-Dominant Logic

"Service is the fundamental **basis of exchange**"

"Value is **co-created** by multiple actors, always including the beneficiary"

"Value is always determined by the **beneficiary**"

"I need to go
from A to B"



Destination

Book a seat/ come on time

Exchange of knowledge and competence...

Public transport supplier

Planning the route

Drive the buss



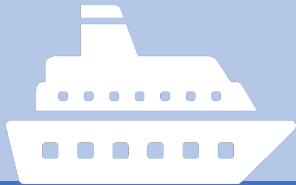
VALUE IS
COCREATED!

GOING BY BUS

User Experience



Exchange/Interaction

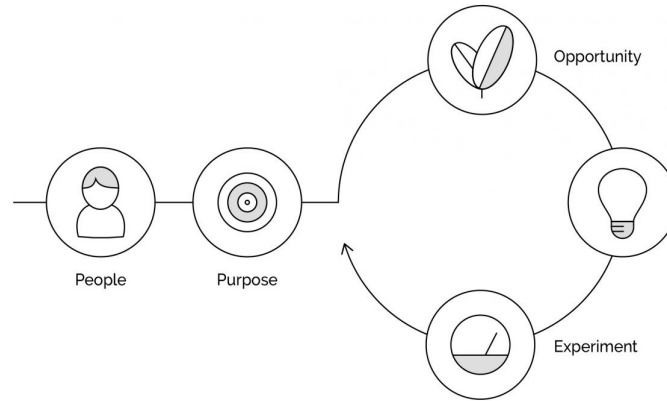
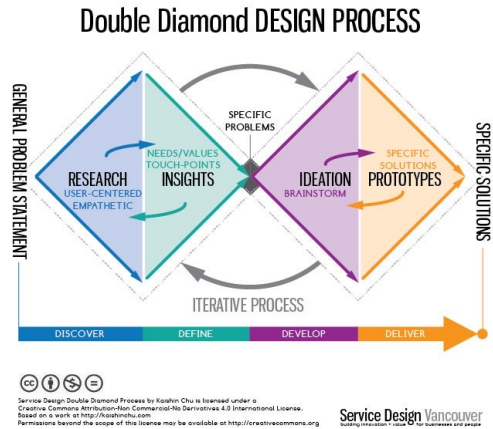


Goals
Competence
Competes
Price
Tech
Algoritms
Policy
.....
....

