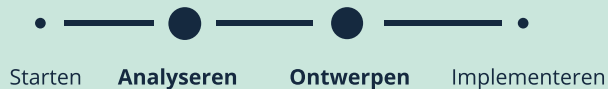


## Service blueprint

Deze methode kun je gebruiken om de bestaande dienstverlening te analyseren of een nieuwe dienstverlening te ontwerpen.



### Duur oefening

2 uur

### Aantal mensen

2 tot 6 personen

### Wat heb je nodig

- [Service blueprint template](#) (PDF)
- Whiteboard of groot vel papier
- Stiften, post-its ...

### Doel

Een service blueprint helpt om alle aspecten van een dienst in kaart te brengen, zowel voor de gebruiker als intern. Het is immers de combinatie van al deze factoren die de gebruikerservaring zal bepalen.

Enkel door een dienst als een geheel te bekijken, kun je de gebruikerservaring structureel verbeteren. Verzamel feedback en verbeterpunten over de bestaande dienst altijd over interne silo's heen. Zo is het mogelijk om een gedeelde visie voor de huidige en toekomstige gebruikerservaring van jouw volledige dienst te bepalen.

Een service blueprint gebruik je om je huidige dienstverlening van begin tot eind te analyseren maar ook om een nieuwe of verbeterde versie van een dienst te ontwerpen.

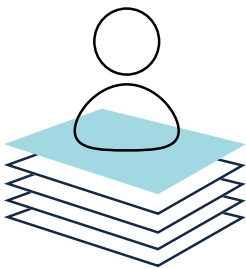
### Vorbereiding

- Nodig de juiste mix van stakeholders uit zodat alle inzichten vanuit de organisatie vertegenwoordigd worden (bv: mensen met kennis over reeds bestaande gebruikersinzichten, implementatieteam, communicatieteam, ...).
- Deze template kun je enerzijds gebruiken om de huidige dienstverlening (AS IS) met bijhorende te optimaliseren punten in kaart te brengen en anderzijds om een toekomstig beeld van je dienstverlening (TO BE) uit te tekenen.



# Service blueprint

## Uitvoering



De gebruikerservaring wordt bepaald door alle onderliggende lagen. Als het in één van de lagen fout loopt, zal de gebruiker hinder ondervinden.

- 1 Scope:** Noteer welke dienst je zal blueprinten. Noteer ook wie de doelgroep is van deze dienst. Als een dienst een zeer brede doelgroep heeft, kan het nuttig zijn om te focussen op een deel van deze doelgroep of een persona.
- 2 Stakeholders:** Bepaal welke (interne) doelgroepen je wil betrekken in dit traject. Een stakeholdermap kan een nuttig instrument zijn.
- 3 User journey:** Noteer vervolgens welke stappen een gebruiker doorloopt wanneer hij de dienst gebruikt. Wanneer komt de gebruiker voor het eerst in contact met jouw dienst? Wanneer is het traject voor de gebruiker afgerond? Denk hierbij ook aan stappen die zich buiten de dienst afspelen.
- 4 Mapping:** Vul stap per stap de onderliggende aspecten (touchpoints, processen, systemen en informatie) van jouw dienst aan.
- 5 Feedback:** Breng in kaart of je informatie hebt over hoe de gebruikers en interne medewerkers een bepaalde stap ervaren. Het kan handig zijn om met gekleurde post-its te werken om het onderscheid te maken tussen positieve en negatieve ervaringen. Als je tijdens deze fase al ideeën hebt om de dienst te verbeteren, vergeet die dan zeker niet te noteren.

## Verwerking

- De feedback kun je gebruiken als basis voor een brainstorm. De ideeën uit deze brainstorm zijn een handig startpunt om een ideale toekomstige dienst te visualiseren in een service blueprint.
- Tijdens een workshop is het moeilijk om een nette versie van een service blueprint op te stellen. Zet het resultaat van de workshop om naar een nette versie. Gebruik deze tijdens vergaderingen rond projecten, om altijd het effect van veranderingen op het grotere plaatje in gedachten te houden.