User Empathy

maintaining user empathy across large organisations

Miriam Lerkenfeld
Interaction Designer and Project Developer, Københavns Kommune

innovations huset

ABOUT

FOKUS

DIGITISATION

CONSTRUCTION

PROCUREMENT

SERVICES

WORKFLOW

MUNICIPALITY OF COPENHAGEN

Lene, daycare employee

The right users are hard to find

The right users don’t talk the decision makers

The right users are primarly involved in the implementation phase

Strategic vs Operational

Empathy

the feeling that you understand and share another person's experiences and emotions : the ability to share someone else's feelings

How do we work?

Listen to
the user

Look at
user

Co-create with the user

Prototype with the users

film the
user

Make the user experiences tangible

Let go of being a designer
- try to understand how it feels to be the user

THE CASE!

The shopping experience in the Municipality of Copenhagen

11.4 BILLIONS

100% COMPLIANCE

Netbutik og netbetalinger

Til KØR | Log af | Hjælp

Shop | Rekvisitioner | Modtagelse

Forside | Varekategorier | Aftaler | Indkøbslister | Ikke-kataloganmodning

For visning af alle varer i en aftale: Vælg aftalen i menuen og skriv første bogstav i aftalens navn efterfulgt af %-tegn i søgefeltet.

Søg i: Hovedbutik med ALLE varer | Start søgning | Avanceret søgning

Velkommen INDKØB, VIS! IN Indkøbsv

Velkommen til Københavns Kom

I Netbutikken kan du se Københavns Komn
Du kan søge efter varer eller indkøbsaftaler

NYHED: Er dine konti forsvu kontoen? Så læs her.

Er det første gang du anvender Netbutikker
Se vejledning til opsætningen af dine præfe
Se vejledninger og ofte stillede spørgsmål

Har du brug for hjælp kan du kontakte Konc
Har du brug for at sende sager om økonom

Praktisk information:
- KS forhøjet tolerancegrænsen på indkøb v
- Har du brug for at tilføje/ændre en levering
- Sørg for at angive en korrekt leveringsadre
- Vær opmærksom på gebyr fra Stadsing, d
- Vedrørende lukning for manuelle postering

Her er linket til NETBUTIK K

(Klik på knappen for at se video undervisning i Netbutikken.
Du kan fx høre mere om de vigtigste begreb

Mine rekvisitioner

Rekvisition
Ingen resultater fundet.

Copyright (c) 2006, Oracle. Alle rettigheder forbeh

Vælg [Indkøbs-præreferencer] til venstre

Udfyld felterne som vist på skærmbilledet

[F Rek
Tr
Lo lygten
nyt skærmbillede kommer frem

Netbutik

Brugerpræferencer
• Generelt

Generelle præferencer

Søgeresultater fra alle varer: handsker

Sortér efter: Relevans | Faldende | Start

Forrige 25 | 26-50 | Næste 25

WeCare® gummihandske, gul, str. M
Kategori: Handsker og tilbehør
Leverandørvare: 2844
Pris: 3,64
Leverandør: STADSING A/S 14458514
Min. bestillings antal: 1 Par med 1 Par
Fragt: På indkøbsaftalen Rengøringsmidler og -artikler påføres fragt ved køb under 200 kr.
Mængde 1 | Tilføj til vogn | Føj til foretrukne | Tilføj for at sammenligne
Her kan du se aftalen

WeCare® gummihandske, gul, str. S
Kategori: Handsker og tilbehør
Leverandørvare: 2844
Pris: 3,64
Leverandør: STADSING A/S 14458514
Min. bestillings antal: 1 Par med 1 Par
Fragt: På indkøbsaftalen Rengøringsmidler og -artikler påføres fragt ved køb under 200 kr.
Mængde 1 | Tilføj til vogn | Føj til foretrukne | Tilføj for at sammenligne

WeCare® gummihandske, gul, str. XL
Kategori: Handsker og tilbehør
Leverandørvare: 2844
Pris: 3,64
Leverandør: STADSING A/S 14458514
Min. bestillings antal: 1 Par med 1 Par
Fragt: På indkøbsaftalen Rengøringsmidler og -artikler påføres fragt ved køb under 200 kr.
Mængde 1 | Tilføj til vogn | Føj til foretrukne | Tilføj for at sammenligne
Her kan du se aftalen

Nitrilhandske, str. 10, 37-655
Kategori: Handsker og tilbehør
Leverandørvare: 12344
Pris: 11,44
Leverandør: STADSING A/S 14458514
Min. bestillings antal: 1 Par med 1 Par
Fragt: På indkøbsaftalen Rengøringsmidler og -artikler påføres fragt ved køb under 200 kr.
Mængde 1 | Tilføj til vogn | Føj til foretrukne | Tilføj for at sammenligne
Her kan du se aftalen

Indkøbsvogn
Din indkøbsvogn er tom.

Sammenlign varer
Ingen varer valgt.

Relaterede links
Kategorier
Handsker og personlig...
Handsker og tilbehør
Mere...

Indkøbslister
Klik her for at se alle relaterede indkøbslister.

6% REVENUE

INDKØB:
NUVÆRENDE
MED ***"CLASH"***

24 interviews
5 workshops
+ prototyping

users are skilled + competent

INSIGHTS

do what your told
VS
the system sucks

PROCUREMENT AGREEMENTS
ENGAGE
1
2
7
10
5
4
WEBSHOP
INFORM
6
THE BUYING EXPERIENCE
MOTIVATE
3
8
FEEDBACK
OPTIMIZE
9
THE MUNICIPALITY OF COPENHAGEN / PROCUREMENT CYCLE

EXAMPLE

Translating empathy to a feature

Enhance data quality

50cm
rubber
spatula

Design the structure with the user

Information til virksomheder
INDKØB OG UDBUD

Translating empathy to a large decision

What have we learned so far?

This is not a typical design process

This way more complicated - we have so many powerful and hidden stakeholders

It’s not only business, it’s also politics

Sometimes we have to do things, because the politicians prioritize, because a larger issue

Empathy for the user creates better solution

How would I like to be prepared, informed, guided, engaged and helped, if I was given the task

Behavioral change is crucial for value realisation

So we need to know what motivates the user, but also what kind of actions we need to change

PROCUREMENT AGREEMENTS
ENGAGE
1
2
7
10
5
4
WEBSHOP
INFORM
6
THE BUYING EXPERIENCE
MOTIVATE
3
8
FEEDBACK
OPTIMIZE
9
THE MUNICIPALITY OF COPENHAGEN / PROCUREMENT CYCLE

Questions?

More information about IH:
www.innovationshuset.kk.dk
facebook.com/innovationshuset
twitter.com/innovationshus

Miriam Lerkenfeld
Say hi en2b@okf.kk.dk
Twitter @lerkenfeld