



## Datadriven tjänsteutveckling Data Driven Service Development

7,5 högskolepoäng

7,5 credits

---

**Ladokkod:** C2DD1C

**Version:** 5.0

**Fastställt av:** Utskottet för utbildningar inom bibliotek, information och IT 2024-02-02

**Gäller från:** HT 2024

**Nivå:** Avancerad nivå

**Huvudområde (successiv fördjupning):** Informatik (A1N)

**Utbildningsområde:** Naturvetenskap

**Ämnesgrupp:** Informatik/Data- och systemvetenskap

**Förkunskapskrav:** Examen på grundnivå om 180 hp inom informatik.

**Betygsskala:** Sjugradig betygsskala (A-F)

---

### Innehåll

Kursens syfte är att tillhandahålla en introduktion till datadriven tjänsteutveckling på en avancerad nivå. Kursen lägger särskilt fokus på datadrivna digitala tjänster. Begreppet digital tjänst definieras i kursen som tillämpningen av specialiserade kompetenser (kunskap och färdigheter relaterat till data och digital teknik) som möjliggör värde för någon eller några. Kursen täcker hela den datadrivna tjänsteutvecklingsprocessen; från data till värde. Ämnen som behandlas under kursen är:

- tjänsteutvecklingsprocessen
- metoder, modeller och verktyg ur ett datadrivet tjänsteperspektiv
- teorier inom beslutsstöd, innovation samt tjänster

### Mål

Efter avslutad kurs ska studenten kunna, med avseende på,

#### *Kunskap och förståelse*

- 1.1 Redogöra för centrala begrepp av relevans för datadriven tjänsteutveckling och hur dessa samverkar för att möjliggöra värde
- 1.2 Beskriva en datadriven tjänsteutvecklingsprocess
- 1.3 Redogöra för metoder, modeller och verktyg som stödjer datadriven tjänsteutveckling
- 1.4 Redogöra för teorier om beslutsstöd, innovation och tjänst

#### *Färdighet och förmåga*

- 2.1 Tillämpa en tjänsteutvecklingsprocess för att vidareutveckla en befintlig tjänst med stöd av data
- 2.2 Analysera och formulera en systematisk beskrivning av en datadriven tjänsteutvecklingsprocess i en digital kontext
- 2.3 Identifiera vilken data som krävs för att uppnå målet med en tjänsteinnovation
- 2.4 Formulera en systematisk beskrivning av hur målet med en tjänsteinnovation kan uppnås med hjälp av dataanalys

#### *Värderingsförmåga och förhållningssätt*

- 3.1 Välja och argumentera för tillvägagångssätt vid datadriven tjänsteutveckling
- 3.2 Granska och värdera data ur ett tjänsteperspektiv

### Undervisningsformer

Undervisningen består av föreläsningar, seminarier och inlämningsuppgifter.

Undervisningen bedrivs på engelska.

## Examinationsformer

Kursen examineras genom följande examinationsmoment:

Inlämning 1: skriftlig inlämningsuppgift – analys av en data-driven tjänsteutvecklingsprocess

Lärandemål: 1.1-1.4, 2.2 och 3.1-3.2.

Högskolepoäng: 2,5

Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Inlämning 2: skriftlig inlämningsuppgift – från datadriven idégenerering till innovativt värdeerbjudande

Lärandemål: 1.1-1.4, 2.1, 2.3, 2.4 och 3.1-3.2.

Högskolepoäng: 4

Betygsskala: A-F

Seminarium 1: redovisning av inlämning 1

Lärandemål: 3.1 och 3.2.

Högskolepoäng: 0.5

Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Seminarium 2: redovisning av inlämning 2

Lärandemål: 3.1 och 3.2.

Högskolepoäng: 0.5

Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

För ett godkänt betyg (A-E) på hel kurs krävs betyget Godkänd på Inlämning 1 och Seminarium 1 och 2 samt minst betyget E på Inlämning 2. Ett högre betyg på hel kurs bestäms därefter av betyget på Inlämning 2.

Om studenten har ett beslut/rekommendation om särskilt pedagogiskt stöd från Högskolan i Borås på grund av funktionsnedsättning, har examinator rätt att anpassa examinationen. Examinator har att utifrån kursplanens mål avgöra om examinationen kan anpassas i enlighet med beslutet/rekommendationen.

Studentens rättigheter och skyldigheter vid examination är enligt riktlinjer och regelverk vid Högskolan i Borås.

## Kurslitteratur och övriga läromedel

Barrett, M., Davidson, E., Prabhu, J., & Vargo, S.L. (2015). Service Innovation in the Digital Age: Key Contribution and Future Directions. *MIS Quarterly*, 39(1), ss.135-154. [Tillgänglig elektroniskt]

Ceccagnoli, M., Forma, C., Huang, P., & Wu, D. J. (2012). Cocreation of Value in a Platform Ecosystem: The Case of Enterprise Software. *MIS Quarterly* 36(1), ss. 263-290. [Tillgänglig elektroniskt]

Chapman, P., Clinton, J., Kerber, R., Khabaza, T., Reinartz, T., Shearer, C., & Wirth, R. (2000). CRISP-DM 1.0 Step-by-step data mining guide. [Tillgänglig elektroniskt]

Chesbrough, H., & Bogers, M. (2014). Explicating Open Innovation, In Chesbrough H., Vanhaverbeke W., West J., (eds.), *New Frontiers in Open Innovation*. Oxford : Oxford University Press, s. 3-28. [Tillgänglig elektroniskt]

Lim, C., Kim, K. H., Kim, M. J., Heo, J. Y., Kim, K. J., & Maglio, P. P. (2018). From data to value: A nine-factor framework for data-based value creation in information-intensive services. *International Journal of Information Management*, 39, 121-135. [Tillgänglig elektroniskt]

Lusch, R. F., Vargo, S.L., & O'Brien, M. (2007). Competing Through Service: Insights from Service-Dominant Logic. *Journal of Retailing*, 83(1), ss. 2-18. [Tillgänglig elektroniskt]

Lusch, R., & Nambisan, S. (2015). Service Innovation: A Service-Dominant Logic Perspective. *MIS Quarterly*. March 2015; 39(1), ss. 155-176. [Tillgänglig elektroniskt]

Nambisan S., Lyytinen K., Majchrzak A., & Song M. (2017). Digital Innovation Management: Reinventing Innovation Management Research in a Digital World. *MIS Quarterly* 41(1), ss. 223-238. [Tillgänglig elektroniskt]

Vargo, S. L. & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), ss. 1-17. [Tillgänglig elektroniskt]

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-Dominant Logic: Continuing the Evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science* 36 (Spring), ss. 1-10. [Tillgänglig elektroniskt]

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions and Axioms: An Extension and Update of Service-Dominant Logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1), ss. 5–23. [Tillgänglig elektroniskt]

Utöver ovan referenser kan ytterligare lärarvalda artiklar om max 100 sidor tillhandahållas under kursen alternativt sökas fram av studenter själva.

### **Studentinflytande och utvärdering**

Kursen utvärderas i enlighet med gällande riktlinjer för kursvärderingar vid Högskolan i Borås, där studenternas synpunkter ska inhämtas. Kursutvärderingsrapporten publiceras och återkopplas till deltagande och blivande studenter i enlighet med ovan nämnda riktlinjer, och ligger till grund för framtida utveckling av kurser och utbildningsprogram. Kursansvarig lärare ansvarar för att utvärdering enligt ovan genomförs.

### **Övrigt**

Kursen ingår i Magisterprogram i informatik - Datadriven IT Management.