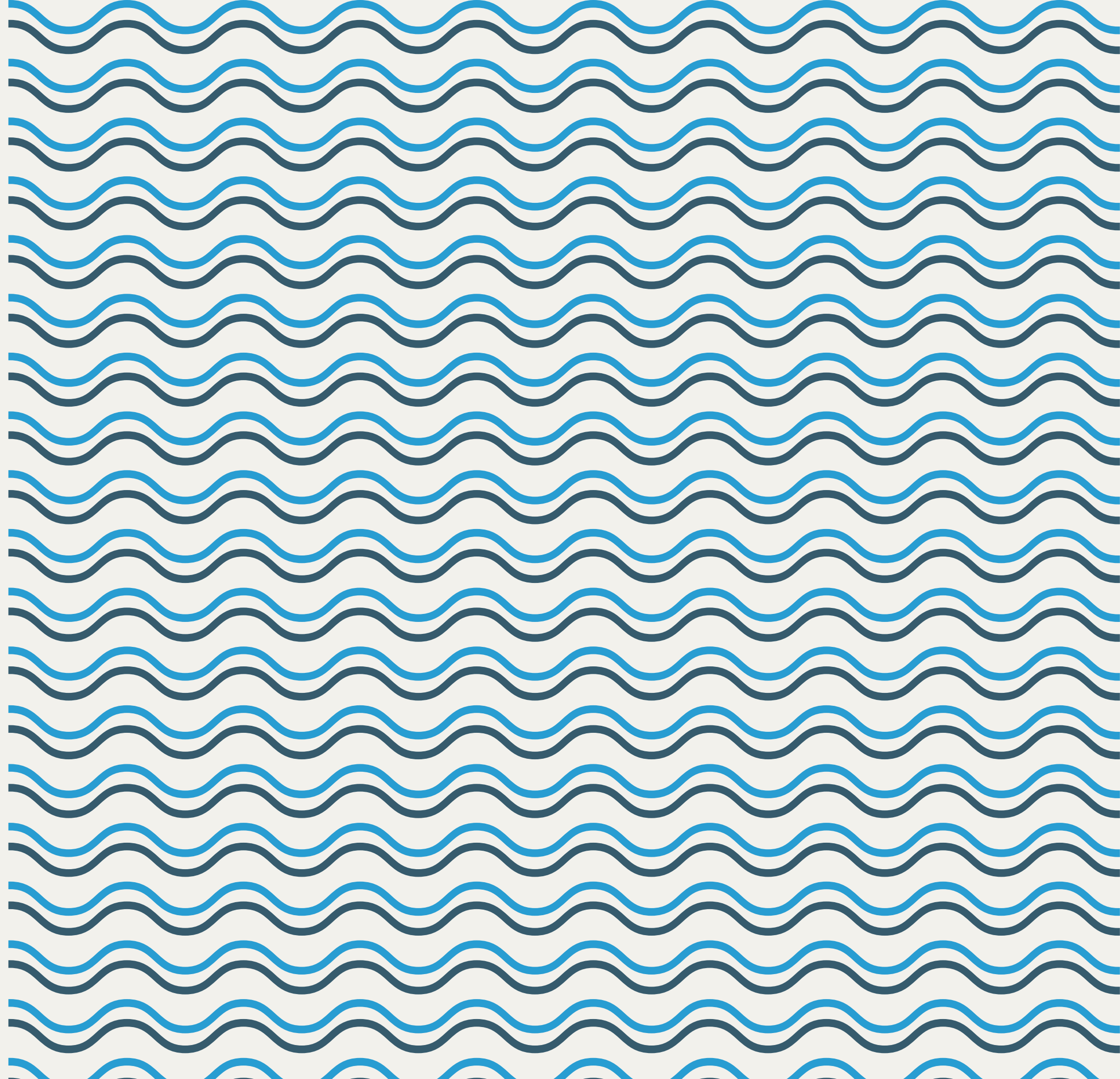


# Service Design i utbildningen

En rapport om projektet  
Service Design- verkstäder -  
tjänsteorienterad och behovsanpassad  
kunskap



Markus Backman, Yrkeshögskolan Novia

Service Design i utbildningen. En rapport om  
projektet Service Design- verkstäder-  
tjänsteorienterad och behovsanpassad kunskap

Yrkeshögskolan Novia, Wolffskavägen 31, 65200  
Vasa, Finland © Yrkeshögskolan Novia och  
Markus Backman

Novia Publikation och produktion, serie R:  
Rapporter 7/2022

ISBN 978-952-7048-87-0(Online)

ISSN: 1799- 4179

CC BY 4.0

# Innehåll

## Introduktion

1. Projekt Service Design
2. Projektets genomförande
3. Service Design, vad är det egentligen?
4. Därför behövs Service Design

## Modeller & Verktyg

5. Modeller & Verktyg Intro
6. Double Diamond modellen
7. Värdeskaparen
8. Lean Canvas
9. Business Model Canvas
10. Möjlighetskartan
11. Kundresan

