

## Studio V: Service Design

Entwicklung serviceorientierter Design-Innovation im Kontext unternehmerischer Kooperationsprojekte

### Angebot für

Bisheriges Studienmodell > Design > Bachelor Design > Interaction Design > 4. Semester

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nummer und Typ                        | BDE-VIAD-V-4020.01.17F.001 / Moduldurchführung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Modul                                 | Studio V: Service Design                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Veranstalter                          | Departement Design                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Leitung                               | Stefano Vannotti<br>MA Florian Wille                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Zeit                                  | Di 9. Mai 2017 bis Fr 9. Juni 2017 / 8:30 - 17 Uhr<br>19 Tage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ECTS                                  | 10 Credits                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Voraussetzungen                       | Bestandene Kurse in den Bereichen Design und Technologie des 2. und 3. Semester                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Lehrform                              | Projekt mit methodischen und technologischen Inputs, Übungs- und Selbststudiumsanteilen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Zielgruppen                           | Pflichtmodul für 4. Semester Interaction Design                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Lernziele / Kompetenzen               | In diesem Kursmodul wenden die Studierenden ihre bisher erlernten methodischen, technologischen und gestalterischen Fähigkeiten erstmals in einem ganzheitlichen, service-orientierten Praxisprojekt an. Sie beschäftigen sich in der Gestaltung einer Dienstleistung in enger Zusammenarbeit mit einem Unternehmen mit der vertieften Analyse von Service-Situationen, ethnographisch geprägter Nutzerforschung und der übergreifenden Prozess-, Kommunikations- und Interaktions-Gestaltung. Es werden ausgewählte Methoden und Techniken vermittelt sowie technologische Frameworks für die multimodale Umsetzung der Dienstleistung in unterschiedlichen Kanälen bereitgestellt. Projektergebnisse sind modellhaft dargestellte Service-Abläufe, prototypisch implementierte Interaktionslösungen und Service-Konzeptvideos.                                                                               |
| Inhalte                               | Die Gestaltung von Dienstleistungen gewinnt in verschiedenen Bereichen an immer grösserer Bedeutung: im Gesundheitswesen, Verkehr und öffentlichem Transport, Museen und Kunstvermittlung, Politik, öffentliche Dienste, Energiesektor oder Tourismus. Bei der Servicegestaltung geht es dabei nicht um den Entwurf "einzelner" Produkte oder Systeme, sondern um die gestalterische Unterstützung komplexer sozialer Interaktionen innerhalb längerer Serviceketten. Diese Abläufe sind gekennzeichnet durch eine Vielzahl von Media-Touchpoints, die Verwendung unterschiedlichster Technologien und das Zusammenspiel unzähliger Akteure. Diese komplexe Settings müssen ganzheitlich verstanden, angegangen und wohlüberlegt orchestriert werden. Die umfassende Gestaltung einer intuitiven, inspirierenden und innovativen Dienstleistung aus der Perspektive von Endnutzern steht dabei im Vordergrund. |
| Bibliographie / Literatur             | Merholz, P., Wilkens, T., Schauer, B., and Verba, D. (2008). Subject To Change: Creating Great Products & Services for an Uncertain World: Adaptive Path on Design. O'Reilly Media, Inc.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Leistungsnachweis / Testatanforderung | 80% Anwesenheit, Gruppenarbeit, Selbststudium, termingerechte Abgabe von ausserordentlichen Lieferergebnisse.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                |                   |
|----------------|-------------------|
| Termine        | 09.05. - 09.06.17 |
| Dauer          | 19 Tage           |
| Bewertungsform | Noten von A - F   |