

Design služeb

aneb jak dělat skvělé služby

Martin Krčál

Boj na více frontách

školy, radnice,
spřátelené instituce,...

Facebook e-kurzy média (TV, rozhlas, periodika,...)

Twitter webináře frontální výuka

Blogy web knihovny akce knihovny plocha počítačů

přátelé knihovny videa nástěnky

zaměstnanci prezentace budova

tištěné materiály komixy výpůjční pult

newslettery RSS pošta studovny

Musíme dělat všechno?

- Rozhodně ne!!!
- Když už něco děláme, tak pořádně!!!

Vzbudit očekávání

- ale nezklamat!!!
- pocit spokojenosti po projítí službou
- jednoduše vyřešit **problém** uživatele
- do spokojenosti se promítá i očekávání

Uživatel knihovny

- mějte ho rádi!!!

- ❖ musíte být „drsní“ a nepříjemní???
- ❖ chcete si to na výpůjčním pultu jen odsedět nebo mu pomoci???
- ❖ jak byste se cítili na místě uživatele???

Skvělá služba = komunikace

■ co uživatel chce

- ❖ znát jeho potřeby
- ❖ mluvit s ním
- ❖ krizové situace – empatie
- ❖ jít mimo „tabulky“ – udělat něco navíc
- ❖ jak potřeby zohlednit ve službě

■ poznejte svého uživatele

- ❖ scénáře konkrétních jednotlivců (persony)
 - žena, mateřská dovolená, 25 let, 2 děti, malé město, do knihovny chodí 1x měsíčně, přečte 2 knihy za měsíc,...
 - co nejvíce popsat, zvyky, chování,...
 - představte si skutečnou osobu

Skvělá služba = bezvadné fungování

- spolehlivost
- návaznost fází služby
- nekomplikovanost služby
- použitelnost
- vliv různých oborů
 - ❖ psychologie
 - ❖ sociologie
 - ❖ umění
 - ❖ technologie
 - ❖ ...

Cesta službou

- vyzkoušet službu v praxi
- anonymně
- fáze:
 - ❖ definovat cíl služby a cestu k němu
 - ❖ uživatel
 - ❖ samotná cesta službou (proces)
 - prototyp
 - spuštění
 - ❖ drobné úpravy, inovace (Kaizen)

Metody zkoumání

- rozhovory s uživateli
- dotazníky
- hlasování
- náměty a připomínky
- uživatelské testování

Pobýt na pobočce

- ptát se uživatelů přímo na pobočce
- pozorovat jejich chování
- zjišťovat pocity, frustrace,...
- odstup od služby

Služba jako proces

- rozdělte služby do fází
- testujte po částech i jako celek
- příběh služby = vyprávějte příběh

Praktický úkol

- zkuste navrhnout novou službu
 - ❖ online výpůjčky
 - ❖ CoD
 - ❖ službu MVS
 - ❖ něco jiného???
- popište celý proces
 - ❖ jednotlivé fáze
 - ❖ kontaktní body
 - ❖ možné problémy a jejich řešení
 - ❖ ...

Závěr



Děkuji Vám za pozornost

Martin Krčál
krcal@phil.muni.cz