## Case

12. Service Design verkstäder
13. Case 1: Feedback i fokus
14. Case 2: Ett optimerat kursinnehåll
15. Case 3: Förpackningsmaterial i förnyelse
16. Case 4: Målmedvetenhet viktigast
17. Case 5: En effektivare studieatmosfär

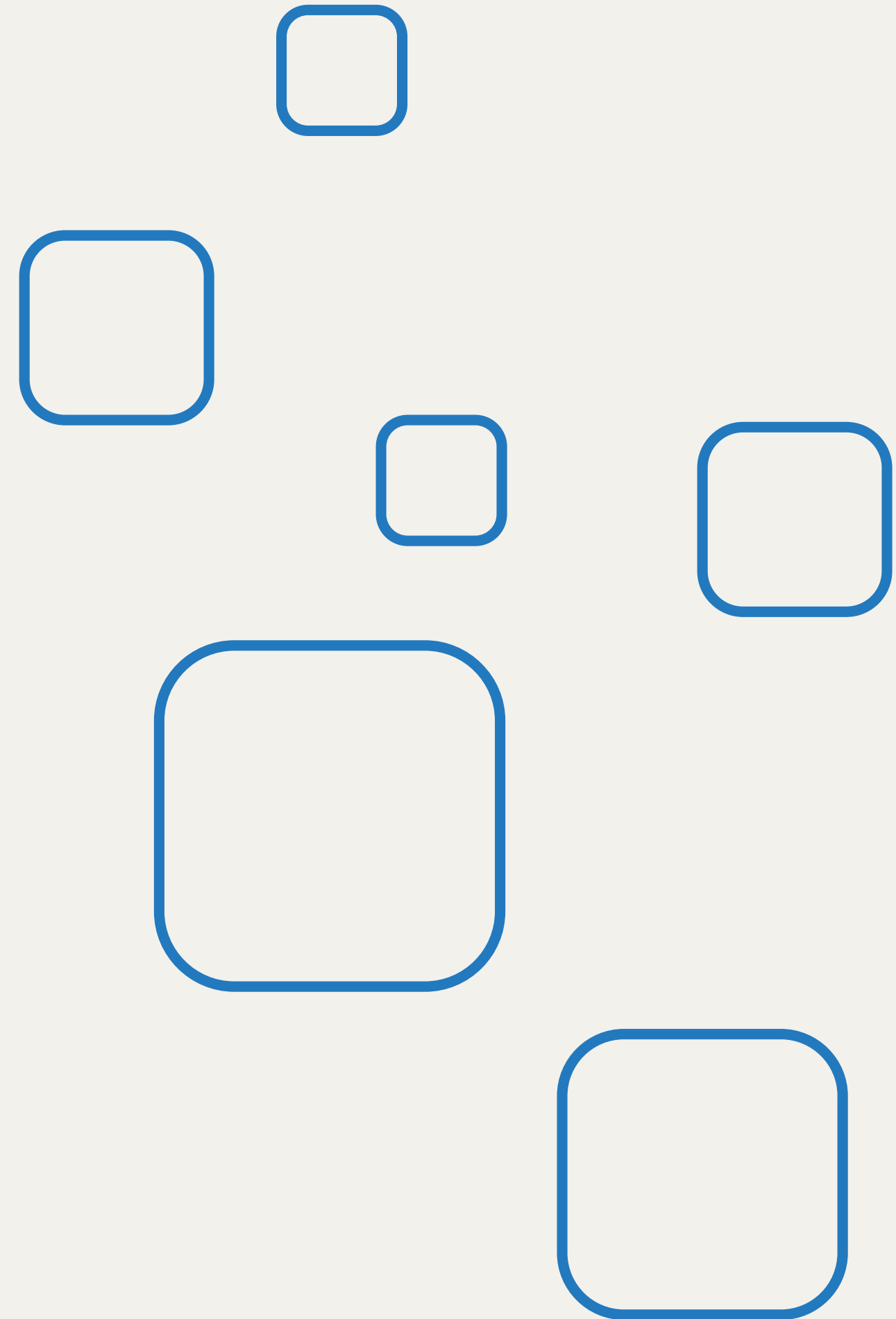
## Avslutning

18. Avslutning
19. Nya tag med Service Design
20. En framtidsvision
21. Referenser

# Projekt Service Design

Denna rapport baserar sig på resultaten från projektet *Service Design - verkstäder - tjänsteorienterad och behovsanpassad kunskap* som genomfördes vid Institutionen för Företagsekonomi, Yrkeshögskolan Novia. Målet var att stärka kunskapen inom Service Design hos lärare inom alla institutioner genom att hålla verkstäder där kunskapen om ämnet skulle utvecklas.

Projektet pågick från september 2021 till augusti 2022 och finansierades av Svenska Kulturfonden.



# Projektets genomförande

## 1. Kartläggning

Projektet började med en kartläggning av vilka behov och tillgångar som finns i Service Design hos högskolans personal.

