

## Utbildning i tjänstedesign

### **Få verktyg för att utveckla metoder i er innovationsprocess för att säkra kundbehoven och höja era kunders upplevelse av era tjänster/produkter**

*Tjänstedesign handlar om att planera och organisera både människor, infrastruktur, kommunikation och andra komponenter kring en tjänst för att förbättra dess avseende i syfte att förhöja kundens upplevelse av tjänsten.*

- ◆ Lär dig mer om tjänstedesign, vilka metoder innefattas och hur ni kan använda det i ert innovationsarbete
- ◆ Lär dig hur man kan anpassa existerande modeller till olika sammanhang och olika organisationer
- ◆ Få konkreta verktyg för utveckling
- ◆ Nätverka och byt erfarenheter med andra företag som deltar i kursen

#### **Om kursen**

Delta med din verksamhet och ditt team tillsammans med en handfull andra företag. Kursen genomförs med 5-6 deltagande företag. Delta med din verksamhet och ett team om 2-3 personer.

Kursen äger rum under våren 2018, se datum vid varje tillfälle nedan. Kursen är upplagd med tre workshoptillfällen med arbetsuppgifter mellan dessa. Varje workshoptillfälle är ca 6 timmar. Ca 3 veckor mellan varje tillfälle.

Genom upplevelsebaserad lärande där varje team själva utför ett designdrivet projekt få ni kunskap om såväl process, metoder och verktyg relaterade till tjänstedesign. Teori om metoder och processen varvas med praktiska övningar och tips på verktyg i en serie om 3 workshoppar. Mellan workshopparna förväntas varje team prova på och jobba med den fas av designprocessen som gåtts igenom i föregående workshop.

#### **Kursens upplägg**

##### **Workshoptillfälle 1 – torsdag 12 april**

En introduktion som tar upp:

- ◆ Hur ser tjänstedesignprocessen ut. Hur kopplar den till den idédiamant som Crearum brukar använda - likheter och skillnader.
- ◆ Jämförelse mellan system/verksamhetsdriven process och designdriven process.
- ◆ Kommentar kring design som arbetssätt, vad finns det för barriärer, utmaningar.
- ◆ Argument för utveckling av designförmåga samt genomgång av vad designförmåga innebär.
- ◆ Genomgång av designprocessen i stort samt fokus på de första faserna, problemformulering och användarresearch.
- ◆ Övning: Varje deltagande organisations team definierar en utmaning, ett problem eller möjlighet som de vill testa att jobba med designdrivet.
- ◆ Övning: Stakeholder mapping => vilka berörs av problemet, möjligheten.  
Eget arbete på hemmaplan: Användarresearch.

## Workshoptillfälle 2 – onsdag 2 maj

- ◆ Gemensam reflektion och delande av erfarenheter relaterat till att göra användarresearch.
- ◆ Övning: Analys, förstå och skapa insikter kring problemområdet.
- ◆ Genomgång av de kommande faserna i designprocessen idégenerering och prototypning/testning.
- ◆ Reflektion kring arbetssättet och organisationens strukturer, diskussion samt övning. Eget arbete på hemmaplan: Idégenerering & prototypning/testning.

## Workshoptillfälle 3 – onsdag 30 maj

- ◆ Gemensam reflektion och delande av erfarenheter relaterade till idégenerering och prototyping/testning.
- ◆ Genomgång av de slutliga delarna i designprocessen refinement & implementation
- ◆ Övning: Hur har det här arbetssättet skilt sig från de processer och tillvägagångssätt som er organisation brukar använda? Fördelar/nackdelar, vad fungerar och vad måste anpassas?
- ◆ Avslutning

### Om kursledaren

Kursen genomförs av Lisa Malmberg, doktor i Design. Lisa har en bakgrund inom produktutveckling med konsultuppdrag mot bland andra Opel och Bosch Siemens Home appliances innan hon bytte bana och istället har fokuserat på design med fokus på tjänster. I sin forskning har hon intresserat sig för mötet mellan design och verksamheter utan tidigare erfarenhet av att jobba designdrivet. Hon har studerat hur design tas emot inom dessa organisationer och hur deras förmåga att nyttja design som angreppssätt för utveckling- och innovationsarbete kan byggas upp. Hon har tittat både på verksamheter inom forskningsnära teknikutveckling och inom offentlig sektor. I sin avhandling *Building Design Capability in the Public Sector: Expanding the Horizons of Development* fokuserar hon på vad designförmåga innebär och hur organisationer inom offentlig sektor kan bygga upp och utveckla sin designförmåga och nyttja patienter och medborgare som en resurs och partner i utvecklings- och innovationsarbetet.

### Tidigare kursdeltagare säger så här om kursen:

*"Bra att få konkreta verktyg att jobba vidare med"*

*"Mycket givande att använda ett fall under kursen"*

*"Givande med deltagare från olika områden/sektorer"*

*"Bra med öppna diskussioner, övningar och att ha hemuppgifter mellan kurstillfällena"*

### Praktiskt

När: 12 april, 2 maj, 30 maj 2018

Plats: Crearum, Gjutergigatan 1 D, Linköping

Pris: 35 000 kr/företag exkl moms (vid 6 deltagande företag),  
42000 kr/företag exkl moms (vid 5 deltagande företag)

Kursen ges i samarbete mellan Spetsa AB och Crearum.

**Om Spetsa:** Spetsa AB ägs av Linköpings universitet och vi förmedlar och säljer skräddarsydda tjänster som utförs av forskare och lärare. Här kan du få tillgång till spetskompetens från ett av Sveriges främsta lärosäten. Läs mer på [www.spetsa.se](http://www.spetsa.se)

### Om Crearum:

Crearum AB är ett konsultföretag, avknoppat från LiU som arbetar med verksamhetsutveckling och att träna organisationer i ökad innovationsförmåga. Mer info finns på [www.crearum.se](http://www.crearum.se)

**Välkomna!**