

Grundkursus i servicedesign

Lær at designe attraktive og effektive serviceydelser

Servicesektoren fylder meget i Danmark. 75% af Danmarks BNP har noget med service og offentlig sektor at gøre. Brugere, borgere og kunder efterspørger attraktive serviceydelser, der dækker behov og løser problemer. Private og offentlige organisationer er fokuserede på, hvordan de kan levere serviceydelser på mere effektive måder. Samtidig med at det ofte viser sig, at differentiering gennem service for mange er den eneste farbare vej, når organisationer ønsker at adskille sig fra deres konkurrenter.

Denne balance – hvordan kan man udvikle serviceydelser der både er attraktive, effektive og anderledes – kræver nye tilgange. Det er hér at servicedesign kommer ind i billedet. Servicedesign drejer sig om at designe bæredygtige serviceydelser. Så vil man forstå servicedesign kræver det, at man "dobbelklikker" på såvel design som service – og således får en dyb forståelse for, hvordan man arbejder som en designer. Og en dyb forståelse for, hvad en serviceydelse i virkeligheden er. Det får man på dette grundkursus i servicedesign.

Udbytte

Når du har gennemført kurset vil du

- kunne tilrettelægge og lede et (servicedesign)projekt fra start til slut
- være i stand til at kortlægge og forstå problemstillinger – f.eks. kunde- og brugerrejser
- kunne arbejde med at udvikle og udvælge ideer og omsætte dem til prototyper, som kan testes
- være inspireret til at implementere nye projekter
- kunne kvalitetssikre og evaluere projekter
- være bedre i stand til at forstå og tænke som en (service) designer
- have et netværk af ligesindende og have trænet servicedesign i tværfaglige grupper

Målgruppe

Kurset er målrettet dig har begrænset eller intet kendskab til servicedesign. Du arbejder med

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

Indhold

Kurset veksler mellem teori og praksis. I tværfaglige grupper arbejdes der med en gennemgående case, som modeller, metoder og værktøjer afprøves på.

Du vil komme til at høre om og arbejde med

- principper for servicedesign, serviceydelsens natur og "design doing & thinking"
- kortlægning af og forståelse for et problemområde
- brugerundersøgelser og kvalitative metoder
- metoder og redskaber til ide-generering, ide-udvælgelse og prioritering
- skitsetegning og andre visuelle virkemidler
- principper og metoder for prototyper
- implementering. Hvordan sikres og forankres forandring? Introduktion og arbejde med SAMLE-modellen
- evaluering og læring. Hvad er lært og hvad betyder det for det næste skridt?

Litteratur og materialer

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

Bogen fremsendes, når du har tilmeldt dig kurset.

Desuden udleveres en samling **metodekort** med de metoder der introduceres på 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

Søren og Mette er gennemgående undervisere og kursusledere.

Frank Høedt, grafisk facilitator, demonstrerer løbende, hvordan man kan understøtte en designproces visuelt.

Desuden møder du en række oplægsholdere som har særlige perspektiver på servicedesign:

Lena Toft, Sikkerhedsstyrelsen

Ulla Svenningsen Lund, Visit Aarhus

Jonas Juul Jeppesen, Subscrype

Michel Steen-Hansen, Danmarks Biblioteksforening

Marie Østergård, chef for Bibliotekerne i Aarhus

Form og varighed

Kurset afvikles over fem dage.

Der må hver gang påregnes ca. to timers hjemmearbejde.

Tid og sted

Kurset afvikles i både København og Aarhus. Se tidspunkter på www.servicedesigninstitute.com

Pris

Kr. 17.500,- inkl. frokost, te/kaffe og materialer - ekskl. moms.

Kurset gennemføres i henhold til Sundhedsstyrelsens anbefalinger. Ved evt. aflysning tilbagebetales det fulde beløb.