Hösten 2021

## 2. Fortbildning

Fortbildning av lärare och annan personal i användningen av verktyg och metoder inom Service Design. Detta utförs under verkstäder där deltagarna arbetar med problemlösning och utveckling av t.ex. projektplaner, kursinnehåll och undervisningsstruktur.

Våren 2022

## 3. Implementering

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 och arbete.

Hösten 2022 framåt

# Service Design, vad är det egentligen?

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 Service Design i arbetslivet där det finns en stor 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 prototypa 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 t.ex. kursinnehåll och projekt.



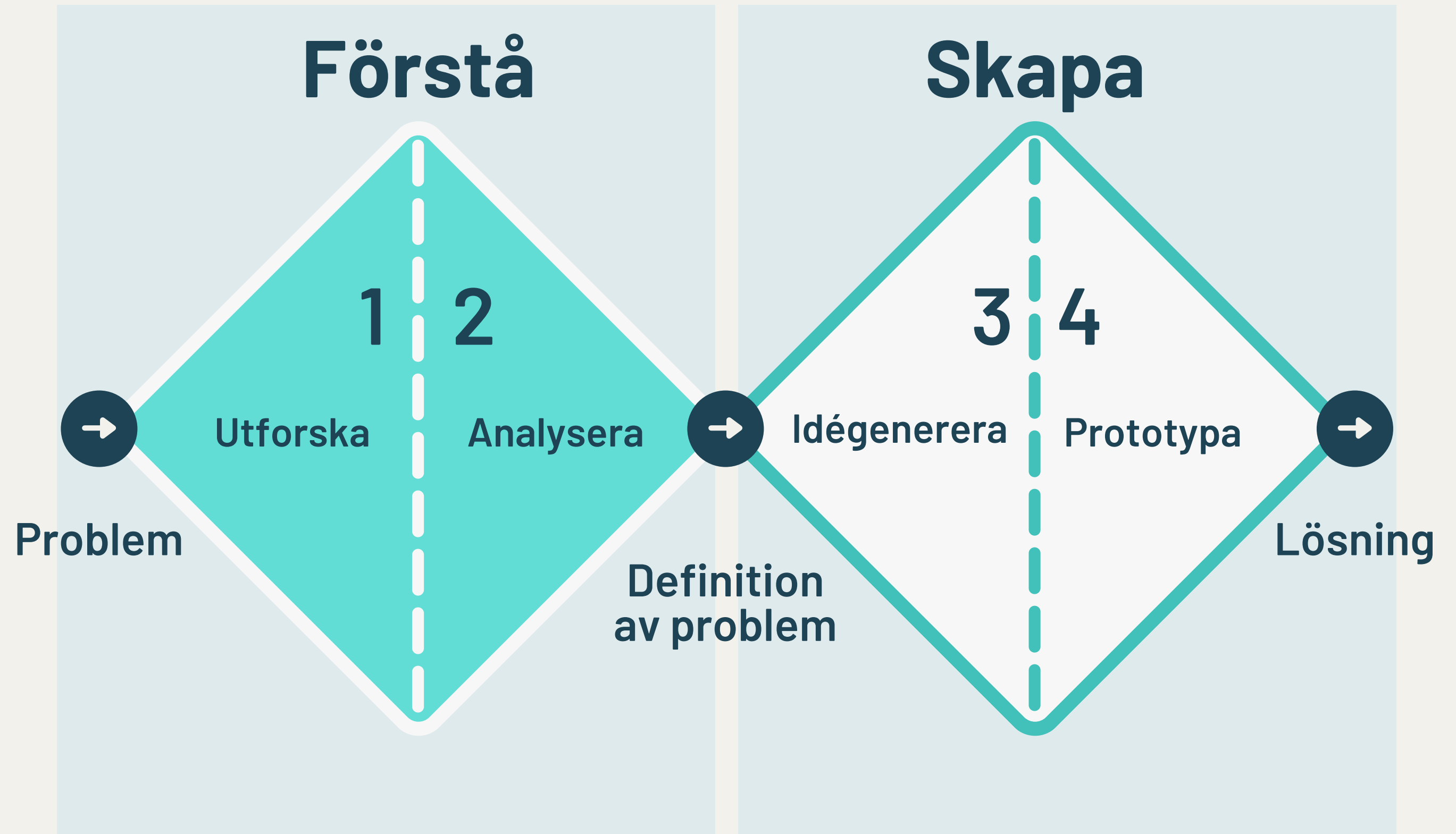
# Modeller & Verktyg

I denna del fokuserar vi på de olika modeller och verktyg som användes under utbildningen och verkstäderna våren 2022.



