

Service design • online kursus

De grundlæggende principper for at arbejde med service design

Dette service design kursus er til dig, der vil have en grundig indføring i service design – men som også selv vil bestemme hvor og hvornår.

Service design drejer sig om at designe bæredygtige serviceydelser. Så vil man forstå service design kræver det en dyb forståelse for, hvad design i virkeligheden er samt et fornyet blik på service. Ikke mindst fordi udfordringen ofte er, at serviceydelser både skal være attraktive for dem, der skal modtage ydelserne – og effektive for dem, der skal levere dem.

Onlinekurset i service design indeholder redskaber til at se på den service, der allerede findes på nye måder. Samtidig med at du bliver klar til at udvikle på det, som ikke fungerer optimalt. Men kurset giver også en forståelse for "design thinking og -doing". Og ikke mindst får du anvisningerne på, hvordan du kan komme videre, hvis du vil vide endnu mere.

Udbytte

Når du har gennemført kurset vil du

- have en forståelse for serviceydelsens natur og principperne for at ændre på eksisterende services
- have kendskab til design
- have viden og redskaber til at kortlægge og forstå problemstillinger
- have kendskab til arbejdet med hvordan man idéudvikler og arbejder med service-prototyper
- være inspireret til at implementere noget nyt samt kunne kvalitetssikre og evaluere projekter

Målgruppe

Kurset er målrettet dig som arbejder med

- organisationens serviceydelser og serviceoplevelser
- produkt-, service- og forretningsudvikling
- kunde-, bruger- og borgerrejser
- service design og har behov for en opdatering - eller design (men mangler forståelse for service design)

Indhold

Kurset består af syv moduler fordelt på 38 videolektioner som indeholder baggrundsviden, teori og modeller, samt en række principper indenfor service design. Desuden vises relevante eksempler på praktiske værktøjer, løsninger og nye serviceoplevelser. Lektionerne er fordelt på:

- principper for service design, serviceydelsens natur og "design doing & thinking".
- kortlægning af og forståelse for et problemområde, herunder forståelse for brugerens rolle i udviklingsarbejde; brugerundersøgelser og kvalitative metoder.
- grundlæggende principper for kreativitet med metoder og redskaber til ide-generering, ide-udvælgelse og prioritering, samt principper og metoder for prototyping.
- den svære implementering. Hvordan sikres og forankres forandring?
- evaluering og læring. Hvad er lært og hvad betyder det for det næste skridt?

Litteratur og baggrund

Online kurset er udviklet med baggrund i Service Design Institutes analoge kurser i service design, som var Danmarks første. De har kørt i en årrække rettet mod såvel offentlige som private organisationer.

Desuden er "**Med andre øjne – om service, design og service design**" omdrejningspunktet for dette kursus. Bogen er skrevet af underviserne, Mette Mikkelsen og Søren Bechmann.

Bogen fremsendes, når du har tilmeldt dig kurset.

Undervisere

Undervisere på kurset er

Mette Mikkelsen, designer, adj. professor på Designskolen Kolding og partner i Service Design Institute

Søren Bechmann, konsulent, forfatter og partner i Service Design Institute

"Hotline"

Du får løbende adgang til at kommunikere med kursets gennemgående undervisere og stille spørgsmål, kommentere de enkelte afsnit, komme med forslag etc.

Form og varighed

Online kurset sikrer fuld fleksibilitet gennem 38 videolektioner som er tilgængelige i 365 dage. Den samlede varighed er ca. 5 timer.

Pris

Kr. 5.960,- ekskl. moms.

Dette kursus kan købes f.o.m. den 1. juli 2020.