
Tjänstevetenskap - Tjänstedesign

1IK414

Christina Mörtberg



Agenda 2014-04-08

Frågor från tidigare föreläsningar

Tjänstedesign/vetenskap - vad är det?

Generellt om begrepp

Relation

Tjänstedesign - Användarcentrering - Participatory design



Tjänst - en definition

tjänst saknar som fackterm internationellt antagen definition, men definieras i Sverige som en kedja av händelser eller aktiviteter i vilken en kund interagerar med ett tjänsteföretags medarbetare (eller tekniska hjälpmedel i form av t.ex. bankautomater) i syfte att tillgodose vissa behov.

Tjänstens kvalitet påverkas ofta av kundens (eller andra kunders) agerande.

Tjänsten "finns" inte förrän den upplevs av kunden, och det är vanligt att produktion, leverans och konsumtion av en tjänst sker samtidigt.

Nationalencyklopedin

<http://www.ne.se.proxy.lnu.se/lang/tjänst> (Access 2014-04-03)

Tjänster

“... perhaps in its simplest form a service can be thought of as any act in which a provider and recipient co-create value together.”

(Blomberg 2009, p 122)

Tjänster

Från produkt till

relation

interaktion och

process



Tjänster

“Service experiences are intangible, may take place over a lifetime and have multiple touch-points, media and modes. Therefore, services are prototyped in a different way than products.”

(Service Design Glossary By Live|Work www.servicedesign.org Prepared by Lara Penin)

http://files.g51studio.com/parsons/LIVELWORK_ServiceDesignGlossary.pdf

Tjänstevetenskap - service science?

“The opportunity to innovate in services, to realize business and societal value from knowledge about service, to research, develop, and deliver new information services and business services, has never been greater. The challenges are both the multidisciplinary nature of service innovation, which combines business, technology, social-organizational, and demand innovation as well as the lack of formal representations of service systems.”

(Spohrer & Riecken 2006, p. 31)

- Service Sciences, Management, och Engineering (SSME)

Spohrer, J & Riecken, D (2006) Introduction. Communications of the ACM, 49(7), pp. 30-34.

Tjänstedesign?

Tjänstedesign, även kallat service design, [\[1\]](#) innebär att planera och organisera både människor, [infrastruktur](#), [kommunikation](#) och andra komponenter kring en tjänst för att förbättra dess avseende.

Syftet är att förhöja kundens upplevelse av tjänsten.

Genom att utforma en tjänst efter kundens behov blir den användarvänlig, konkurrenskraftig och relevant utifrån kundens perspektiv.

wikipedia

Service Design

“Design for experiences that happen over time and across different touch-points”

(ServiceDesign.org)



Tjänstedesign - olika tillnärmningar

		Tänkesätt Om tjänster	
		Skillnader varor och tjänster upprätthålls	Tjänster – grundläggande enhet I ekonomisk utbyte
Tänkesätt Om design	Design som problemlösning	Ingenjörsvetenskap/ konst	Tjänste Ingejörsvetenskap/konst
	Design som forskning	Ej ingenjörsveten skapliga design discipliner	Designa för tjänster

(Efter Kimbell 2011, p. 45, min översättning)

Kimbell, Lucy (2011). Designing for service as one way of designing services. *International Journal of Design*, 5(2), 41-52.

Tjänstedesign - utmärkande drag och konsekvenser för innovation

Tjänster är ...	Karakteriseras av ...	Konsekvenser för innovation
Immateriella	tjänster är grundade på erfarenhet	Ökat fokus på design och hantering av förväntningar och upplevelser
tidsbaserad	en dialog mellan tjänsteproducenter och kunder	vikten av sammstämmighet baserad på 'löfte' om ett varumärke
leveranser överskrider flera beröringspunkter	leverans via flera kanaler	holistisk ansats är av vikt i service design - organisationsgränser överskrids många gånger
simultant	producerad och konsumerad samtidigt	förmåga att designa skräddarsydd individuell upplevelse

Clatworthy 2008, sid. 2, min översättning



Fuzzy Front End

Se figure 2 sid 6 i

Sanders, Elizabeth B.-N. & Stappers, Pieter Jan (2008)
Co-creation and the new landscapes of design,
*CoDesign: International Journal of CoCreation in
Design and the Arts*, 4 (1), pp. 5–18
DOI:10.1080/15710880701875068

AT-ONE

A - Aktörer

T - Touchpoints (beröringspunkter)