# Double Diamond Modellen

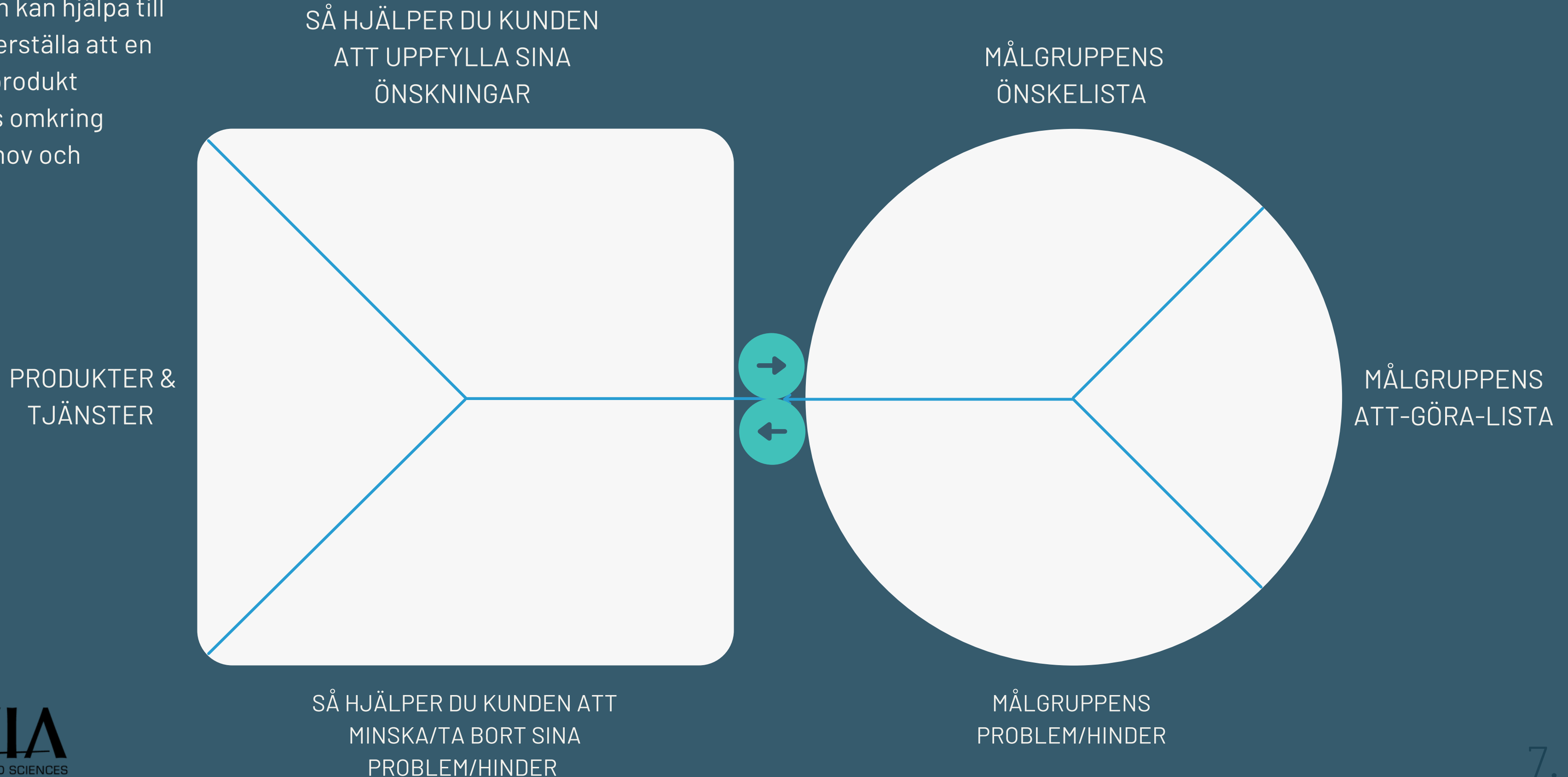
Detta är en etablerad modell för designarbete, som gör att du som kund kan känna tillit till processen, även om resultatet är okänt i förväg.