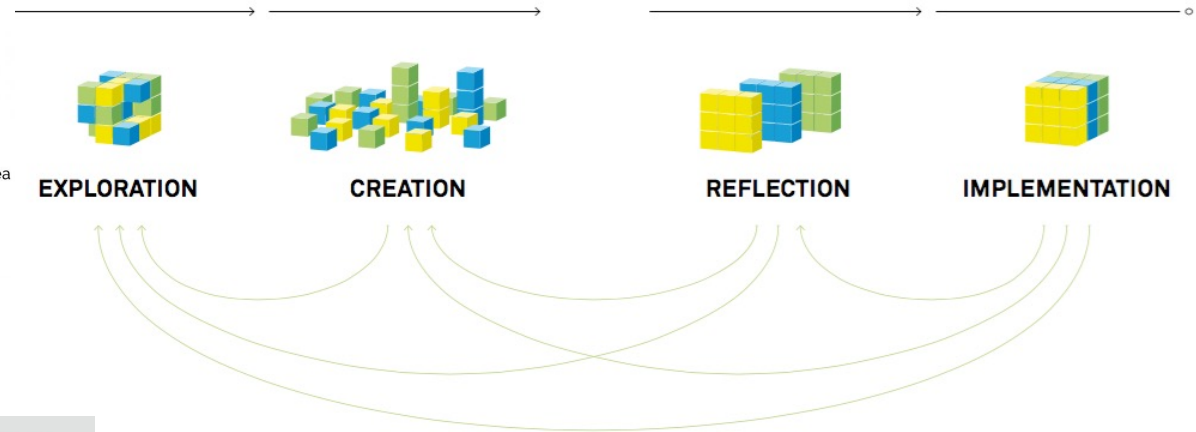


Also needs design

Google: Service Design Process



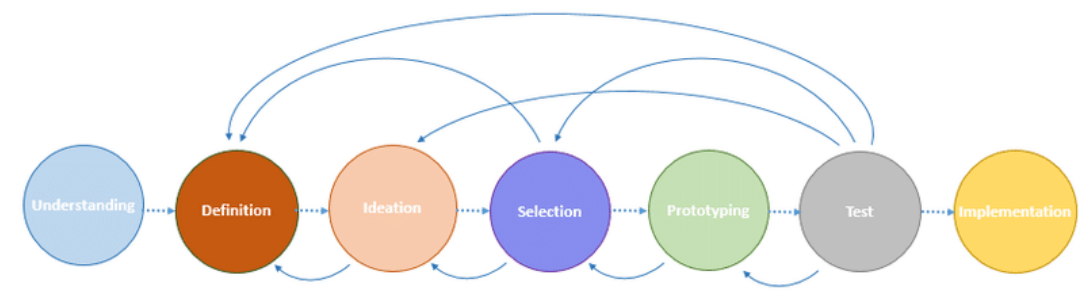
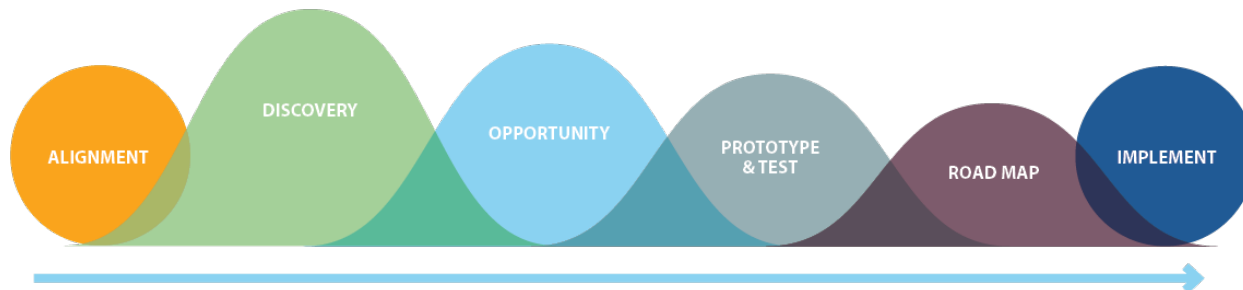
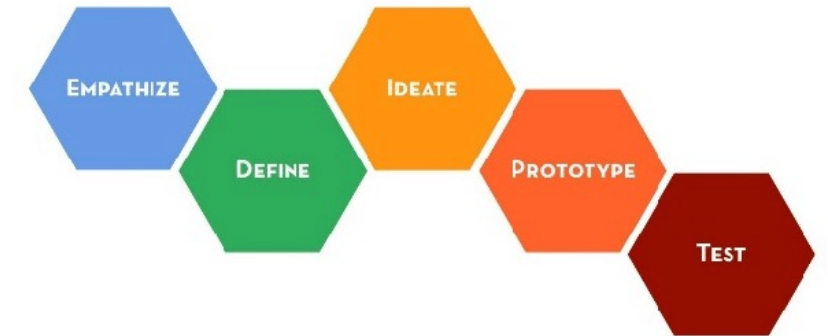
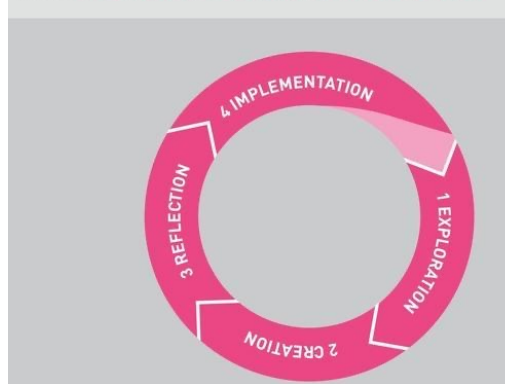
Service design thinking is an iterative process.



