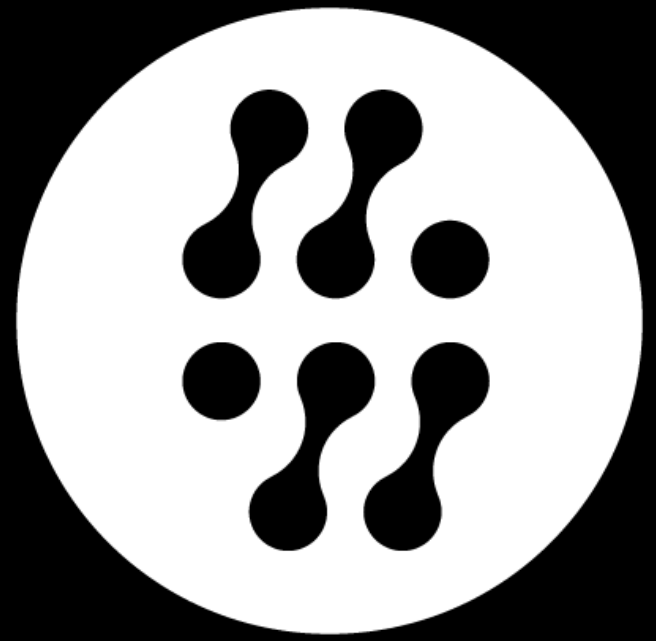




**MAKING
WAVES**

Finding and Minding the Gaps

Forbrukeratferd – hvor langt skal vi gå i å
tilrettelegge for kundene ?

Anna Kirah, CXO
Designantropolog og psykolog

Litt om meg selv

1989: Confessions of an angry commuter

CONFESSIONS OF AN ANGRY COMMUTER

63

"Der står en gammel mann.

Skal jeg late som jeg ikke ser ham?"



AS Oslo Sporveier

67+

This and similar posters were displayed in tram-cars during a campaign for senior citizens. (The official retirement age in Norway is 67, hence 67+ in the poster). The text reads: "Here comes an old man, shall I pretend I don't see him?"



MAKING WAVES

Litt om meg selv

Hanske-ritualet



Litt om meg selv

2013: Confessions of a happy commuter



Hvordan definerer vi kollektivtrafikk?



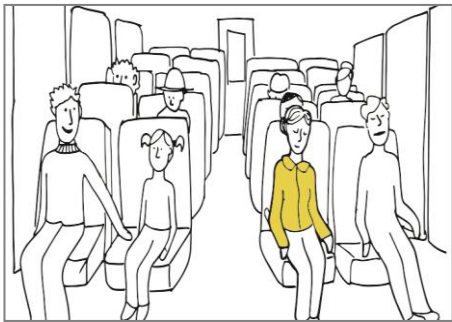


Hvem er kunden?

MAK'
WF

Hvem er kunden?

The people we serve!



De reisende



**Ansatte
med kundekontakt**



**Ansatte
uten kundekontakt**



Potensielle kunder

De reisendes modi



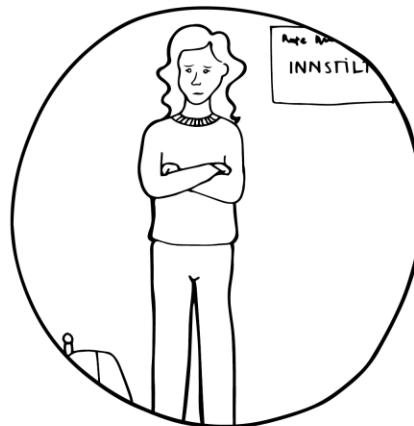
Flyte



Søke



Nyte



Fortvile

*De ansatte: **HELTER***



Helter



Veiviser

Helter



Veiviser



Orakel

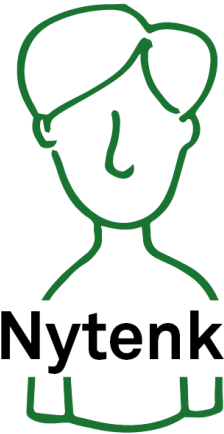
Helter



Veiviser



Orakel



Nytenker

Helter



Veiviser



Orakel



Nytenker

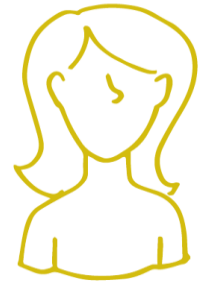
Potensielle helter



Helter



Potensielle helter



Ikke - helter



En potensiell kunde





HVORFOR
bør vi involvere kundene?

MAK'
WF

HVORFOR bør vi involvere kundene?