# Värdeskaparen

LÄS MER OM  
VERKTYGEN HÄR

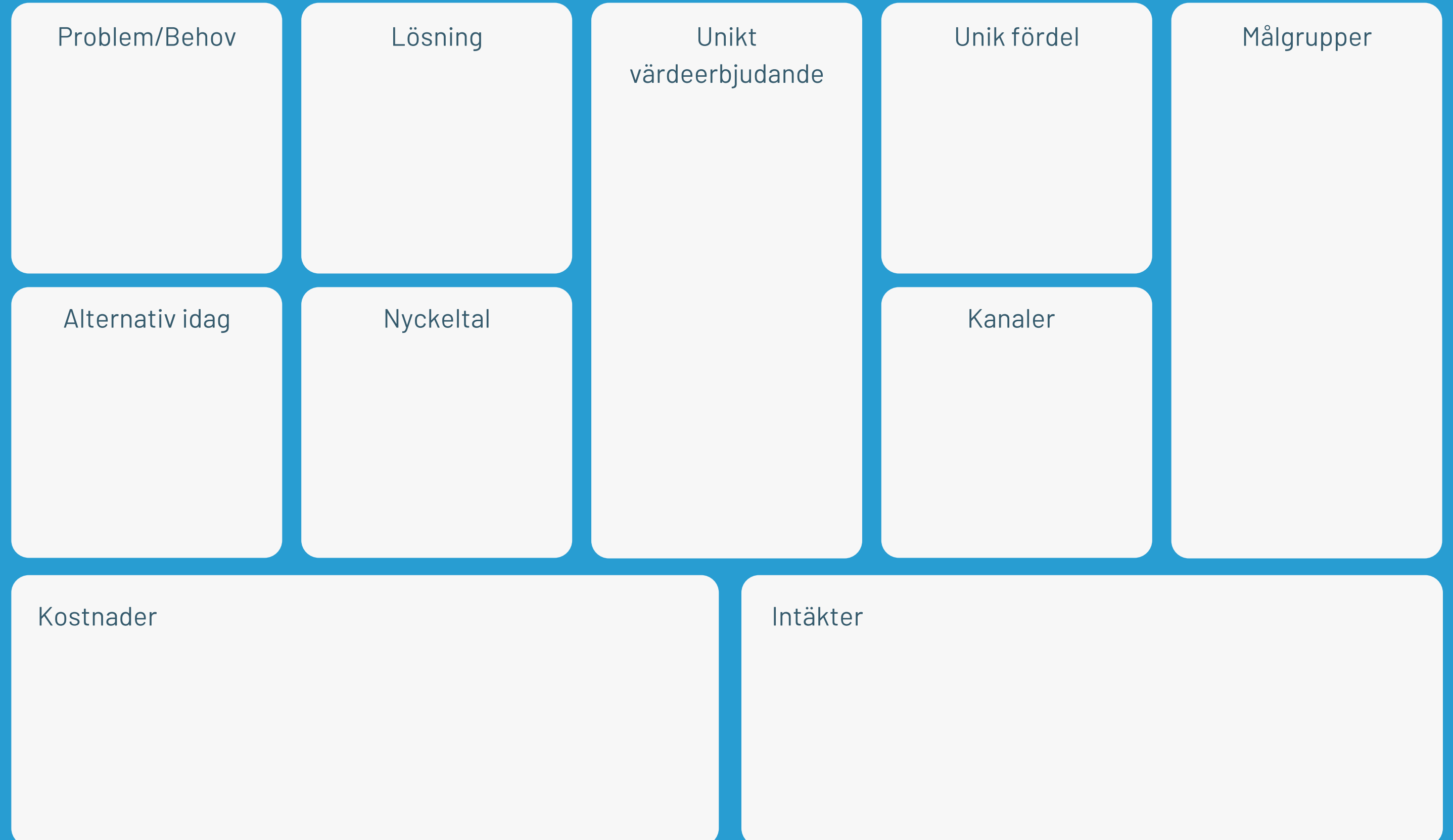
Värdeskaparen är ett ramverk som kan hjälpa till med att säkerställa att en tjänst eller produkt positioneras omkring kundens behov och värderingar.



# Lean canvas

LÄS MER OM  
VERKTYGEN HÄR

Denna modells syfte är att dekonstruera en idé så att de mest grundläggande och riskfyllda elementen kommer fram. Då kan användaren få en bredare och mer kritisk uppfattning på sin verksamhets lönsamhet.



# Business Model Canvas

*Business Model Canvas* modellen vägleder användaren att kunna beskriva, analysera och designa olika affärsmodeller.

