

Annonce

Skab relationer der rykker - Pædagogisk motivation
vi-os.business.site



BESØG

ÅRETS STØRSTE DANSKE
KOMMUNIKATIONSKONFERENCE

KOM20
Dansk Journalistforbund
Medier & kommunikation

KOMMUNIKATØRENSROLLE 2020
HVORDAN HOLDER VI OS RELEVANTE?

FORUM

Forside (/) Samfund (/samfund) | Medier (/medier) | Digital (/digital)

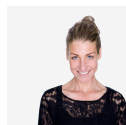
Vil du lære mere om servicedesign?

En grundbog til tiden



Kforum anmelder Søren Bechmann og Mette Mikkelsens nye bog om servicedesign, "Med andre øjne. Om service, design og servicedesign".

Skrevet af



(/Sophie-
Egede-
Schroeder)

Sophie Egede-Schrøder (/Sophie-Egede-Schroeder)
Rådgiver (/Sophie-Egede-Schroeder)
SES (/Sophie-Egede-Schroeder)
6 artikler
95 indlæg

Verden er i opbrud - efter temperament en eviggyldig sandhed eller en kliché. Ikke desto mindre er det den virkelighed, Søren Bechmann og Mette Mikkelsens nye bog "Med andre øjne. Om service, design og servicedesign" skriver sig ind i, og de giver os dermed en grundbog til tiden.

Smuttur til Israel - 8 dage

Oplev Masada-klippen, Jerusalems gamle bydel og bad i Det Døde Hav på rejsen til Israel

Fra MarCom til Akademia

Tilbage da Søren Bechmann skrev sin første bog om servicedesign i 2010, var det reklamemanden, der forklarede andre branchefolk og professionelle, at kundeservice var lige så – hvis ikke mere – vigtig for brand og virksomhed som de traditionelle markedsføringsdiscipliner. Den blev fulgt op af adskillige bøger, der tog fat i forskellige aspekter af begrebet servicedesign. Målgruppen var stadig de professionelle, som sammen med de interessante pointer og redskaber kunne underholde sig med de tåkrummende pinlige eksempler på, hvordan virksomheder havde sendt deres samlede troværdighed og brandværdi ned ad brættet, fordi det yderste led – kontaktfladen mellem kunder og virksomhed – ikke blev prioriteret.

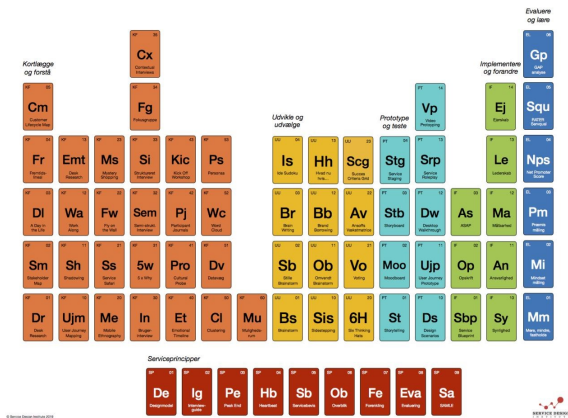
I mellemtiden har Søren Bechmann konverteret sine indsigter om servicedesign til en virksomhed, Service Design Institute (<https://www.servicedesigninstitute.com/service-design-institute/>), hvor han med et hold af designere, antropologer og rådgivere underviser, holder foredrag og udvikler konkrete servicedesignløsninger til både private virksomheder og offentlige institutioner.

I årene, der er gået, har servicedesign desuden konsolideret sig som en særskilt faglig disciplin, der undervises i på både universiteter og professionsuddannelser.

Det er derfor bogen udkommer nu. Søren Bechmann skriver ikke længere "bare" som reklamemanden. Han skriver som eksperten, og han skriver sammen med en anden ekspert, designeren Mette Mikkelsen, der bl.a. har været tilknyttet Designskolen i Kolding som adjungeret professor.

Deres fælles bog er ikke som de foregående en fagbog for professionelle. Den er en grundbog for dem, der skal introduceres til servicedesign, forstå baggrunden, formålet, behovet og have redskaber til at arbejde med det utroligt store og meget komplicerede faglige felt, der spænder over alt fra kommunikation, design og adfærdspsykologi til konceptudvikling, ledelse og implementeringsstrategier.

The Periodic System of Service Design Tools



Bogen er fuld af visualiseringer og modeller udviklet af forfatterne. Her ses for eksempel "Servicedesigns periodiske system".

Noget gammel, noget lånt og en krusedulle

Det er en meget stor mundfuld. Nogle ville måske mene for stor, men Søren Bechmann og Mette Mikkelsen gør en brav indsats for at give en overskuelig introduktion til emnet, teorierne og det omfattende kildemateriale. Heldigvis forholder de sig også perspektiverende og kritisk til den eksisterende litteratur, hvilket klæder læseren på til det videre arbejde med faget.

Den første totredjedel er primært akademisk og teoretisk. Kapitler som *Hvad er service?*, *Serviceydelsens natur*, *Designdefinitioner* og *Servicedesignprincipper* tager læseren rundt i fagvidenskabens. I det indledende kapitel, *Forretningsmodeller i opbrud*, sættes desuden scenen – en verden i opbrud, hvor virksomhedernes fokus gradvist flyttes fra fysiske produkter til den såkaldte servitization, hvor forretningen i stedet for primært at bygge på produktorienteret engangssalg omstilles til at tilbyde serviceydelser omkring det fysiske produkt. "X as a Service" er ydelser, der ikke bare skal levere en vare, der er en løsning på et konkret problem, men med udgangspunkt i den enkelte kunde skal opfylde et løbende behov. Det stiller nye krav til virksomhedernes evne til at designe serviceydelser og kundeoplevelser, der strækker sig over tid.