SERVICE DESIGN DOING

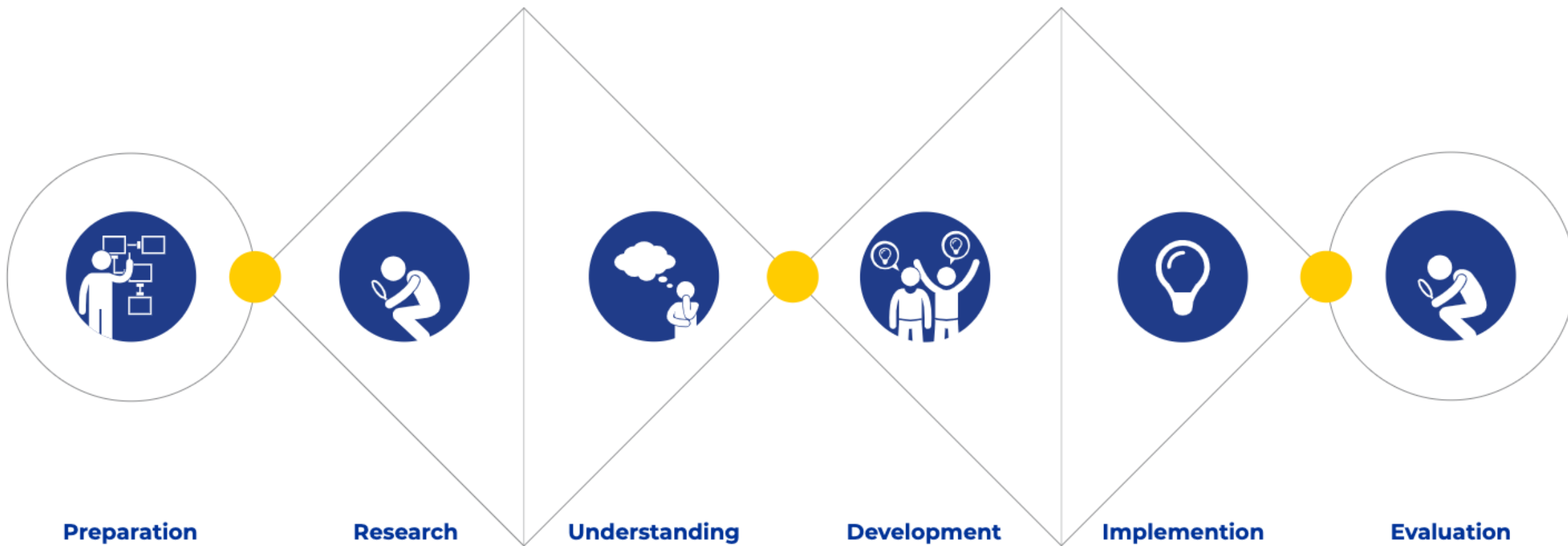


THE SERVICE DESIGN PROCESS

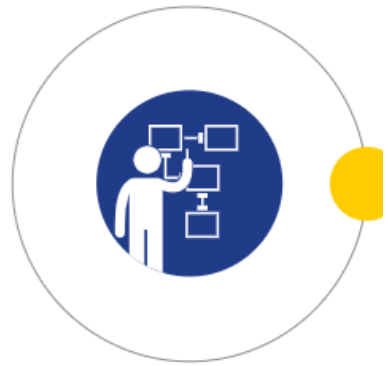


Design Principles

1. Human -centred
2. Collaborative
3. Iterative
4. Sequential
5. Real
6. Holistic



Creating and defining frames for your project



Preparation

- People
- Time
- Money
- Mandate
- Defining a starting problem

Involving stakeholders:

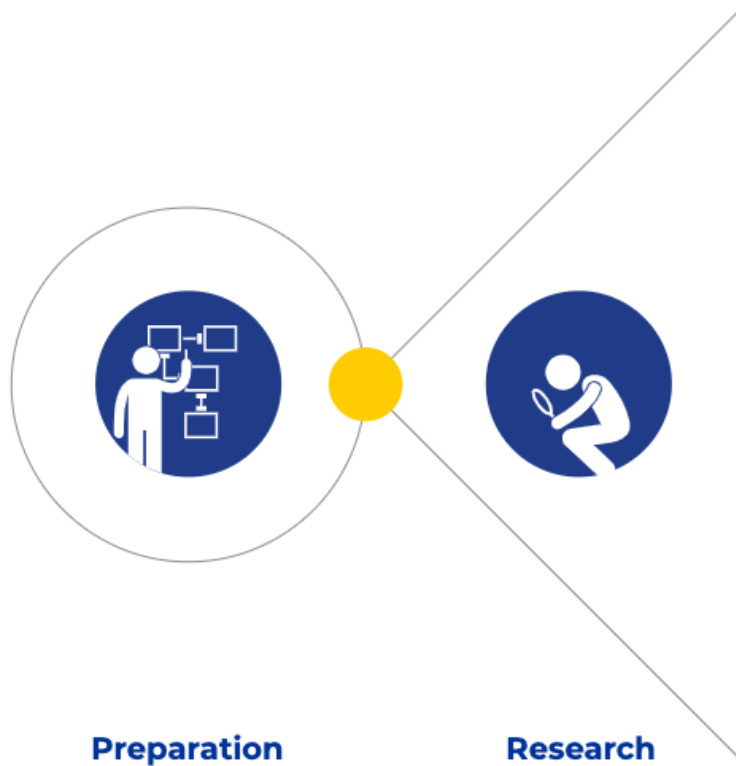
Stakeholder Map

Being curios about you user/customer

Researching user needs.
Exploring their experiences
Empathize with the people you are designing for!

Methods to use:

Contextual interviews
User Probes
Participant observation
Empathy maps
Personas



Persona example

In een ideale wereld gebeurt er met deze persoon?

Maximale thuiszorgondersteuning: thuisverpleging, poetsdienst, ... zodat

Zaken in gang zetten van zorgplanning, bespreekbaar maken - men staat er ook voor open

Zorgen dat May voldoende draagkracht kan houden, los van de zorg voor Wilfried. Oppashulp terwijl May activiteit kan doen.

Ondersteuning is daarbij mogelijk.

Deelnemen aan buurtwerking - kan gekoppeld worden aan de interesses van May zodat ze zich meer thuis voelt.

Voor dit alles de rechtenverkennen.

