

Service safari

Inledning

En service safari är när undersökaren själv går igenom en kund- eller patienttjänst som om undersökaren vore användaren. Det är ett effektivt sätt att förstå användarens upplevelse av tjänsten och på så vis identifiera fördelar och nackdelar. Denna metod används med fördel i början av ett projekt för att komplettera användarens perspektiv på tjänsten. Resultatet av en service safari kan sedan användas som underlag för att visualisera en användarresa.



Vid service safari försöker undersökaren själv gå in i rollen som användare och går igenom en kund- eller patienttjänst. För att försöka få insikter av tjänsten utifrån användarens perspektiv.

Utförande

- Bestäm vad syftet med utförandet är. Vad vill ni förstå?
- Definiera den kundgrupp/användare som tjänsten är till för. Är det en patient? Isåfall vilken typ? Är det en vårdgivare eller någon annan intressent?
- Definiera den tjänst, del eller de scenarion av tjänsten som ska utföras. Vad är användarens mål med genomförandet och varför?
- Kartlägg vilka steg utförandet av tjänsten/scenariot består av?
- Utför tjänsten dvs "gå in i rollen som användare".
- Reflektera över vad som fungerade bra? och vad som fungerade dåligt?
- Resonera kring hur det kändes att utföra tjänsten/delar av tjänsten?
- Resultatet kan dokumenteras genom att visualiseras som en användarresa. (se instruktioner för användar- /patientresa).

Om dokumentet och innovationsprocessen

Detta dokument är en del av innovationsprocessen för hälso- och sjukvården i Västra Götalandsregionen. Mer information finns på [Innovationsplattformens webbsida](#) under innovationsprocess. För synpunkter och förslag på förbättringar, kontakta innovationsplattformen@vgregion.se