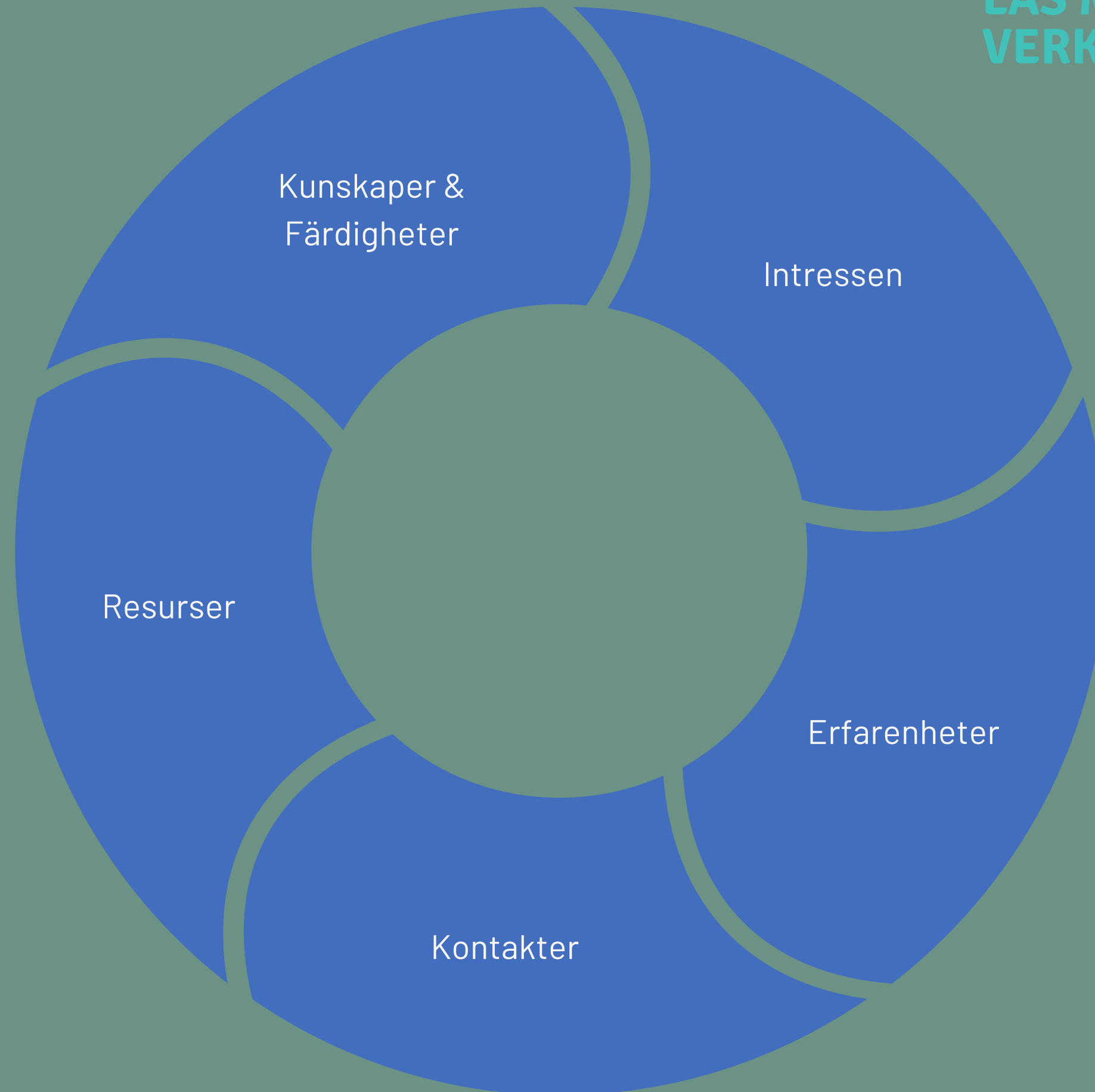
LÄS MER OM  
VERKTYGEN HÄR



# Möjlighetskartan

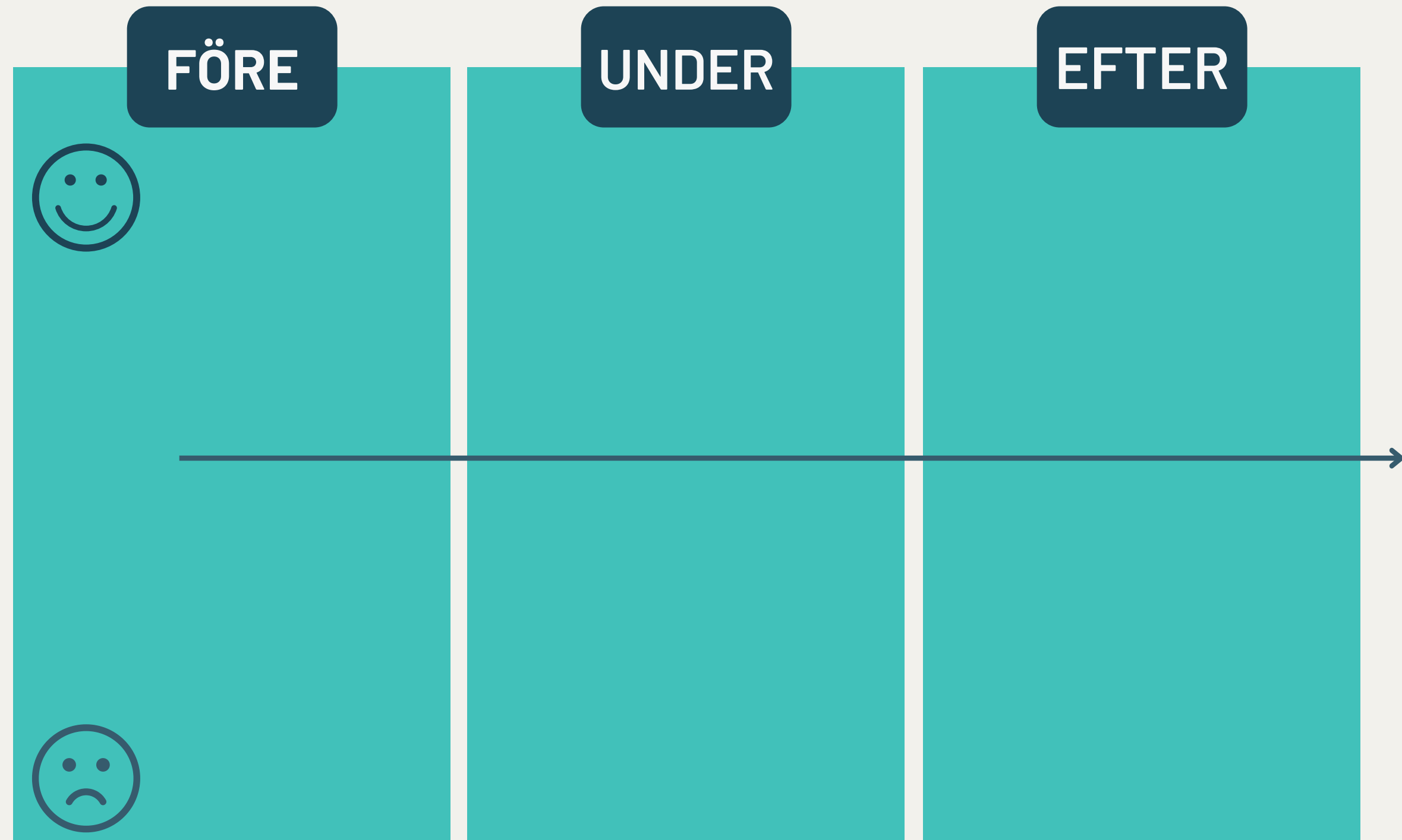
Vad är just du exceptionellt bra på? Hur kan din erfarenhet vara till din nytta? Vilka är dina tillgångar? Vem hör till ditt nätverk? Möjlighetskartan hjälper dig med att kartlägga dina styrkor som du kan dra nytta av.