Teknologisk utvikling



HVORFOR bør vi involvere kundene?

Vi drukner i data, men tørster etter informasjon

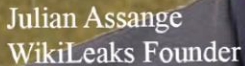


HVORFOR bør vi involvere kundene?

Vi er “empowered” gjennom dialog



Demokratisering av kunnskap



THE INFORMERS

WHY A NEW GENERATION OF HACKTIVISTS IS DRIVEN TO SPILL THE GOVERNMENT'S SECRETS

BY MICHAEL SCHERER

Aaron Swartz

Edward Snowden

Bradley Manning

HVORFOR bør vi involvere kundene?

Omdømme



HVORFOR bør vi involvere kundene?

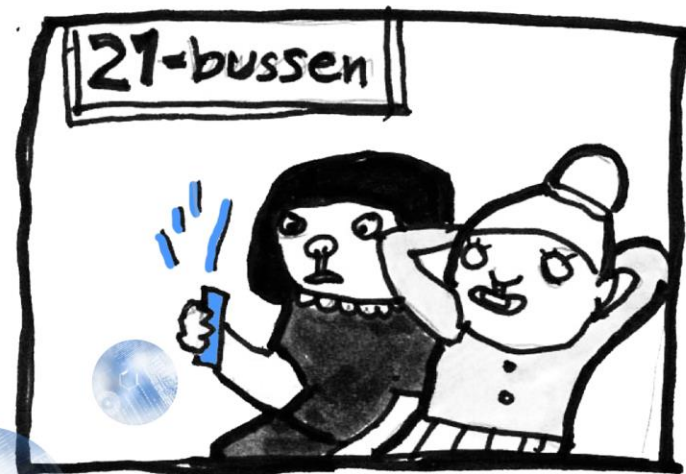
BIG DATA

=

kamp mellom Big Brother og Big Sister

HVORFOR bør vi involvere kundene?

Big sister



BUSSEN DU SITTER PÅ
ER FORSINKET. DU
REKKER KUN OVERGANG
TIL MOSS KL 16:45.





om involvering av kunder

MYTHBUSTERS

- Det handler **ikke** om at kundene skal få alt de ønsker og drømmer om
- Det handler **ikke** om at kundene har alle svarene
- Du kan **ikke** spørre kundene direkte om hvilken løsning de ønsker!

HVORFOR bør vi involvere våre kunder?

Det handler om at kundene har aspirasjoner og motivasjoner som kan forvandles til noe som **skaper verdi** for kollektivtrafikk

HVORFOR bør vi involvere våre kunder?



Knut

Forretningsreisende
Fokus: Info & Toaletter



Marie

Svaksynt med førerhund
Hovedfokus: The Gaps

HVORDAN involvere kunder?

MAK'
WF

HVORDAN involvere kunder?



Avgang Departure

08 00

Avgang Departures

Planned Departure	Tag ID	Destination	Spec. Truck	Forecasted	Expected	Weather	Remarks
08:17	L2	Skøyen					
08:18		Moss					
08:19		Drammen	8				
08:20	F2	Oslo Lufthavn	9				NSB
08:21		Skøyen	5				NSB
08:27	L1	Skøyen	13				NSB
08:30	F1	Oslo Lufthavn	7				Fløytoget
08:31	L22	Mysen	6				NSB
08:31		Lysaker	14				NSB
08:33	L22	Skøyen	10				Fløytoget
08:34	R10	Lillehammer	7				NSB
08:35	L2	Ski	8				NSB
08:39	R10	Skien	11				NSB
08:40	F2	Oslo Lufthavn	9				NSB
			5				NSB
			13				Fløytoget



HVORDAN involvere kunder?

Harestua Stasjon



HVORDAN involvere kunder

Harestua Stasjon



HVORDAN involvere våre kunder

Harestua Stasjon



HVORDAN bør vi involvere våre kunder?

Harestua Stasjon



HVORDAN bør vi involvere våre kunder?

Harestua Stasjon



HVORDAN bør vi involvere våre kunder?

Harestua Stasjon



TJENESTEDESIGN

32

**STOR AVSTAND
MIND THE GAP**

38

HVORDAN bør vi involvere våre kunder?

Minding the gaps

Handler om eksisterende tjenester

Finding the gaps

Handler om nyskapning og nye tjenester

HVORDAN bør vi involvere våre kunder?

