

**Kursplan**

Arbetskopia

Uttagen: 2015-10-19

Designprocessen i tjänstedesign

Design Process in Service Design

15.0 högskolepoäng

Kurskod: 5ID196**Kursplan giltig från:** 2016, vecka 3**Ansvarig enhet:** Institutionen Designhögskolan**SCB-ämnesrubrik:** Design**Huvudområden och successiv fördjupning:** Industridesign: Grundnivå, har endast gymnasiala förkunskapskrav (G1N)**Betygsskala:** För denna kurs ges betygen VG Väl godkänd, G Godkänd, U Underkänd**Utbildningsnivå:** Grundnivå

Behörighet

Grundläggande behörighet

Mål

Efter genomgången kurs skall den studerande kunna:

- redogöra för designprocessen inom tjänstedesign, och för centrala begrepp inom denna som kontaktpunkter, kundupplevelse och kundresa.
- identifiera kontaktpunkter mellan användare och tjänsteförmedlare och redogöra för hur dessa förhåller sig till fysisk miljö, rumslighet, kommunikationskanaler och tid.
- på grundläggande nivå tillämpa designmetoder som boardtekniker, funktionsanalyser, observationer och utvärdering för att analysera och visualisera en tjänst ur ett kundresoperspektiv, och genom kreativa metoder och utvärderingsmetoder generera utvecklingskoncept.
- med stöd av olika visuella metoder och tekniker kunna åskådliggöra, förklara och argumentera för olika tjänste-, produkt- och miljökoncept för olika typer av mottagare eller avnämare.
- beskriva och reflektera över hur ett holistiskt perspektiv på tjänsteutveckling spänner över olika discipliner och samhällskontexter, och hur olika professioner eller expertiser kan samverka för att utveckla och förbättra tjänster.
- upprätta och följa en projektplan, och kontinuerligt kunna revidera och anpassa projektplanen utifrån förutsedda och oförutsedda händelser i projektet, samt reflektera över egna reaktioner och grupprocesser i relation till projektförloppet.
- i grupp planera, genomföra och presentera ett projektarbete inom tjänstedesignområdet, från probleminentifiering till muntlig, skriftlig och visuell projektpresentation av såväl process som slutkoncept.
- reflektera över designprocessen i relation till den egna lärprocessen, samt i relation till den framtida yrkesrollen som potentiell upphandlare av designtjänster.

Innehåll

Kursen behandlar hur designmetodik kan användas för att analysera och strategiskt utveckla tjänster, med fokus på användarupplevelse i relation till såväl tjänsten som platsen eller platserna associerade med denna. Det övergripande målet är att introducera hur designprocessen kan användas för att generera idéer, formulera och lösa problem samt omsätta dessa till strategiska visioner för tjänster med ett genomgående användarfokus.

Under kursen arbetar studenterna i projektgrupper för att analysera och utveckla en tjänst, en upplevelse eller en plats, så att den blir såväl attraktiv som socialt hållbar och inkluderande, och så att den uttrycks och stöds i såväl fysisk miljö som genom olika media. Centralt är att introducera hur designmetoder kan användas för att kartlägga och förstå användares drivkrafter och behov, och omvandla dessa till konkreta koncept för tjänste-, produkt- och miljöutveckling. En stark tyngdpunkt ligger på att öva metoder för samskapande, där användare och olika intressenter aktivt inkluderas i designprocessen: dokumentation, idégenerering, utvärdering och konceptutveckling, liksom på metoder för att visualisera processer, idéer och koncept såväl manuellt som datorstött under projektets olika stadier. I kursen ingår också moment med grafisk formgivning, designhistoria, illustrationsmetoder och färglära.

Ett huvudsyfte med kursen är att studenten ska nå en grundläggande kompetens i att kommunicera med olika användar- och yrkesgrupper inblandade i tjänste- och platsutveckling i relation till fysisk miljö, och få kännedom vilka krav som kan ställas vid upphandling av konsulttjänster inom designområdet i relation till planering och projektering av miljöer och tjänster. Genom kursen löper ett projektarbete, i vilket designprocessens steg och metoder inom introduceras och relateras till fysisk miljö, varumärkshantering och användarupplevelse.

Undervisning

Kursen bygger på en hög grad av lärarledd undervisning i form av workshops, föreläsningar, praktiska övningar och seminarier samt handledning. Stor vikt läggs vid grupprocesser i lärandet, och formerna för undervisningen utgör ofta i sig exempel på den metodik som används inom designområdet.

Examination

Examinationen sker muntligt, visuellt och skriftligt, individuellt och i grupp. Under kursens olika moment sker en löpande examination genom övningar och obligatoriska inlämningsuppgifter av prövande karaktär.

På kursen ges något av betygen Underkänd (U), Godkänd (G) eller Väl Godkänd (VG). För att bli godkänd på hela kursen krävs att samtliga prov och obligatoriska moment är godkända. Betyget utgör en sammanfattande bedömning av resultaten vid examinationens olika delar och sätts först när alla obligatoriska moment är godkända. För Godkänt fordras därutöver närvaro och aktivt deltagande vid den lärarledda undervisning som är av prövande eller examinerande karaktär. För studerande som inte blivit godkänd vid ordinarie provtillfälle anordnas ytterligare provtillfällen. En student som utan godkänt resultat har genomgått två prov för en kurs eller en del av en kurs, har rätt att få en annan examinator utsedd, om inte särskilda skäl talar emot det (HF 6 kap. 22 §). Begäran om ny examinator ställs till prefekt på Designhögskolan.

Tillgodoräknande

Student har rätt att få provat om såväl tidigare utbildning som motsvarande kunskaper och färdigheter förvärvade i yrkesverksamhet kan tillgodoräknas för motsvarande utbildning vid Umeå universitet. Ansökan om tillgodoräknande skickas in till Studentcentrum/Examina. Mer information om tillgodoräknande finns på Umeå universitets studentwebb, www.student.umu.se, och i högskoleförordningen (6 kap). Ett avslag på ansökan om tillgodoräknande kan överklagas (Högskoleförordningen 12 kap) till Överklagandenämnden för högskolan. Detta gäller såväl om hela som delar av ansökan om tillgodoräknande avslås.

Kurslitteratur

Litteraturlista (Ej klarmarkerad)

Kurslitteratur

This is service design thinking : basics - tools - cases

Stickdorn, Marc; Schneider, Jakob

Amsterdam : Bis Publishers, 2010. - 373 p.

ISBN:978-90-6369-256-8 LIBRIS-ID:12076863

Obligatorisk

Referenslitteratur

Designing services with innovative methods

Miettinen, Satu; Koivisto, Mikko

Helsinki : University of Art and Design, 2009 - 267 s

ISBN:978-952-5018-42-4 LIBRIS-ID:11613203

Österlin, Kenneth

Design i fokus för produktutveckling : varför ser saker ut som de gör?

2. omarb. uppl. : Malmö : Liber, 2007 - 168 s.

ISBN:978-91-47-08631-3 (inb.) LIBRIS-ID:10238080

Klarén, Ulf

Vad färg är Vad är färg?.

Stockholm : HLS, 1996 - 88 s.

ISBN:91-7656-383-9 ; 210:00 LIBRIS-ID:8375709

Berndal, Bo

Typiskt typografiskt

Frigyes, Paul

2. uppl. : Stockholm : Fischer, 1991 - 204, [1] s.

ISBN:91-7054-670-3 (inb.) LIBRIS-ID:7596440
