



Inleiding tot / Introduction au **Public Service Design**

Digitaal & Burger Centraal

19/10/2023

Welkom ! Bienvenue !

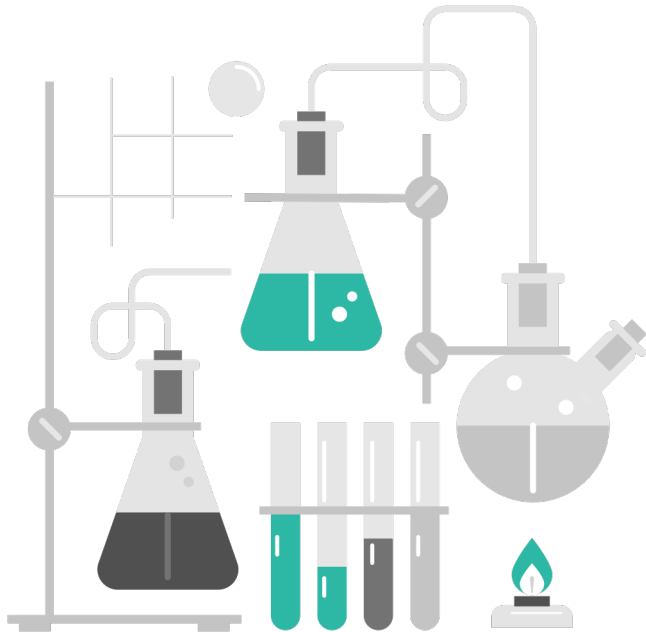


Tim Wouters



Lucie Barthlen

Programme / Programma



Je ontdekt wat service design is via een **interactieve oefening in duo-formaat.**

Aan een hoog tempo: het idee is om je in **minder dan 1 uur** te laten proeven van de **basismethodes** achter de aanpak.

En ... start!

« A service is
SOMETHING that
HELPS SOMEONE to
DO SOMETHING »

Lou Downe

En pratique !

Rappelez-vous...

1 min



Une **MAUVAISE expérience** vécue avec un service (public ou autre).



Essayez de vous rappeler ce que vous vouliez faire, ce que vous avez ressenti, ce que vous avez effectivement réussi à faire...

Luister naar je buur !

2 x 5 min



Vraag aan de persoon naast jou om zijn/haar **SLECHTE** klantervaring aan jou uit te leggen.

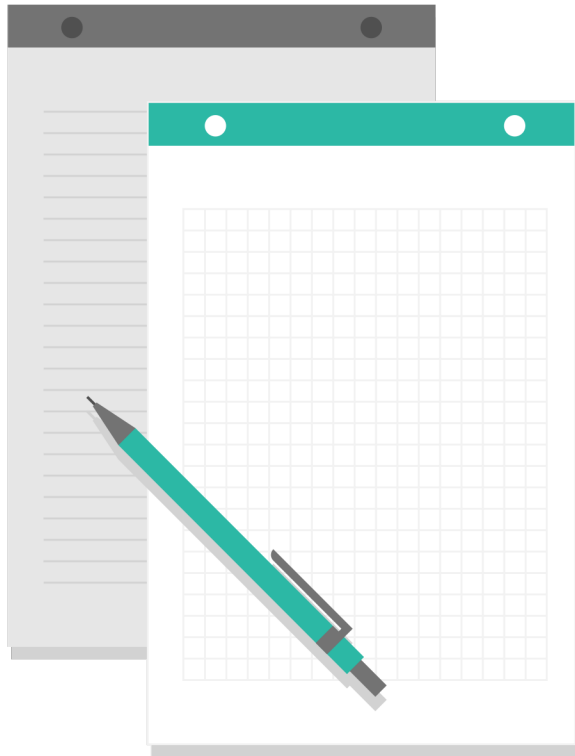
Luister met **empathie** en **noteer**:

- Anekdotes, feiten
- Gevoelens, emoties
- Frustraties, problemen

Na 5 minuten verander je van rol !

Identifiez le problème

5 min



Individuellement, relisez vos notes.

Identifiez les différentes **frustrations**, les **points de blocage** rencontrés par **votre voisin/voisine**.

Tentez d'identifier le **problème principal**, celui qui vaut la peine d'être résolu.