Kundereisen: et helhetsperspektiv

Førsteinntrykk



Varige inntrykk

FØR

UNDER

ETTER

tjenestedesign som skuespill



Examples for a bus service



Scenen



Publikum



Skuespillerne



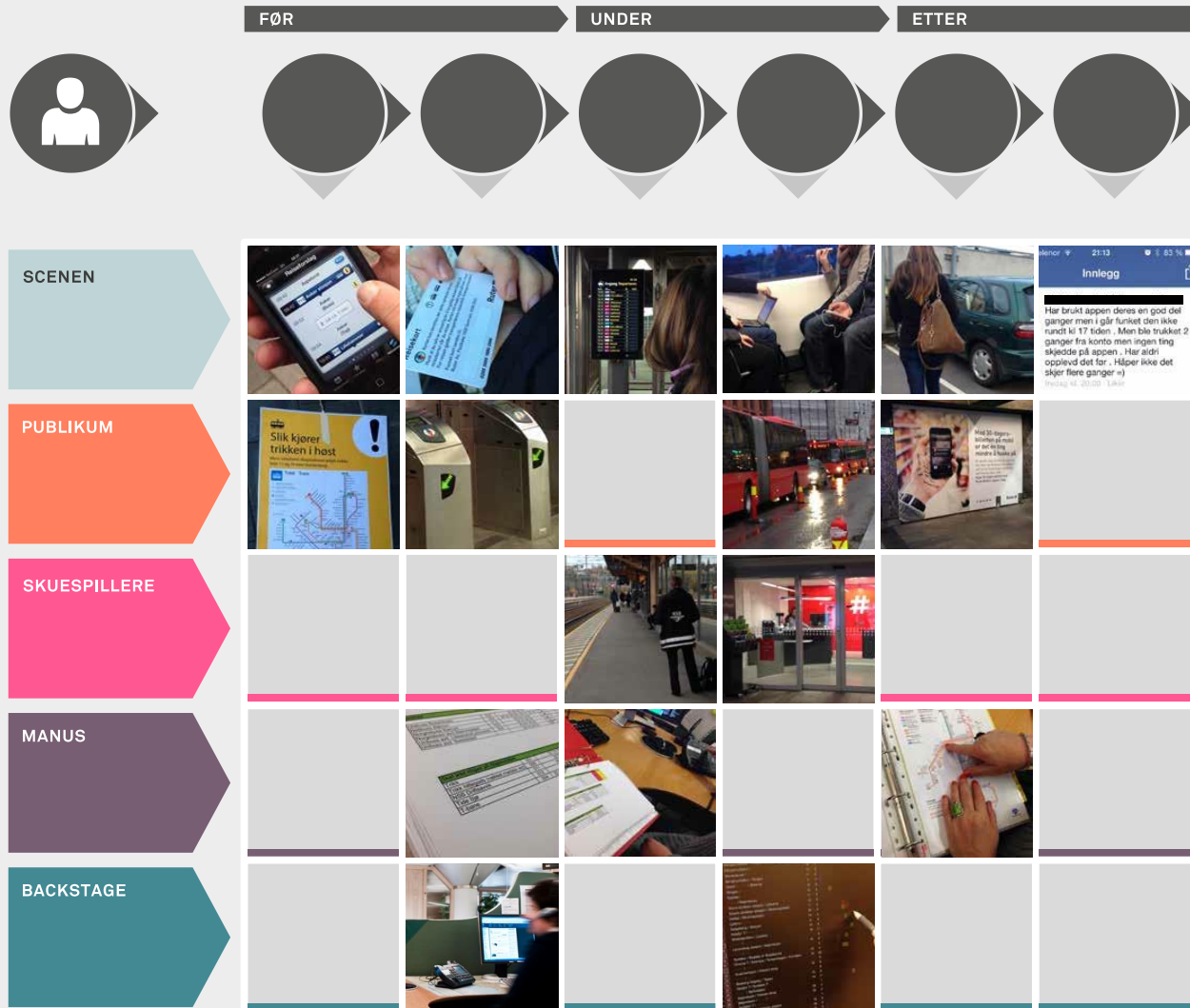
Manuskript



Backstage



Tjenestedesign Blueprint



5 ***behov de reisende har***

Fremtidens kollektivtrafikk

MAK'
WA

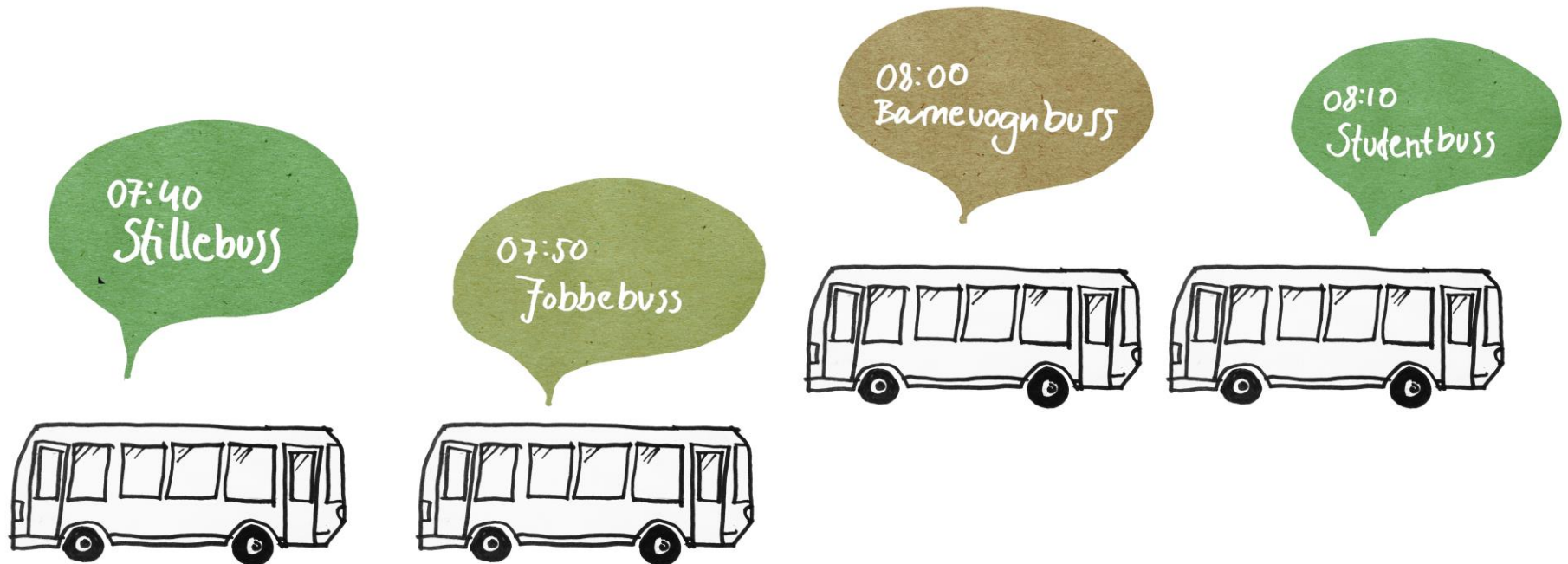
Reisendes behov 1

*Vi ønsker å flytte inn og ut av kaoset
som er en del av våre daglig liv*



Hvordan kan kollektivtrafikk forholde seg til dette ?

Reisendes behov 1



Vi ønsker å bli sett, hørt og akseptert for hvem vi er



Hvordan kan kollektivtrafikk forholde seg til dette ?

Reisendes behov 2



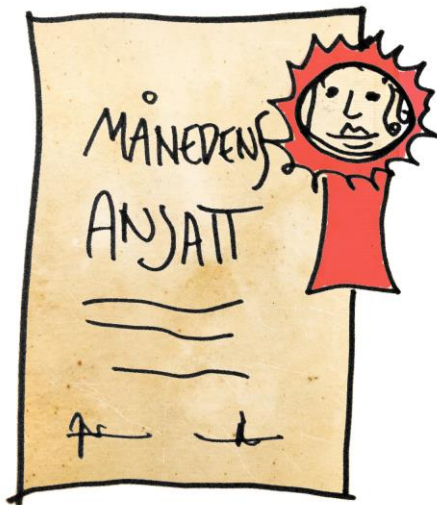
Reisendes behov 3

Vi ønsker å bli hverdagshelter



Hvordan kan kollektivtrafikk forholde seg til dette ?

Reisendes behov3



"Å kjøre buss til og fra jobb er en kjempefin tid. Da har jeg den lille tilvenningsfasen, eller tilvenningsfase og tilvenningsfase, men da kommer jeg inn i dagen på en måte."

LADENAR OM Å TA BUSSEN

**DET ER MANGE FØLELSER
KNYTTET TIL KOLLEKTIVTRAFIKKEN**

Del dine på ruter.no/dialog, send gratis SMS med kodeord DIALOG til 2050 eller bruk #ruterdialog.

Reisendes behov 4

Vi ønsker trygghet



Hvordan kan kollektivtrafikk forholde seg til dette ?

Reisendes behov 4



Vi ønsker å elske og bli elsket



Hvordan kan kollektivtrafikk forholde seg til dette ?

Reisendes behov 5

Romantisk middagstilbud på fredag?



Fremtidens kollektivtrafikk