O - Offering (erbjudanden)

N - needs (behov och önskan)

E - Experience (upplevelser)

Mottagaren - kunden/den boende/medborgaren i centrum

AT-ONE CARDS

[http://www.service-innovation.org/wp-content/uploads/2007/10/
AT ONE CARDS.pdf](http://www.service-innovation.org/wp-content/uploads/2007/10/AT_ONE_CARDS.pdf)



Cartographies Aktörer



Touch-points

Beröringspunkter - touch-points är kontaktpunkter mellan den som tillhandahåller tjänsten och kunden/medborgaren - länken mellan

många olika beröringspkter - Σ av alla påverkar synen på tjänsten

use scenario - "kund resa"

beröringspkter - innovationer

What is? What can be?

Trygghetslarm

Aktörer?

Beröringspunkter



Touch-Point Cards

Workshops

existerande - varje steg i en kundresa

“pain points” - sensorn (smarta hemmet)

ansvar - beröringspunkter

migrations strategi

lägga till - ta bort

framdrivna (tvingade) associationer

AT-ONE

O - Offering (erbjudanden)

tjänsten och varumärke nära förbundna

tilltänkt - uppfattad

en förståelse för hur tjänsten (erbjudandet) uppfattas/
upplevs

- på en funktionell nivå
- på en känslomässig nivå

AT-ONE

N - needs (behov och önskan)

– användarcentrering

– participatory design

– intervjuer, observationer, personas, walkthroughs

– touch-points cards vid intervjuer

– holistisk ansats

User as Input

“Incorporating the user as input, and respecting its impact on the process and its outcome, creates fundamentally new constraints in Service design that we believe is going to require new methodologies and practices” (Pinhanez, 2009, p. 9).

Sensorn på smarta hemmet i Oslo annorlunda om de boende deltagit i designen?

AT-ONE

E - Experience (upplevelser)

upplevelse när tjänsten används - sensor (smarta hemmet)

kommer ihåg efter användningen - coursepress

inte bara funktionalitet - upplevelse

estetik - etik (Löwgren & Stolterman 2005)

men funktionalitet och användbarhet förutsättning för 2E

Länkar

<http://www.service-innovation.org>

<http://www.servicedesigntools.org>

<http://www.livework.co.uk>



Relation till innovations processer

“Service design is a discipline that is influential in innovation processes, in business and technology development, as well as in deployment of e.g. technology” (Moritz, 2005 in Holmlid 2009, p. 3).

Innovation

innovation (latin *innova'tio*, av *i'nnovo* 'förnya', 'åstadkomma något nytt', av *in-* och *no'vus* 'ny'), förlopp genom vilket nya idéer, beteenden och tillvägagångssätt vinner insteg i ett samhälle och sedan sprids där.

Ordet avser vanligen nyheten i sig. Ångmaskinen, dieselmotorn och transistorn är exempel på innovationer med stor sekundär räckvidd (de utgjorde en förutsättning för järnvägens, bilismens och datoriseringens genombrott).

