

This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version:

Backman, M. (2022). Kunskapen inom Service Design ska höjas vid Novaia.
Svängrum April 2022.

Kunskapen inom Service Design ska höjas vid Novia

TEXT: Markus Backman, projektassistent och projektsakkunnig vid Yrkeshögskolan Novia

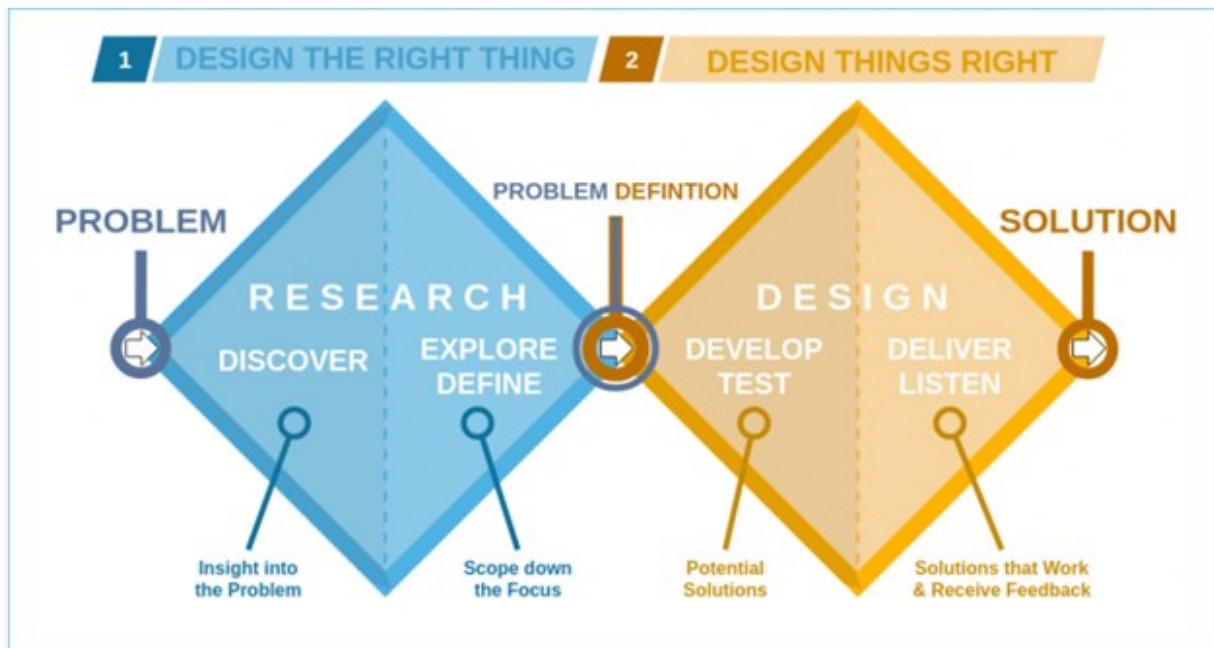
I en alltmer föränderlig och utmanande värld behöver organisationer förmågan att skapa bättre användarupplevelser för sina kunder. Vid Novias institution för företagsekonomi i Åbo har **projektet Service Design verkstäder – tjänsteorienterad och behovsanpassad kunskap** inletts. Målet med projektet är att öka användningen av Service Design-verktyg vid Yrkeshögskolan Novia.

Vad är Service Design?

Service design – även kallat tjänstedesign – innebär att planera och organisera människor och verksamheter kring en tjänst för att förbättra kundens upplevelse. Genom att utforma en tjänst efter kundens behov blir den användarvänlig, konkurrenskraftig och relevant för kunden. Service design kan ses som en verktygsback med modeller och tillvägagångssätt som man kan använda sig av för att utveckla offentliga och privata organisationer samt för att stöda människor i sin egen utveckling.

Därför behövs Service Design

För studerande är det viktigt att kunna implementera tjänstedesign i arbetslivet där det finns en hög efterfrågan på tjänsteorienterad kunskap. Detta gäller oberoende av vilken inriktning studerande har i sina studier. Genom att utnyttja verktygen kan studerande orientera sig till kreativare lösningar på problem genom att utforska, analysera, idégenerera och testa med hjälp av verktyg och modeller. Det är inte endast studerande som kan gynnas av Service Design, utan också lärare och administrativ personal kan använda sig av kunskapen vid planering av till exempel kursinnehåll och projekt.



Double Diamond modellen är ett av de mest tillämpade verktygen i Service Design. Modellen är i flitig användning inom workshops som ordnas för personalen på Novia.

Det finns många fler modeller och verktyg som kan vara till hjälp i Service Design. bland annat Business Model Canvas, Känslozoner, Möjlighetskartan och Värdeskaparen hör till dem. Vill du bekanta dig med verktygen?

Besök novia.drivhuset.se/verktyg och innovationtool.fi

Det finns ett bra underlag för samarbete

Yrkeshögskolan Novia har en engelskspråkig Masterutbildning i samarbete med Turku AMK, **Master of Business Administration, Service Design**, så kunnande inom Service Design finns inom organisationen. Ett samarbete med entreprenörskapsorganisationen Drivhuset i Sverige har även pågått sedan 2018. Drivhuset hjälper till med att träna, utbilda, coacha och stödja människor och företag med konkreta verktyg inkluderat bland annat de forskningsbaserade metoderna– **Loopa** och **Tookig**. I det pågående projektet fokuserar man nu på hur material från dessa samarbeten samt från existerande nationella finskspråkiga projekt, kunde stöda studerande.

Service design integreras i undervisningen

Integrationen i undervisningen sker i samarbete med lärare på varje institution, som via gemensamma verkstäder utvecklar sin kunskap.

- **Steg 1:**Kartläggning av behov och tillgångar som finns i Service Design på högskolan.
- **Steg 2:**Fortbildning av lärare och annan personal i användningen av verktyg och metoder inom Service Design. Detta utförs under workshops där deltagarna

arbetar med problemlösning och utveckling av till exempel projektplaner, kursinnehåll och undervisningsstruktur

- **Steg 3:**Lärarna implementerar användningen av Service Design i sin undervisning och den når via detta steg även studerande, som kan använda verktygen i sina egna projekt.
- **Steg 4:**Det produceras en handbok inom Service Design som alla intresserade kan bekanta sig med.

Den digitala handboken ska innehålla verktyg och modeller som kan fungera som stöd vid till exempel planering, definiering, och problemlösning i undervisning och annan organisationsverksamhet. Handboken delas på Novias webbsida när den är klar att användas. Den ultimata målsättningen är att Service Design 'tanke sättet' i framtiden ska tillämpas som ett ordinarie tillvägagångssätt när det kommer till utveckling och problemlösning inom alla områden i yrkeshögskolans organisation.