	De PERSONA	het AANBOD dat mogelijk een antwoord kan bieden	Voor de HULPVERLENER, DIENSTVERLENER, BEGELEIDER OF VRIJWILLIGER die contact heeft met de persona	Wat is er in het ALGEMEEN belangrijk bij deze persona?
Fiijnpunten <ul style="list-style-type: none"> - Opportuniteiten - Sterktes 	ze zijn met 2 ondernemers kinderen durven hulp vragen	zie tekst boven ergoederapeut PAS bekijken lotgenoten contact mantelzorg aanbod buurwerking ook om Wilfried		het zijn 2 personen ook apart bevragen met elk eigen noden veel aanbod maar wie kan wel niet en wat niet?
Pijnpunten <ul style="list-style-type: none"> - Drempels - Uitdagingen - Knelpunten 	andere levensfase - leefwijze gezondheid Wilfried verhuis met thuisvoelen	staat Wilfried open voor aanbod? zorg "makelaar" voor totaal zorgpad		back up van deze persoon



May (68 jaar) en Wilfried (79); getrouwd en 2 kinderen. Deze twee kinderen lijken zich maar niet te willen settelen, en op kleinkinderen zullen ze dus nog even moeten wachten.

May en Wilfried zijn 6 jaar geleden verhuisd naar een appartementje, met het oog op de toekomst leek hen dat wel beter. Het leggen van contacten in deze nieuwe buurt, is toch moeilijker dan gedacht.

© Van Hamel Joeri- Vlaamse Ouderenraad

Aangezien Wilfried begint te sukkelen met zijn gezondheid en toch wel wat vergeetachtig begint te worden, ging May bij het ziekenfonds langs, om te vragen of er vormen van ondersteuning mogelijk zijn. Daar werden veel vragen gesteld, ze probeerden echt de situatie goed in te kunnen schatten. Zo iets ondernemen om iemand te kunnen helpen doet haar wel nuttig voelen. Zo zou ze zich eigenlijk wel meer willen voelen. May voelt zich wat neerslachtig, ze zou meer mensen willen zien en meer willen ondernemen.

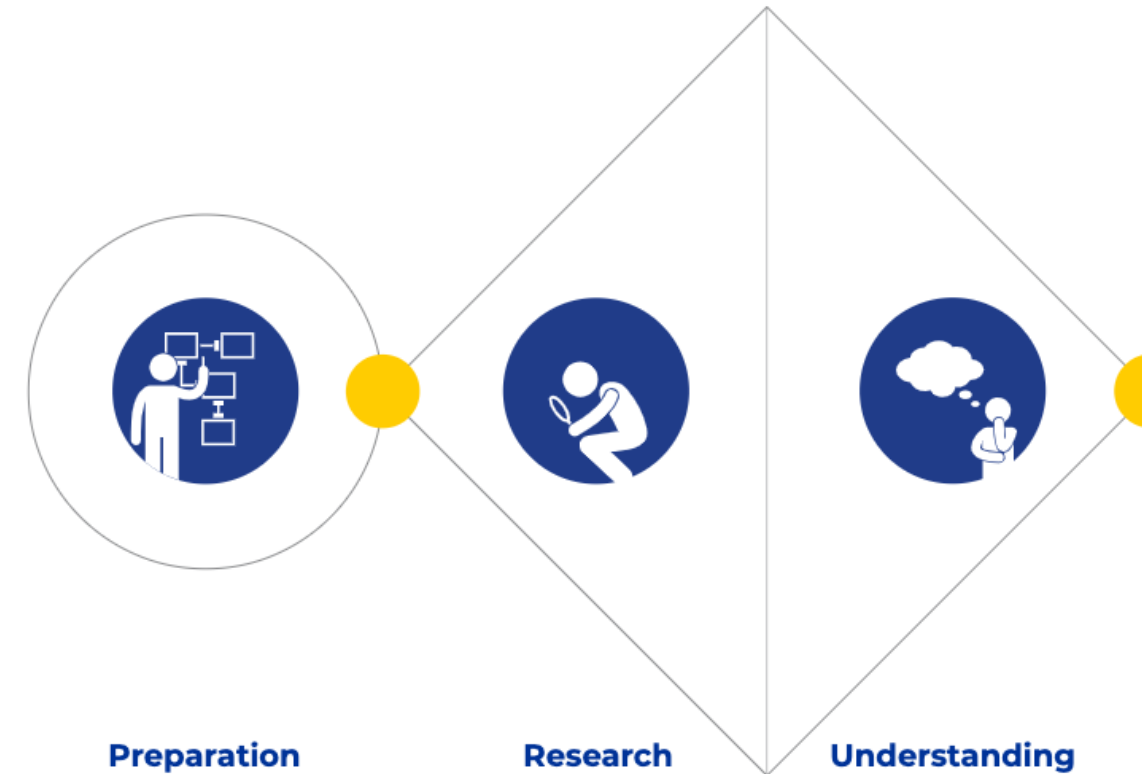
Haar man Wilfried, zit vaak thuis en sinds kort hebben ze een thuishulp. Zij doet af en toe een babbeltje met Wilfried en dat lijkt voor Wilfried goed te zijn zo. Wilfried wil May niet lastig vallen met vragen. Maar tegen zijn gezinszorg vertelt hij regelmatig dat hij bang is voor de toekomst en zich veel zorgen maakt. Hij slaapt ook slecht hier door.