Nationalencyklopedin

<http://www.ne.se.proxy.lnu.se/lang/innovation>

Nyhet - Uppfinning

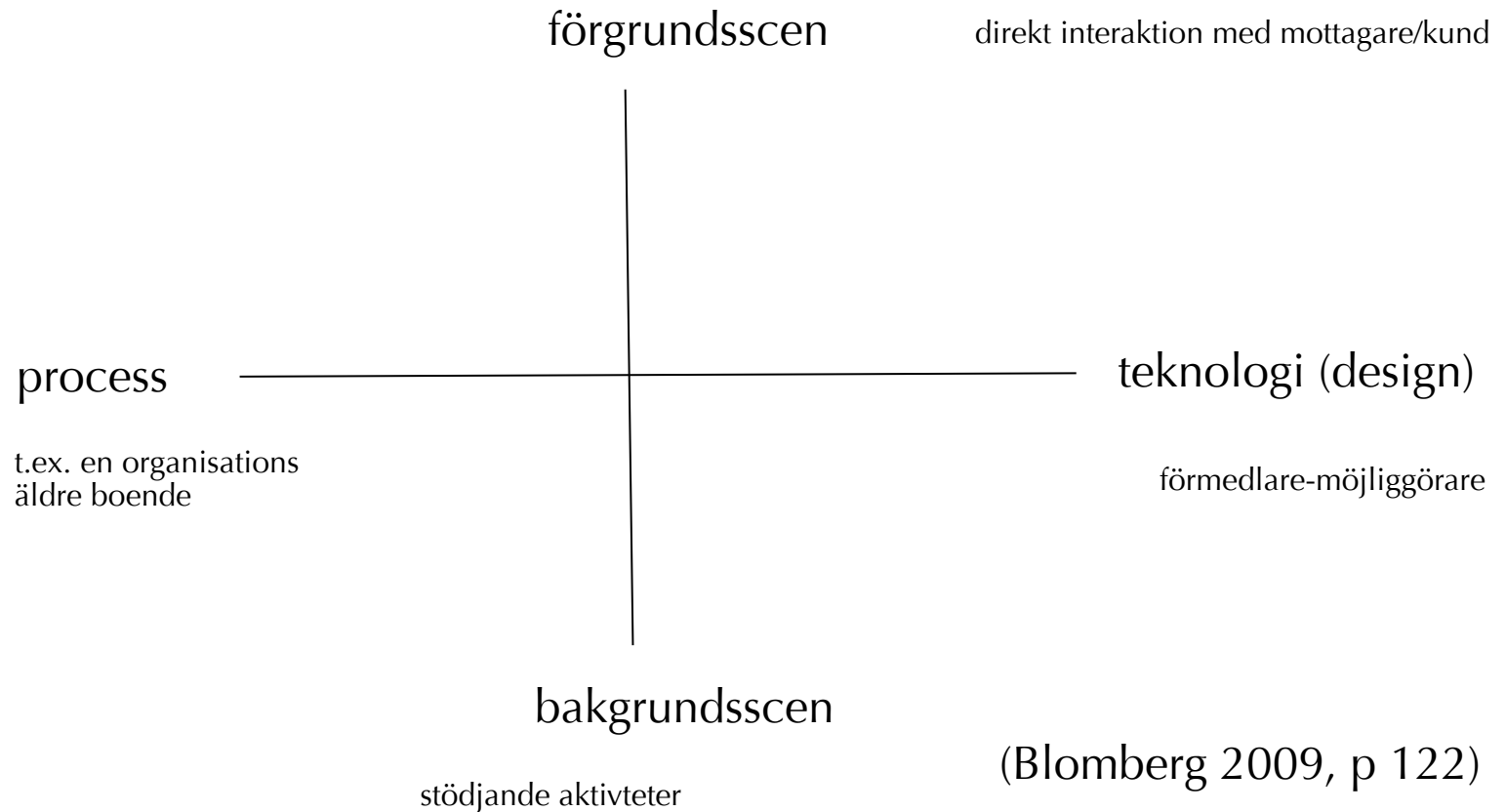
"... what is inventive is not the novelty of artefacts in themselves, but the novelty of the arrangements with other activities and entities within which artefacts are situated. And might be situated in the future."

(Barry 199, p. 4)

