

Et hus er ikke bare et hus

Af: Karina Lykkegaard, DFM netværk

Et hus er ikke bare en vigtig del af virksomhedens identitet. Huset er også rammerne for arbejdet med de udfordringer virksomhederne tumler med; kundefokus, effektivisering, sikkerhed, samarbejde på tværs af faggrupper eller noget helt andet. FM kan være en vigtig medspiller, der byder ind med løsninger der rækker ud over funktionens ansvarsområder.

Service design er en metode der tager udgangspunkt i de kontaktflader, som en bruger af huset er i kontakt med i løbet af en arbejdsdag. Man ser på hvordan design af indretning, arbejds gange og information kan optimere oplevelsen og service ydelsen.

Der er i disse tider fokus på effektivisering af arbejds gange og forbedring af brugernes oplevelser. Centralt i service design er brugeroplevelsen, dvs. brugernes vej gennem den ydelse, et firma eller organisation tilbyder. Man identificerer alle de steder, brugeren møder systemet og søger at optimere oplevelsen. Denne optimering kan bestå af mange ting. Det kan handle om at effektivisere arbejds gange, om at øge serviceniveauet eller om at tilbyde nye tjenesteydelser, der passer ind i de eksisterende arbejds gange.

På en helt almindelig arbejds dag bruger vi mange services, som vi med stor sandsynlighed ikke tænker over – det er der bare, det er først, når noget ikke virker, at der kommer fokus på det, og det er noget vi kender alt for godt til i FM verdenen ☺

Begrebet service design kender vi fra vores hverdag

F.eks. lufthavne, hoteller og detailhandlen. Her har man designet den oplevelse du som kunde har, med det for øje, at du har en god oplevelse og derved er en tilfreds kunde. Når de dygtigste designer din oplevelse, vil du med stor sandsynlighed aldrig lægge mærke til hvor smidigt de forskellige services bliver leveret og udført og det er usynligt, hvad der sker backstage, for kæden af services leveres ofte af en lang række aktører.

I FM verdenen er begrebet service design ved at få fodfæste, for ligesom i lufthavnen, på hotellet og i Brugsen, "lever" vi af at levere den bedste oplevelse – for i dag er en arbejdsplads ikke et sted man tager hen til, det er lige så meget et sted, hvor vi er, udvikler os og vi er vores arbejde.

Det afspejles i den måde vi designer vores arbejdspladser på, de designes efter de aktiviteter, som der er i løbet af en arbejds dag. Her er det dog ikke kunder, men kollegerne, der er slutbrugeren af de services, vi i FM har ansvaret for at levere.

Service design skal nok komme til at blive et integreret værktøj i FM-erens værktøjskasse, men ligesom alle andre værktøjer, skal det ikke anses som en hurtig og fiks løsning. Bag arbejdet med service design ligger der en del arbejde i analyse og indsamling af data.

DFM netværks medlemmer har mulighed for at se nærmere på service design, vi har nemlig arrangeret en workshop den 1. november. På workshoppen vil vi se på hvordan vi kan se indad i vores egen organisation og identificere de steder, hvor FM kan designe den oplevelse brugerne af huset på en helt almindelig arbejds dag. Vi vil også se på hvordan FM kan indhente og benytte viden om brugerne, og bruge design til at levere øget værdi til egen organisation.

Vi bruger nogle timer sammen på anvendelsen af service design til at udvikle målrettede løsninger og i løbet af formiddagen skal vi selv prøve kræfter med et par af værktøjerne. Til at guide os gennem dagen har vi Workz, som er et forandringsbureau, der har mange års erfaring i, at hjælpe store organisationer fra alle sektorer, med at løse konkrete forandringsudfordringer, via design og involvering. Se mere om arrangementet her: http://dfm-net.dk/index.asp?page_id=1233

Jeg håber vi ses

EN HEIT ALMINDELIG ARBEJDS DAG