From assuming to understanding

Data visualization and analysis
Understanding and communicating the data

Method used:

User Stories
Mapping systems
Research wall
Mapping journeys
Clustering

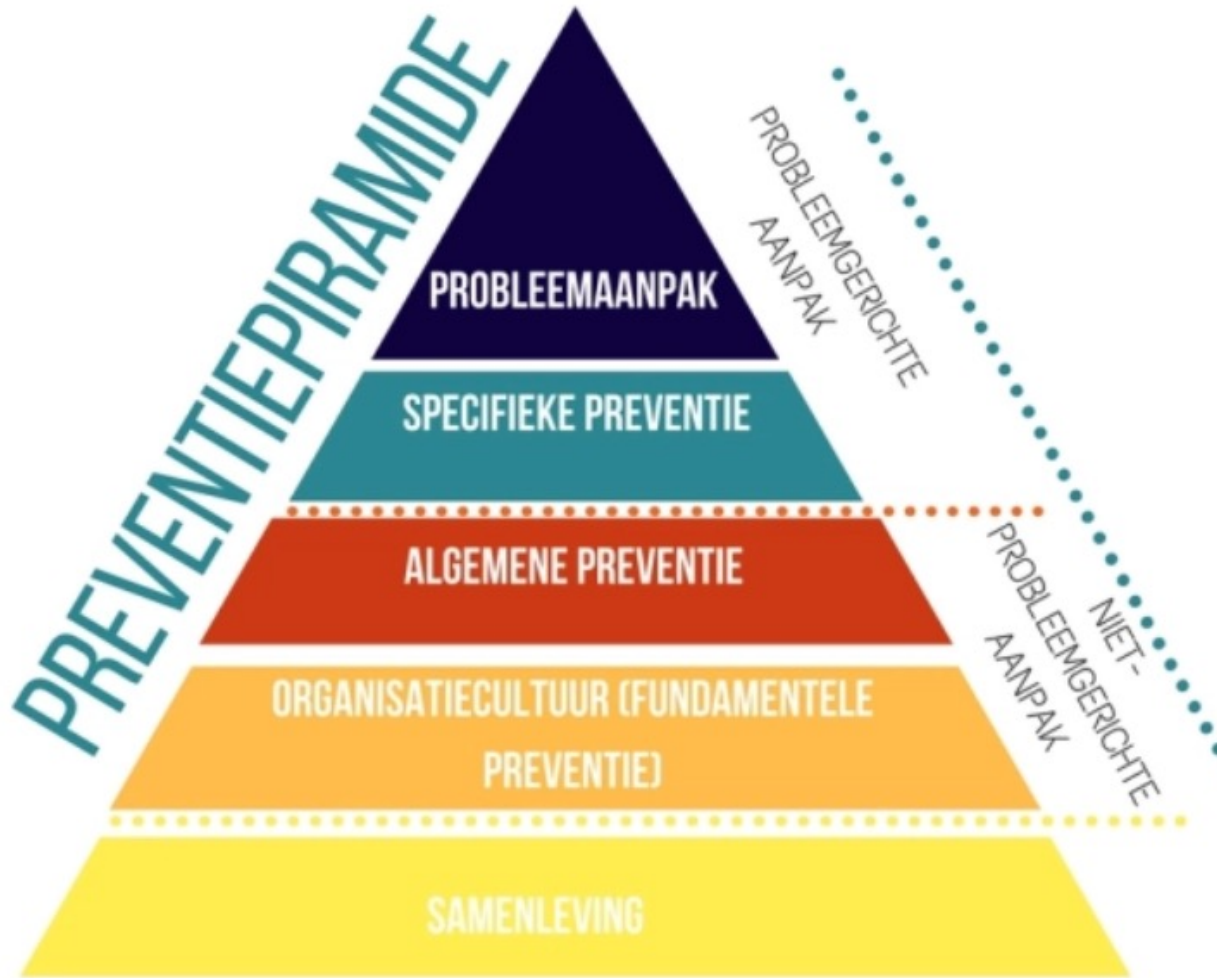


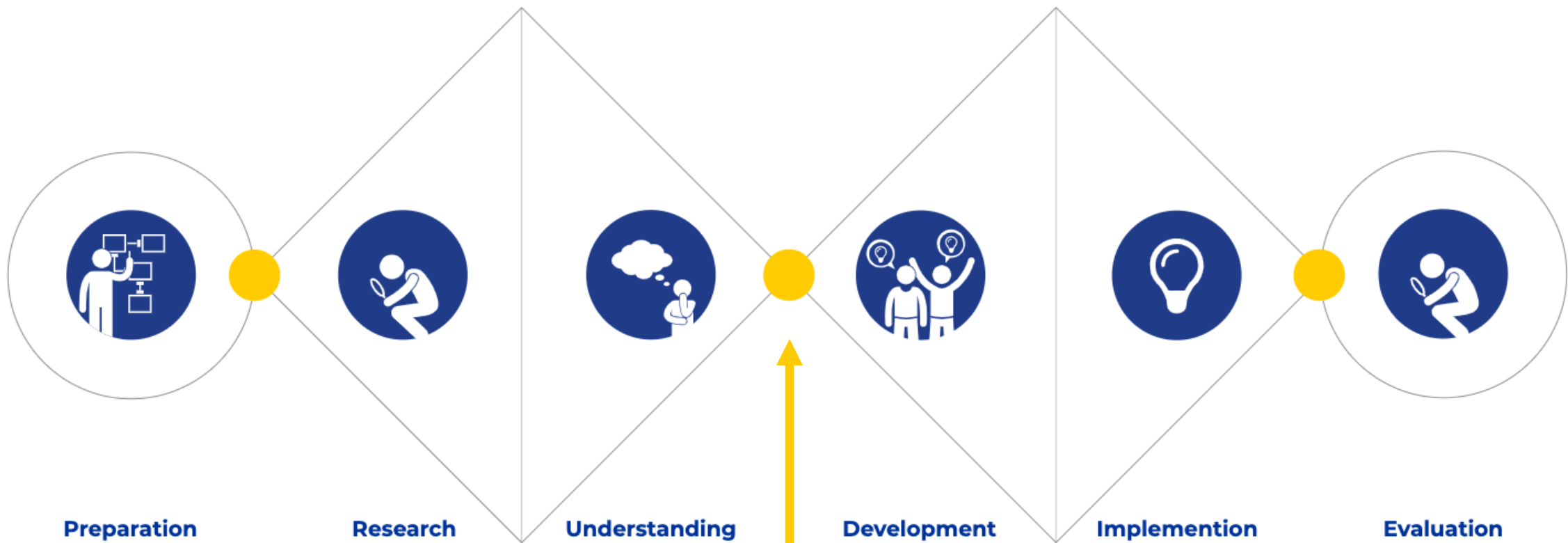
Draw a baby





Example research and understanding



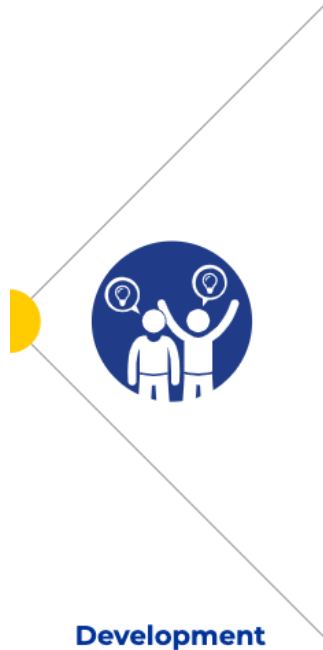


Solving the **right problem** before solving it right

Solving the problem

Creating a LOT of ideas!

The more ideas = a bigger chance of solving the problem right



Methods to use:

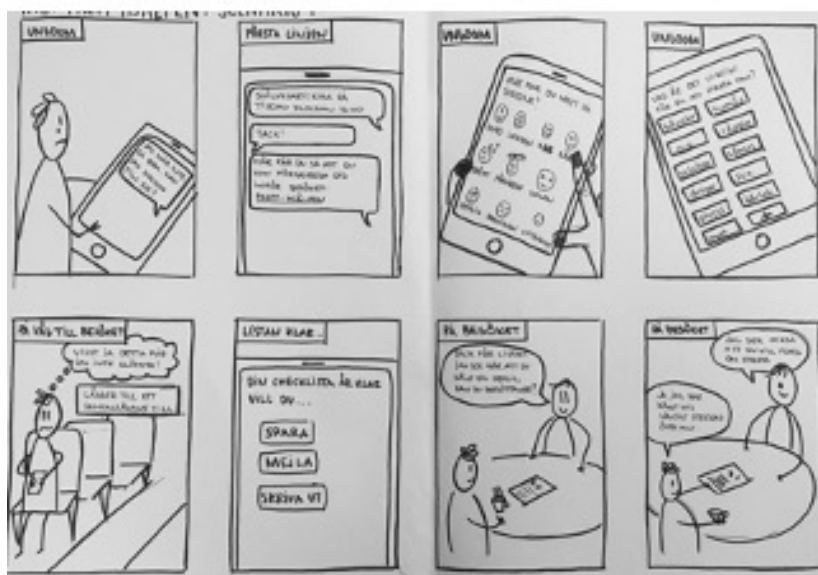
Idea generation- ideation Sessions

Workshops

Brainstorming

Brainwrighting

Decision Matrix



Visualizing the idea – **Storyboarding**

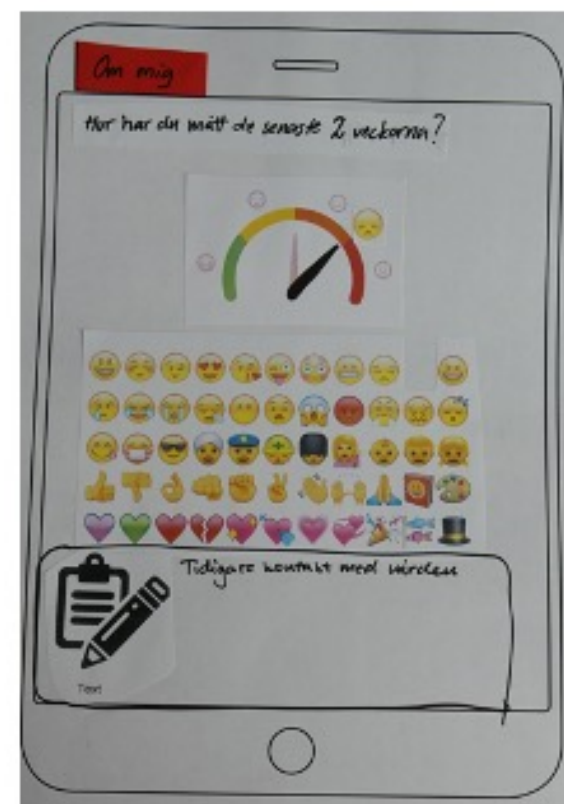
-> get feedback from students at a high school in Karlstad

Does the idea work?-> Yes

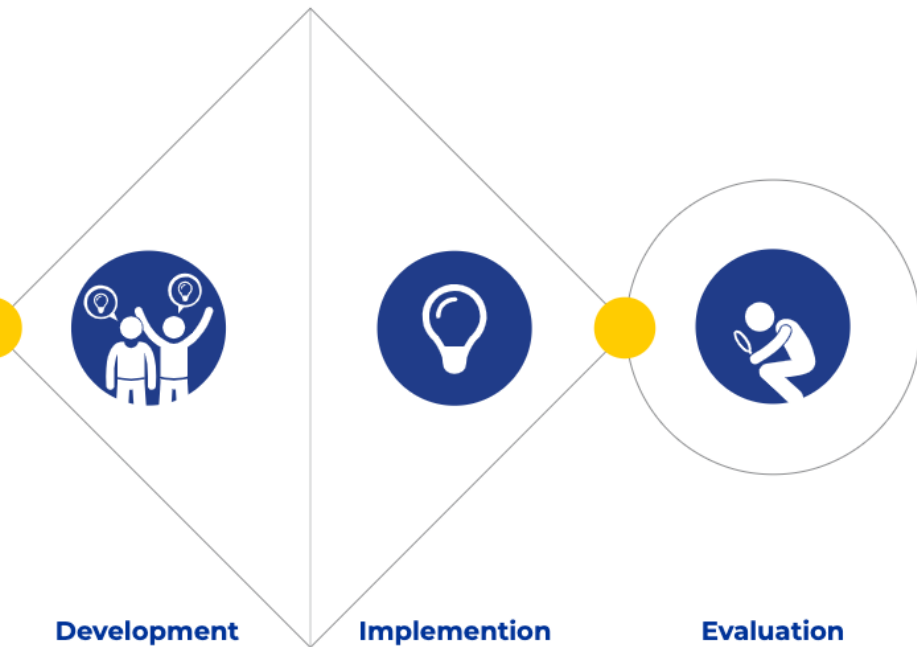


Develop a prototype together with youth

-> How do young people want to express their feelings?



The base for developing a digital prototype



Not only numbers

Evaluate if your service created value for the user...

Don't ONLY use surveys, talk to people

Methods to use:

Surveys

Interviews

Trying it out!



How did you get here today?



10 min

Ask the user questions about his or hers journey to this venue today.

Before:

How did you know where to go?

How did you buy your ticket? Tell me more about how that worked?

During:

Describe your experience of the journey?

What did you think about the vehicle? Why?

After:

What did you do after?

Would you go again? Why or why not?



