

# Design služeb

aneb jak dělat skvělé služby

**Martin Krčál**

# Boj na více frontách

školy, radnice,  
spřátelené instituce,...

Facebook e-kurzy média (TV, rozhlas, periodika,...)  
Twitter webináře frontální výuka  
Blogy web knihovny akce knihovny plocha počítačů  
přátelé knihovny nástěnky  
zaměstnanci videa prezentace budova  
tištěné materiály komixy výpůjční pult  
newslettery RSS pošta studovny

# Musíme dělat všechno?

- Rozhodně ne!!!
- Když už něco děláme, tak pořádně!!!

# Vzbudit očekávání

- ale nezklamat!!!
- pocit spokojenosti po projítí službou
- jednoduše vyřešit **problém** uživatele
- do spokojenosti se promítá i očekávání

# Uživatel knihovny

- mějte ho rádi!!!

- ❖ musíte být „drsní“ a nepříjemní???
- ❖ chcete si to na výpůjčním pultu jen odsedět nebo mu pomoci???
- ❖ jak byste se cítili na místě uživatele???

# Skvělá služba = komunikace

## ■ co uživatel chce

- ❖ znát jeho potřeby
- ❖ mluvit s ním
- ❖ krizové situace – empatie
- ❖ jít mimo „tabulky“ – udělat něco navíc
- ❖ jak potřeby zohlednit ve službě

## ■ poznejte svého uživatele

- ❖ scénáře konkrétních jednotlivců (persony)
  - žena, mateřská dovolená, 25 let, 2 děti, malé město, do knihovny chodí 1x měsíčně, přečte 2 knihy za měsíc,...
  - co nejvíce popsat, zvyky, chování,...
  - představte si skutečnou osobu

# Skvělá služba = bezvadné fungování

- spolehlivost
- návaznost fází služby
- nekomplikovanost služby
- použitelnost
- vliv různých oborů
  - ❖ psychologie
  - ❖ sociologie
  - ❖ umění
  - ❖ technologie
  - ❖ ...

# Cesta službou

- vyzkoušet službu v praxi
- anonymně
- fáze:
  - ❖ definovat cíl služby a cestu k němu
  - ❖ uživatel
  - ❖ samotná cesta službou (proces)
    - prototyp
    - spuštění
  - ❖ drobné úpravy, inovace (Kaizen)



# Metody zkoumání

- rozhovory s uživateli
- dotazníky
- hlasování
- náměty a připomínky
- uživatelské testování

# Pobýt na pobočce

- ptát se uživatelů přímo na pobočce
- pozorovat jejich chování
- zjišťovat pocity, frustrace,...
- odstup od služby

# Služba jako proces

- rozdělte služby do fází
- testujte po částech i jako celek
- příběh služby = vyprávějte příběh

# Praktický úkol

- zkuste navrhnout novou službu
  - ❖ online výpůjčky
  - ❖ CoD
  - ❖ službu MVS
  - ❖ něco jiného???
- popište celý proces
  - ❖ jednotlivé fáze
  - ❖ kontaktní body
  - ❖ možné problémy a jejich řešení
  - ❖ ...

# Závěr



**Děkuji Vám za pozornost**

**Martin Krčál**  
**[krcal@fss.muni.cz](mailto:krcal@fss.muni.cz)**