

Synopsis for ServDes 2016-projektet

Med støtte fra COWIfonden afholder Aalborg Universitet den femte i rækken af ServDes (Service Design and Innovation) konferencer i København fra den 24. til den 26. maj 2016.

ServDes er navnet på en række konferencer, som startede i 2009, og som nu er blevet kendt i udlandet.

Servicedesign handler om planlægning og organisering af mennesker, infrastruktur, kommunikation og materielle komponenter, hvor formålet er at forbedre kvaliteten og samspelet mellem serviceudbyderen og kunden.

Vores komplekse samfund giver anledning til at genoverveje de serviceydelser og den infrastruktur, som understøtter vores liv og økonomi. Innovationsprocesser fokuserer på kundernes behov, på bæredygtigheden og på en systematisk tilgang til værdiskabelse, som inkluderer de tekniske aspekter, men som også skaber stor værdi i forbindelse med de organisatoriske, brugerrelaterede og menneskelige aspekter af serviceydelser og infrastruktur. Det kan ikke lade sig gøre at designe et hospital eller en jernbane uden først at undersøge, hvilke serviceydelser der er behov for. Dette prioriteres også højt i COWIs projekter, hvor der ydes betydelig servicelateret assistance i forbindelse med defineringen af det fremtidige infrastruktursystem i Danmark og resten af verden.

Servicedesign er en relativt ny disciplin, men anerkendes allerede nu som et forskningsområde i vækst, der binder forskellige akademiske områder sammen, inklusiv industriel formgivning, interaction design, økonomi og ledelse, servicevidenskab, medieteknologi og markedsføring.

På grund af service designs tværfaglige karakter vil den femte konference lægge op til en kortlægningsøvelse, som vil forsøge at give et bedre billede af forskningslandskabet på dette område. Derfor vil det generelle tema for denne konference være *Service Design Geographies (servicedesigngeografier)*. Konferencen vil diskutere forskning og industricases, som vil bygge bro mellem det akademiske og praktiske arbejde med servicedesign.

Ca. 180-200 personer forventes at deltage i konferencen. Relevante hovedtalere vil fungere som bindeled mellem akademiske studier og designpraktik inden for den offentlige sektor (inkl. sundhedsvæsenet, borgerservice og partcipatoriske serviceydelser) og den private sektor.

Tilmelding af indlæg er allerede åbnet. Fristen for at indsende indlæg er den 29. september 2015. Hvert indlæg vil blive vurderet af tre fagkyndige eksperter på området. Efterhånden som indlæggene bliver godkendt, vil de blive offentliggjort på nettet, og eventuelt vil en række af indlæggene blive udgivet i et akademisk tidsskrift som en specialudgave.

COWIfondens støtte er for arrangørerne et særdeles godt tegn på større firmaers stigende interesse for servicedesign.