I den sidste tredjedel bliver det konkret, og det er godt. Særlig godt er det, at forfatterne præsenterer læseren for deres bud på, hvordan alle de mange discipliner, metoder og redskaber kan systematiseres i et samlet forløb, fra den indledende kortlægning af udfordringen til implementering og opfølgning.

Forfatterne har udviklet metoder og modeller med udgangspunkt i den eksisterende litteratur og egne erfaringer, herunder pædagogiske visualiseringer som "Servicedesigns periodiske system" og "Designkrusedullen". Men i bogens praktiske del kommer en bred palette af anerkendte metoder i spil i de forskellige faser. Forfatterne guider til, hvornår de forskellige er relevante, og hvordan man helt lavpraktisk griber det an. Det er en god introduktion, men for en fyldestgørende indføring og forståelse vil supplerende undervisning være nødvendig.



"Designkrusedullen", som du kan læse mere om i bogen.

Den politisk vinkel

Jeg blev overrasket, da jeg så, at den politiske nestor Mogens Lykketoft havde skrevet det ene af de to forord. Hans indledende sætning "Kloden er udfordret" gjorde ikke min overraskelse mindre.

Baggrunden skal findes i den præmis, Søren Bechmann og Mette Mikkelsen har valgt at motivere bogen med; nemlig, at servicedesign gør verden til et bedre sted at være, og at servicedesign kan hjælpe os til at opfylde FN's verdensmål.

Det var ikke så lidt!

På den anden side kan man i dag ikke åbne en iskiosk uden at have formuleret et purpose, der befinder sig på den højeste klinge af global ansvarlighed, så hvorfor ikke en grundbog i servicedesign?

Det er hårdt tegnet op. For retfærdigvis skal det siges, at forfatterne bogen igennem faktisk fastholder motivationen og anskueliggør, hvordan vi via servicedesign kan komme i retning af en bedre verden. Ikke mindst, når de tager fat på, hvordan servicedesign kan give en mere velfungerende velfærdsstat, hvor borgerne bliver vel modtaget og effektivt hjulpet; medarbejdere har gode arbejdsgange og medskabende indflydelse; virksomheder kan hente deres omsætning andre steder end bearbejdning af begrænsede råstoffer, og vi i vores forbrugeradfærd bliver hjulpet til bedre ressourceudnyttelse og generelt større livskvalitet.

Det er en verden i opbrud set i et positivt perspektiv, med udfordringer som muligheder for at tænke i nye baner. Se tingene med andre øjne, og design nye måder at gøre tingene på.

Denne bog er en grundbog til tiden for dem, der vil være med til at redesigne den verden, der er i opbrud.

Om bogen:

Med andre øjne Om service, design og servicedesign

Af Søren Bechmann og Mette Mikkelsen

Hans Reitzels Forlag 2019

1. udgave · 1. oplag · 424 sider · ISBN 978-87-412-5842-3

Kr. 500,- inkl. moms

RELATEREDE ARTIKLER

Hvad vil du overhovedet med dit design!? (/artikler/Creative-Circle-Award-2016-Tanker-fra-et-jurymedlem) - Hvem er det, vi designer for? Hvis det er os selv, så er vi på rette spor, hvis ikke, så skal der ske en radikal ændring...

Design gør dig rig. Design gør dig sund. (/artikler/Svar-til-Peter-Svarres-design-opraab) - I sidste uge skrev Peter Svarre en artikel, hvor han efterspurgte, at designernes "hyperæstetiserede formgivning og farv...

Voxpop fra SXSW (/artikler/Stemmer-fra-alle-tech-festivalers-moder) - Vi har talt med nogle af de danske deltagere og samlet deres oplevelser fra årets SXSW. Læs dem her.

Sponsoreret: 5 argumenter for at vælge motion design (/artikler/Saet-dit-indhold-i-bevaegelse) - Sponsoreret af CCCCCC Du ved det godt. Video er kommet for at blive. Spørgsmålet er altså ikke, om du skal arbejde mere...

Designet, som vækkede en hel verden (/artikler/Designet-bag-de-17-verdensmaal) - FN's 17 verdensmål er en kommunikativ succes uden lige. Overalt på kloden er de blevet symbolet på, at noget må og skal ...

Til forsvar for 23.000 Chromebooks i Aarhus (/artikler/Uddannelses-digitalisering-) - Aarhus Kommune køber 23.000 Chromebooks, så eleverne i folkeskolen kan arbejde digitalt understøttet, og kommunen samtidig...

Giv din stemme

4,1/5

8 stemmer

KOMMENTARER

0 kommentarer

Sortér efter Ældste



Tilføj en kommentar ...

[Plugin til Facebook-kommentarer](#)

UDVALGTE JOB (/KOMMUNIKATION-JOB)



[\(/kommunikation-job/udviklings-](#)

Kontorchef (/kommunikation-job/udviklings--og-

Frist: 23. marts



[\(/kommunikation-job/kompaskommunikation-](#)

Praktikant (/kommunikation-job/kompaskommunikation-

Frist: 30. marts



Praktikant (/kommunikation-job/geelmuyden-kiese-

Frist: Hurtigst muligt



[\(/kommunikation-job/radikale-venstre-webredaktoer-\)](#)

Webredaktør (/kommunikation-job/radikale-venstre-

Frist: 23. marts



[\(/kommunikation-job/statens-](#)

Digital kommunikationsmedarbejder

Frist: 25. marts

DEN SOCIALE
INVESTERINGSFOND

Kommunikationsmedarbejder (/kommunikation-job/den-sociale-

Frist: 20. marts

[Se alle job \(/kommunikation-job\)](#)