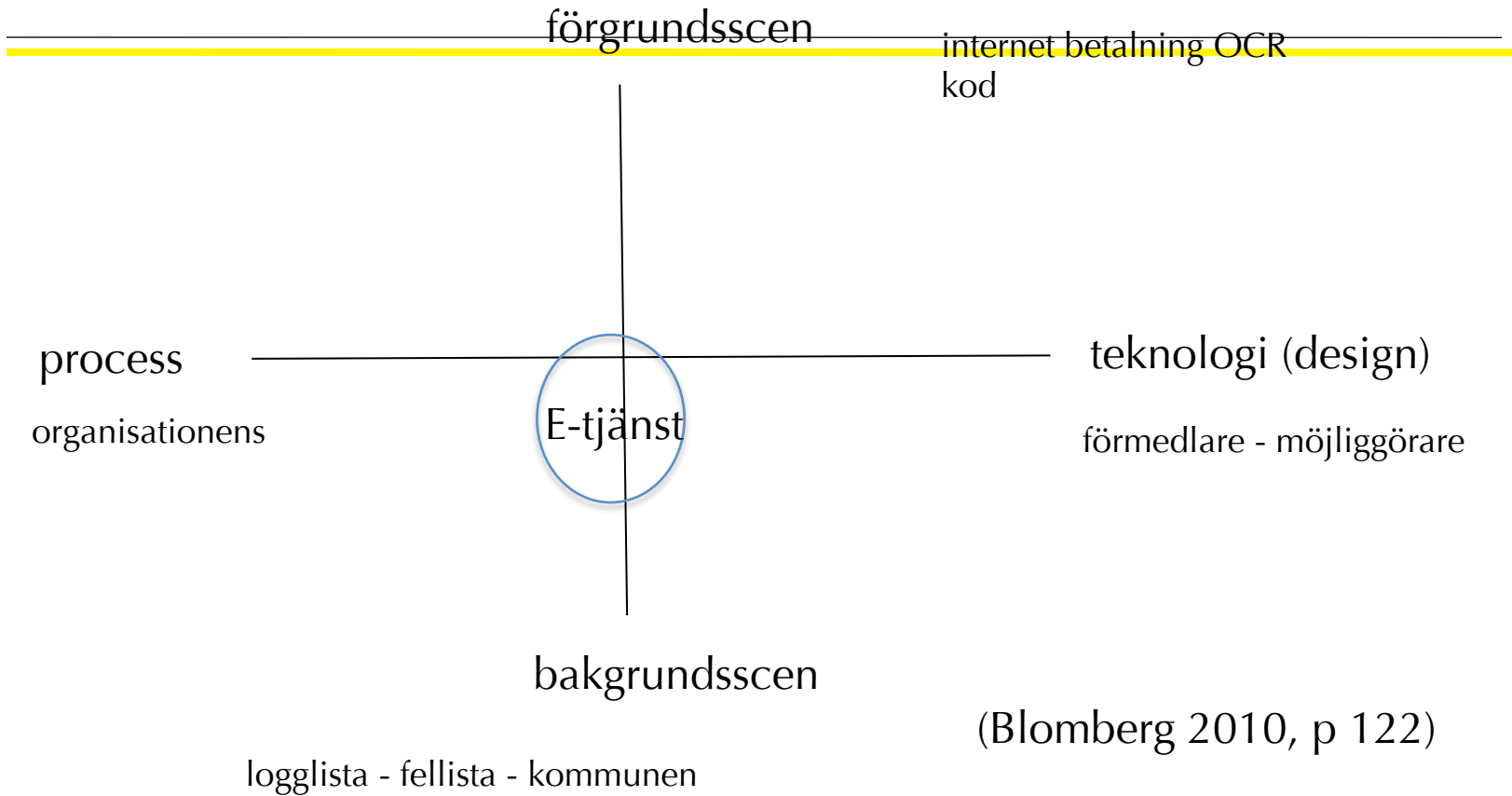
'novelty' - invention

Barry, Andrew (1999) Invention and Inertia.
Cambridge Anthropology 21.

Service Innovation



E-tjänst - faktorer förskoleavgift



Argument för Participatory Design i Service Innovation

Två olika sätt att använda PD

1) rättfram användning – oavsett om förgrunds- eller bakgrundscen är i fokus

2) PD principer tänkbara

både tjänsteproducenter och mottagare/kunder involveras i samskapande av mervärde
respekterar varandras expertis, alla kan påverka

(Blomberg 2009)

Referenser

Barry, Andrew (1999) *Invention and Inertia*. Cambridge Anthropology 21.

Blomberg, Jeanette (2009) On Participation and Service Innovation. I Binder, Löwgren & Malmberg (Eds.) *(Re)Searching the digital Bauhaus*. London: Springer, p. 121-144.

Clatworthy, Simon (2008) 'Innovations in service experiences: The AT-ONE method'. In *Proceedings of the 6th Design and Emotion Conference*. Hong Kong: 06.10.2008–09.10.2008.

Holmlid, Stefan (2007). Interaction design and service design: Expanding a comparison of design disciplines. Nordic Design Research, Nordes.

<http://www.nordes.org/opj/index.php/n13/article/view/157>

Löwgren, Jonas & Stolterman, Erik (2005). *Thoughtful interaction design: a design perspective on information technology*. Cambridge, Mass.: MIT Press

Moritz, Stefan (2005). Service design: Practical access to an evolving field. *MSc thesis, KISD*.

Spohrer, J & Riecken, D (2006) Introduction. Communications of the ACM, 49(7), pp. 30-34.

Sanders, Elizabeth B.-N. & Stappers, Pieter Jan (2008) Co-creation and the new landscapes of design, *CoDesign*. *International Journal of CoCreation in Design and the Arts*, 4(1), pp. 5-18.

DOI: [10.1080/15710880701875068](https://doi.org/10.1080/15710880701875068)