LÄS MER OM  
VERKTYGEN HÄR



# Kundresan

Kundresan, även s.k. *Customer Journey Map* är ett verktyg som hjälper till med att kartlägga vilken upplevelse kunden har av en tjänst. Denna kundresekarta kan du använda för att förstå hur produkter, tjänster och upplevelser påverkar både kunden och erbjudaren. Du får en bredare uppfattning av vilka värden du skapar eller saknar.



**LÄS MER OM  
VERKTYGEN HÄR**



# Projekt: Service Design verkstäder

Under våren 2022 förrättades fem olika verkstäder inom Service Design för personal på Yrkeshögskolan Novia.

Totalt fem lärare från institutionerna för företagsekonomi, hälsa och välfärd, konst och kultur, samt teknik och sjöfart deltog i utbildningen.

På verkstäderna förelästes om olika metoder, verktyg och tekniker som används inom Service Design. I samband med verkstäderna fick var och en av deltagarna som uppgift att påbörja arbetandet på ett eget case, där de med hjälp av Service Design skulle lösa eller förbättra en utmaning. De olika case som deltagarna valde att arbeta på handlade främst om omplanering av kursenheter och användningen av kursmaterial.

# Case 1. Feedback i fokus

## Utmaning

Under senaste åren har det visat sig att allt fler av Emilias studerande har önskat att få extra undervisning i fartygssimulering då en ökad oro under coronapandemin har lett till att många studerande tappade den önskvärda studietakten. Också känslan av samhörighet minskade p.g.a. den distansbetonade undervisningen.

## Lösning

Genom att arbeta med *Double Diamond modellen* (se sidan 6) kunde Emilia utforska och analysera vilka behov de studerande hade gällande studierna. I ett kundformulär skapat av Emilia, visade det sig att alltfler studerande önskade sig att få mer feedback samt att extra övning i fartygssimulering krävdes. Emilia reagerade på problemområdet och bestämde sig för att ordna s.k. simulationskvällar dit studerande kunde komma för att utöva extra övning i fartygssimulation.

Under kursens gång ställde Emilia också korta och enkla frågor till de studerande om vilka åsikter de hade om dagens lektion samt vad de önskar sig att lära sig mera om till nästa gång. Emilia menar att det är viktigt att både ge och få feedback under kursens hela gång, ända från början till slut, samt att feedbacken ska helst fungera båda vägarna. På så sätt blir det av att utnyttja feedbacken till sin fulla potential, menar Emilia.



Emilia Lindroos  
Lektor i sjöfart

# Case 2. Ett optimerat kursinnehåll

## Utmaning

I en kurs inom patientsäkerhet i klinisk radiografi, har Katarina jobbat med att förnya kursupplägget samt att öka motivationen hos de studerande då hon märkte att allt fler blivit passiva gällande initiativstagande och aktivitet under de senaste åren.

## Lösning

De studerande arbetade på att dela med sig sina kunskaper och insikter med varandra samt att det reflekterades mer om vad som gått bra och dåligt under kursens gång. Verktyget Kundresan (se sidan 11) stödde Katarina att kartlägga vilka de studerandes preferenser var före, under och efter kursen. Det gav henne en bredare uppfattning om vilka behoven är hos de studerande och därmed kunde Katarina utveckla ett mer optimerat kursinnehåll.