Place the answers in a Customer Journey



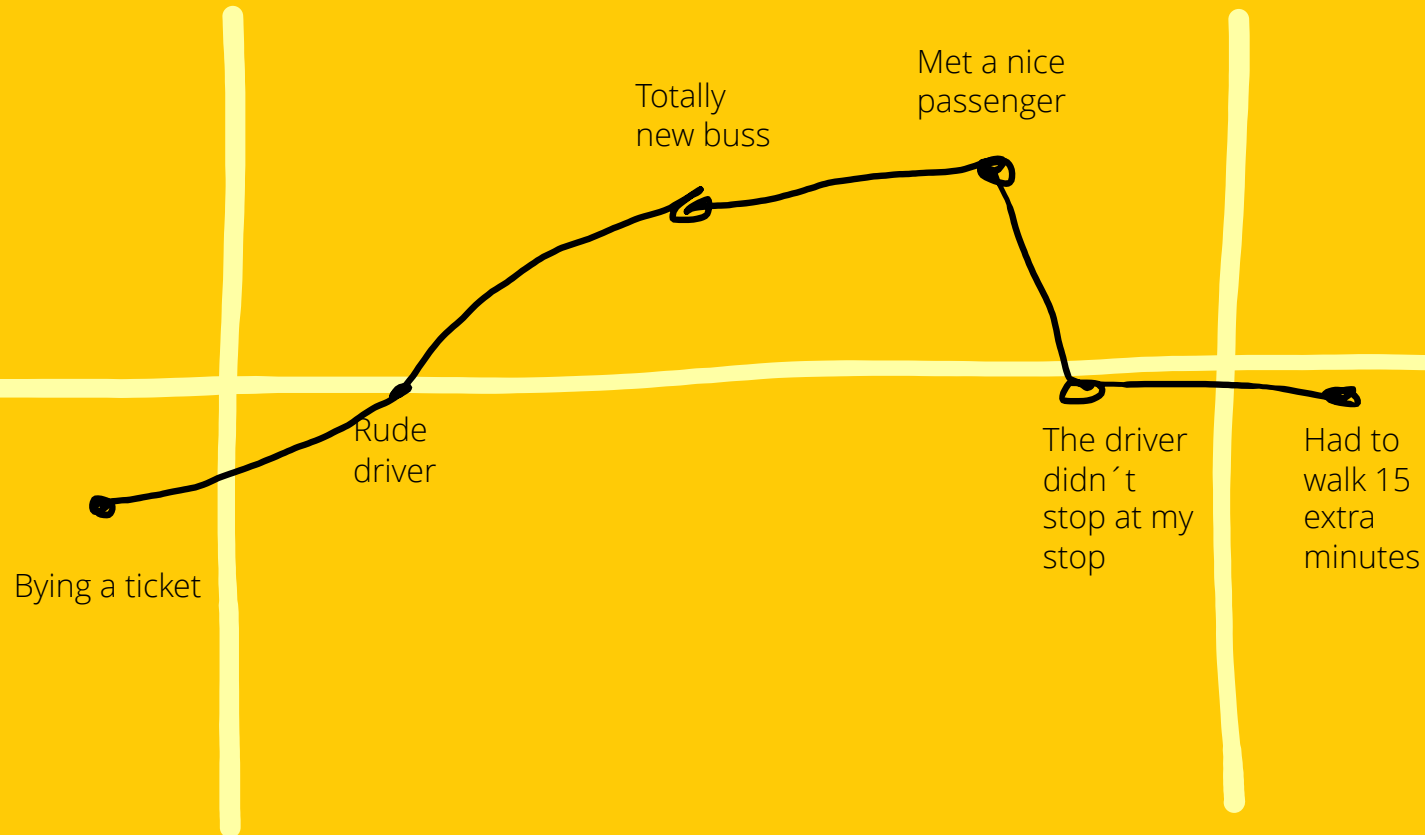
8 min



Before

During

After



Instead of

Focus on

SOLUTIONS



NEEDS

GUESSING



INSIGHTS

ORGANIZATION



REALITY

TALKING



DOING

WRITING



VISUALIZE

Solving the right problem before solving it right

Thank You!



Bert Oris

Stad Turnhout

bert.oris@turnhout.be



Olga Sabirova Höjerström

Region Värmland

olga.hojerstrom@regionvarmland.se

Learn more about Service Design

[This Is Service Design Doing](#)

Get the book or use free service design methods

[15 Principles of Good Service Design](#)

Explore and use principles for designing services that work for users.

[Practical Service Design](#)

[Hyper Island tool box](#)

A rich and resourceful collection of workshop methods and templates for you to explore as an addition to the tools mentioned here.

[Design kit: Methods](#)

Gives you even more ideas to explore and navigate through. Lots of methods to get inspired by when planning your workshops.

[The master ideation tool box](#)

Some additional thoughts about ideation and co-creation that might support some insights in this topic.

[NN-group: Tips on planning a workshop](#)

This site in total is well worth exploring and spending some time on if you want to learn more about user involvement and design thinking. With NN-groups roots in digital user experience many articles are based upon that area of experience. With that said, many articles are more general and will give you broader insights in human interaction and design.