

Think Services

Think Services

Create the Service Box - WS3

I. Identification

No	WS3
Titre	Create the Service Box
Type	Workshop, Innovation Game, Storytelling
Version	1.0
Auteurs	Giorgio Pauletto
Origine	Cette méthode est inspirée par les approches de jeux innovants (Innovation Games de Luke Hohman) et de focus groups participatifs. Celles-ci sont utilisées aussi bien par les start-ups de la Silicon Valley que par les net-ups du monde des innovateurs sociaux.

Luke Hohmann, « Innovation Games: Creating Breakthrough Products Through Collaborative Play », Addison-Wesley Professional; 1 edition, September 7, 2006

<http://innovationgames.com/product-box/>

Objectif	Sur la base d'une idée de service, rendre lisible et tangible ses caractéristiques et ses bénéfices attendus. Explorer le service par une représentation visuelle et raconter son histoire sur cette base.
-----------------	--

Description	Quoique vous imaginiez pour eux, les clients veulent un service qui résolve leur problème. En co-construisant ce service, vous permettez une compréhension profonde, une appropriation, une valorisation du service qui sinon reste purement intangible.
--------------------	--

Cette concrétisation du service permet aussi durant le storytelling de mettre l'accent sur les éléments de valeur plutôt que sur les simples fonctionnalités attendues. Le jeu s'inscrit résolument dans l'ouverture d'esprit, l'innovation et le dépassement des idées reçues. Le processus permet toutefois aussi de ressortir avec des éléments très concrets et actionnables.

Cet outil se situe dans une phase de concrétisation. Il permet une tangibilisation visuelle et participative du service proposé.

Les participants sont rassemblés en petits groupes à leur convenance. Chaque groupe traite construit une boîte qui contient ou qui signale le service imaginé.

Durée	De 2h jusqu'à une demi-journée.
--------------	---------------------------------

II. Contenu

Ressources nécessaires	Les ressources nécessaires :
-------------------------------	------------------------------

Matériel : boîtes de carton sans autres indications, feutres, stylos, colle, autocollants, post-it, scotch, papier de couleur. Paper Boards ou Whiteboards pour que le groupe puisse développer ses idées avant de les reporter sur la boîte.

- Espace : pièce permettant de séparer les participants en autant de groupes que de boîtes. Tables ou espace permettant de contruire les boîtes. Murs ou vitres permettant de placer de grandes feuilles de papier pour chaque groupe. L'espace doit être aussi 'flexible' que possible: facilité à déplacer les chaises, les tables; murs vierge, etc. Les participants doivent pouvoir réinvestir les lieux à leur convenance.
- Nombre de participants : variable, dépend du temps de restitution
- Appareil de photo et/ou caméra pour documenter les ateliers. Filmer si possible les récits correspondant au travail de chaque groupe (notamment le *storytelling*).

Pré-conditions

- Le matériel est important pour cet atelier.
- Les idées de service doivent avoir été définies a priori ou générées au début de l'atelier.

Acteurs

- Le maître de jeu : Animateur en charge de l'organisation du workshop
- Les modérateurs : Aide et laisse libre cours à la construction des boîtes. Facilite la restitution en proposant une structure de schéma narratif et un narrateur par groupe.
- Les observateurs : Rôle plus important que les modérateurs, au moins un observateur par groupe, assistant le maître de jeu, prise de photos, observation des différents groupes, etc.
- Les participants : participants ayant un intérêt dans le résultat de la démarche. Maximum 10 à 12 par boîte. On peut même envisager avoir une boîte par personne si le groupe est de très petite taille, la dynamique de groupe se fait au moment des histoire et de la discussion finale.

Démarche

Le déroulement du workshop :

1) Préparation : préalablement à l'atelier, les opérations suivantes sont nécessaires:

- préparation du matériel pour le workshop
- attribution des rôles
- définition de(s) idée(s) de service
- fiches d'évaluation de l'atelier

2) Déroulement : en cinq temps

- introduction, présentation du cadre de travail et lancement
- répartition des groupes et "déstructuration" / appropriation de l'espace par les groupes
- construction de la boîte (une par groupe)
- narration des histoires des groupes
- discussion générale, conclusion, évaluation des participants.

3) Finalisation :

- rassembler les histoires, les boîtes et/ou leur photos, celles des flipcharts

ayant permis de les construire, les remarques des observateurs dans un document de synthèse.

- prévoir un document à distribuer aux participants si désiré et un autre document pour le mandant.

Post conditions

Livrables

Les résultats attendus de l'exécution de l'outil :

- livrables immédiats: les boîtes et les histoires présentées durant l'atelier.
- livrables à élaborer: durant l'étape de finalisation: compte rendu d'atelier. Il s'agit d'un document de synthèse qui rappelle le déroulement de l'atelier et qui reprend les points saillants relevés par les différents observateurs sur la dynamique des groupes. Il est intéressant également de pouvoir tirer les invariants qui apparaissent lors des réflexions sur les différents groupes. Les différences entre les boîtes et histoires peuvent également servir de pistes pour des explorations ultérieures.

Exemples

III. Retour d'expérience

Evaluation

Si possible par le sponsor de l'atelier.

Eventuellement dans le cadre d'un débriefing immédiat par l'ensemble des participants.

Une fiche d'évaluation de l'atelier à remplir par les participants (anonymisée).