Katarina Vironen  
Lektor i radiografi och  
strålbehandling

# Case 3. Förpackningsmaterial i förnyelse

## Utmaning

I kursen Visuell Identitet, som Jonas Rak undervisar i, arbetade studerande med att designa nya förpackningsmaterial för olika företag. Totalt fem olika företag i Jakobstadsnejden fick bevittna en förnyelse inom de förpackningsmaterial dessa företag använder. Under senaste tiden har lagstiftningen gällande speciellt hållbarheten vid förpackningarna gått mot ett mer strikt håll. Dessutom går marknaden mot ett sådant håll att det har blivit önskvärt och förväntat att förpackningsmaterialen ska vara gjorda av hållbarare lösningar. Jonas och hans studerande fick möjligheten att hjälpa till med att förverkliga det.

## Lösning

Genom att noggrant arbeta sig fram med Double Diamond Modellen (se sidan 6) kunde de studerande utveckla nya förpackningar för företagen där hållbarhet, funktionalitet och visuell attraktion togs i beaktande. Före verkställandet använde de studerande också Möjlighetskartan (se sidan 12), som hjälpte dem med att bl.a. kartlägga deras kunskaper, färdigheter, erfarenheter och resurser.



Jonas Rak  
Lektor i formgivning



# Case 4. Målmedvetenhet viktigast

## Utmaning

Det var klart för Kajsa att arbeta på att utveckla och förbättra de kurser som hon undervisar i. Under pandemitiden var det uppenbart att allt fler studerande tappat studiemotivationen då den starkt betonade distansundervisningen började regera. En förbättring i detta var ett måste.

## Lösning

Kajsa startade med att arbetade med Kundresan (se sidan 11) med vars hjälp hon kartläggde vilka behov de studerande hade före, under och efter kursen. Det framkom att genom att ordna allt fler interaktiva sessioner med fler småskaliga seminarier och grupparbeten var av de studerandes önskemål. Genom att ha arbetat med modellen har Kajsa också märkt själv att fler digitala verktyg är ett måste att införa i undervisningen. Kajsa menar att det är grunläggande att alltid hållas målmedveten med det vi jobbar, eftersom det leder till klarare och tydligare resultat. Det tankesättet har hon också implementerat i de kurser hon drar.



Kajsa From  
Lektor i företagsekonomi

# Case 5. En effektivare studieatmosfär

## Utmaning

Philip Hollins är lektor i energiteknik och undervisade under våren i en kurs inom området. Det är aktuellt inom energibranschen att nya praxis implementeras hela tiden, och att branschen står i en ständig förändring. Därför är det enligt Philip viktigt att hålla sig uppdaterad inom sitt eget undervisningsområde.

## Lösning

Philips vision var att skapa en effektivare och mer interaktiv studieatmosfär. Speciellt var det uppenbart att de pedagogiska verktygen behövdes uppdateras. Genom att hålla workshoppar där de studerande fick brainstorma med Post-it-lappar om hur kursupplägget kunde förnyas och förbättras kunde en effektivare pedagogisk studieatmosfär säkerställas.



Philip Hollins  
Lektor i energiteknik



# Avslutning

Till sist några  
ord om  
resultatet.

# Nya tag med Service Design

Implementeringen av Service Design tankesättet hämtade med sig många fördelar.

- Lärarna som deltog i workshopparna fick lära sig om nya metoder och verktyg att ta med i sin undervisning.
- Lärarnas kompetensutveckling stöder institutionerna i fråga, och därmed de studerande.
- Service Design erbjuder utbildningarna omfattande och effektiva verktyg att ta sig framåt med.
- Det är önskvärt att fler likartade projekt skulle införas inom hela organisationen.
- Service Design kan bistå med att gynna också andra organisationer.

# En framtidsvision

Den ultimata målsättningen är att Service Design 'tankesättet' i framtiden tillämpas som ett ordinarie tillvägagångssätt när det kommer till utveckling och problemlösning inom alla områden i yrkeshögskolans organisation.

I en alltmer föränderlig och utmanande omvärld behöver organisationer förmågan att skapa alltmer bättre användarupplevelser för sina kunder. Genom användandet av Service Design kan Yrkeshögskolan Novia säkertställa en alltmer idérik, lösningsorienterad och initiativtagande organisationsmiljö.

# Referenser

s. 3

This is Service Design Thinking, Basics -  
Tools- Cases, *Stickdorn & Schneider, 2011*

s. 6 Double Diamond modellen

<https://www.justinmind.com/blog/double-diamond-model-what-is-should-you-use/>

s. 7 Värdeskaparen

Loopa, Affärsutveckling för entreprenörer,  
*Mariah ben Salem Dynehäll, Anna Lärk  
Ståhlberg, 2014*

s. 8 Lean Canvas

<https://businessmodelanalyst.com/lean-canvas/>

s. 9 Business Model Canvas

<https://www.businessmodelsinc.com/about-bmi/tools/business-model-canvas/>

s. 10 Möjlighetskartan

<https://novia.drivhuset.se/verktyg/>

s. 11 Kundresan

<https://novia.drivhuset.se/verktyg/>

Besök Drivhuset Novia för att lära dig mer om  
Service Design verktyg:  
<https://novia.drivhuset.se/verktyg/>