

15 prinsipper for god tjenstedesign

15 prinsipper for god tjenstedesign

Det internasjonale tjenstedesign/UX-miljøet har, ledet av Lou Downe ^{1*}, utarbeidet 15 prinsipper for godt tjenstedesign, disse har vi oversatt og tatt med her som en slags sjekkliste en kan bruke når en utformer en ny tjeneste eller nytt brukergrensesnitt.

1. **Setter brukerne i stand til å fullføre oppgaven brukeren startet**
En god tjeneste setter brukerne i stand til å fullføre en oppgave, fra start til slutt – om det er å starte en bedrift eller lære å kjøre bil. Det handler om å gi brukerne en så sømløs opplevelse av stegene i tjenesten som mulig, hvor brukerne er i stand til å klare seg selv. Fra brukerne vurderer en oppgave og frem til de fullfører den – inkludert nødvendige steg underveis og i ettertid til brukerveiledning, endring eller retting.
2. **Det er enkelt å finne frem til tjenesten**
Det må være mulig for brukerne å finne tjenesten uten noe forkunnskap om oppgaven de skal utføre. *For eksempel så skal en bruker som vil 'starte en bedrift' og få et organisasjonsnummer, klare å finne frem til 'registrer bedrift' som del av tjenesten uten hjelp.*
3. **Tjenestens hensikt er tydelig formidlet**
Hensikten med tjenesten må være forståelig for brukerne når de tar den i bruk. Det betyr at brukerne uten noe forkunnskap skal forstå hvordan tjenesten fungerer og hva den kan gjøre for dem.
4. **Tydelige forventninger**
Tjenesten må gi tydelig informasjon om hva som er forventet av brukeren og hva brukeren kan forvente tilbake. Dette inkluderer tiden det tar å fullføre, saksbehandlingstid, hvor mye det eventuelt koster, eller om det er begrensninger i hvem som kan bruke tjenesten.
5. **Tjenesten er uavhengig av interne organisatoriske strukturer**
Den interne organisatoriske strukturen vår må ikke skape negative konsekvenser for tjenestene, være i strid med eller være unødvendig forstyrrende for oppgaven brukeren prøver å utføre.
6. **Unngå for mange og unødvendige steg for gjennomføring**
En god tjeneste får vi når brukeren klarer å fullføre oppgaven sin med så få handlinger som mulig. Noen ganger vil dette bety at vi på forhånd fyller brukers behov uten at han har tatt initiativ til å bruke tjenesten. Noen ganger betyr det at vi må gi brukeren mer tid til å absorbere informasjon eller ta en viktig beslutning som kan føre til at oppgaven tar lengre tid å fullføre.
7. **Brukeren opplever tjenesten som helhetlig**
Tjenesten bør se ut som en enkel og helhetlig tjeneste - uavhengig av hvilken kanal vi leverer den i. Språk, visuell kommunikasjon og mønster vi bruker, bør være konsekvente og utformet med et klart språk.
8. **Tjenesten er uten blindveier**
Uansett om brukeren er kvalifisert for å bruke en tjeneste eller ikke, bør tjenesten lede alle til et forståelig resultat. Ingen brukere bør bli etterlatt, eller strandet i en tjeneste uten en forståelig vei videre, eller får en enkel utvei.
9. **Er universelt utformet og tilgjengelig for alle**
Alle som trenger å bruke en tjeneste skal kunne klare det, uavhengig av omstendigheter eller evner. Ingen bruker skal ha dårligere forutsetninger til å bruke tjenesten enn en annen.
10. **Tjenesten tilpasser seg raskt endringer i bruksmønster**
Tjenesten (og det teamet som forvalter og utvikler den) skal reagere raskt og tilpasse seg til endringer i bruksmønster og brukers situasjon og gjøre endringene gjennom hele tjenesten. For eksempel, hvis en bruker endrer telefonnummeret sitt på nettet, bør telefonnummeret bli godkjent i en annen tjeneste, som for eksempel hos kundestøtte.
11. **Fungerer på en måte som er kjent for brukeren**
Brukeren bør kunne oppfatte metoder og funksjoner intuitivt. Folk baserer sin forståelse av verden på tidligere erfaringer. Hvis det er en etablert standard eller metode for tjenesten som er til fordel for brukeren, bør tjenesten følge den etablerte metoden. For eksempel kan brukere som har registrert seg for en ny tjeneste, forvente en e-postbekreftelse. Unngå det som brukeren kan oppfatte som negativt, for eksempel å ha "send meg markedsføring på e-post" som standardinnstilling for valget. Vi skal ikke følge metoder som er ineffektive eller utdaterte.
12. **Oppfordrer til ansvarsfull atferd fra brukere og ansatte**
Tjenesten bør ha egenskaper som motiverer ansatte og brukere til sikker og ansvarlig adferd som gir gjensidig nytte.. Tjenesten bør ikke være utformet på en måte som gjør det mulig for brukeren å gjøre skade i andre sammenhenger - for eksempel å gi ut data uten å vite hvordan dataene blir brukt. For ansatte betyr dette at de ikke bør bli motivert til å gi dårlig service til brukere, gjennom for eksempel å avslutte samtaler for raskt for å bedre eget resultatmål på samtaletid.
13. **Forklarer tydelig hvorfor en beslutning er tatt**
Når en beslutning er tatt i en tjeneste, bør det være åpenbart for brukeren hvorfor denne beslutningen er gjort og klart kommunisert på det tidspunktet vedtaket er gjort.
Vi må sørge for å ha kanaler der brukerne for eksempel kan klage på vedtak vi har gjort eller gi tilbakemelding på hvordan de opplever tjenestene våre.
14. **Det er enkelt å få hjelp fra et menneske**

I tjenesten skal det være enkelt for brukeren å få hjelp til et problem fra et menneske ved behov.

15. **Krever ingen forkunnskap for å ta i bruk tjenesten**

Tjenesten bruker et klart språk som ikke krever at brukeren har forkunnskaper om den.