Bedenk oplossingen

10 min



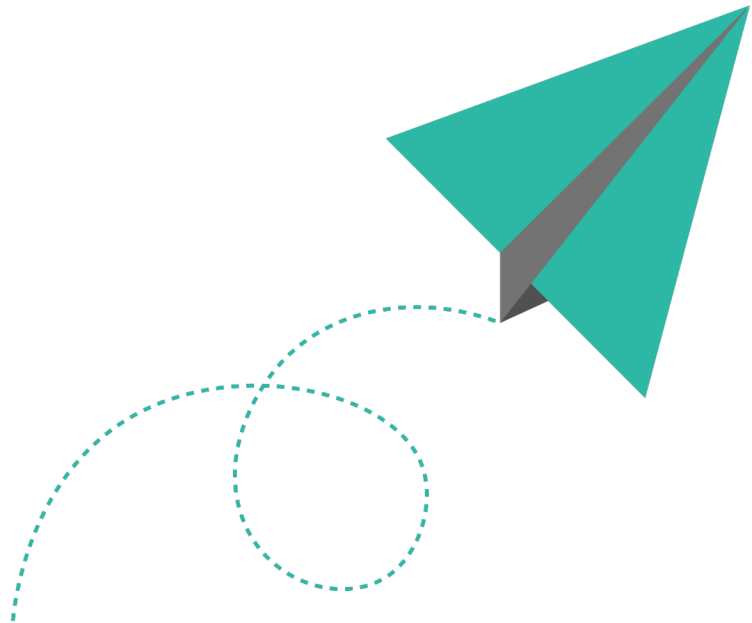
Denk individueel na over één of meerdere oplossingen om het kernprobleem aan te pakken.

Maak een **SCHEMA of TEKENING** van jouw ideale oplossing, in een wereld waarin alles mogelijk is:

- Onbeperkt budget
- Volledige beslissingsmacht

Testez votre solution

2 x 5 min



PITCHEZ votre solution à votre utilisateur en moins de 2 minutes, avec votre dessin.

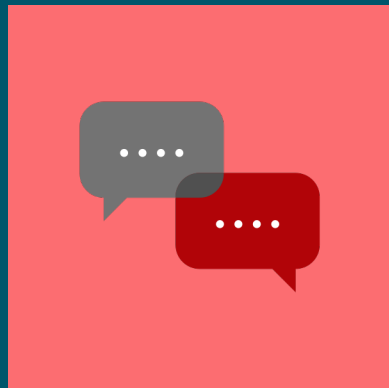
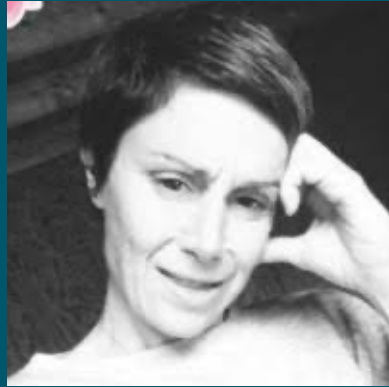
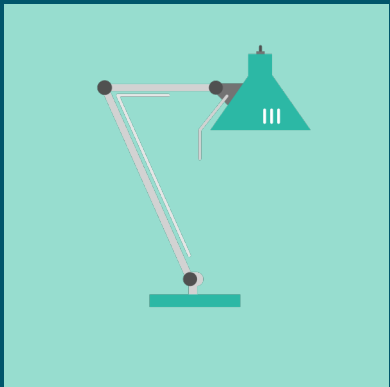
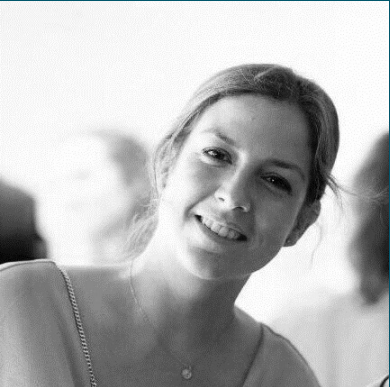
Récoltez son **FEEDBACK** !

- Satisfaction ☆☆☆☆☆
- Commentaires/suggestions

Après 5 minutes, changez de rôle !

Qui nous sommes

FOD BOSA – Departement Transformatie & Innovatie



Digitaal & Burger Centraal

Digitaal & Burger Centraal

Wij zijn het federale adviesbureau voor digitale transformatie. Wij helpen onze federale partners de ervaring van hun gebruikers met de digitale overheid te verbeteren.

Ons aanbod



Laat je adviseren

- Raamcontract 'Human centered design'
- Raamcontract 'Bots as managed service'



Bouw je kennis op

- Tools
- Trainingen
- Learning video's
- Themapagina's



Laat je inspireren

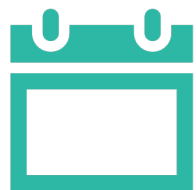
- Cases
- Evenementen
- ...

Opleiding « Public Service Design »



- 2 sessies van 4u
- Fysieke aanwezigheid
- Tweektalig
- **80% praktijk, 20% theorie !**
- Praktische bruikbare tools voor jouw eigen context

Pour aller plus loin



Participez à notre prochaine formation !

- Dates : 30/11 et 14/12
- Lieu : SPF BOSA
- Inscriptions : en ligne via ce [lien](#)



Abonnez-vous à notre newsletter !

- Dernières actualités en matière d'administration numérique, événements, formations...

Newsletter FR



Newsletter NL



Bedankt ! Merci !

lucie.barthlen@bosa.fgov.be