



Service management i en digitaliserad värld Service Management in a Digitalized World

5 högskolepoäng

5 credits

Ladokkod: C2SM1C

Revision: 1.0

Fastställt av: Utskottet för utbildningar inom bibliotek, information och IT 2021-02-02

Gäller från: VT 2021

Nivå: Avancerad nivå

Huvudområde (successiv fördjupning): Informatik (A1N)

Utbildningsområde: Naturvetenskap

Ämnesgrupp: Informatik/Data- och systemvetenskap

Förkunskapskrav: Kandidatexamen i informatik

Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Innehåll

Syftet med kursen är att studenterna skall introduceras till teorier, aktuell forskning och praxis inom området service management. Service management har fått en ökad betydelse i samhället, privatlivet, och organisationer eftersom den snabba utvecklingen av digital teknik har skapat enorma möjligheter för utveckling och användning av digitala tjänster. I kursen definieras en digital tjänst som tillämpningen av specialiserade kompetenser (kunskap och färdigheter relaterade till digital teknik) vilka möjliggör värde för någon eller några. Kursen tar utgångspunkt i kunskap inom tjänsteforskningen med särskilt fokus på perspektivet Service Dominant Logic (S-D Logic). Kursen lägger vikt vid att ge studenterna möjlighet att utveckla såväl kritiska perspektiv på service management generellt som på hur S-D Logic kan stödja samskapning av digitala tjänster i organisatoriska kontexter. Centrala teman i kursen berör:

- begrepp, definitioner och teorier relaterade till service management och digitala tjänster
- modeller och metoder för att möjliggöra värde för någon eller några aktörer (tex kunder och leverantörer) i en digital värld
- metoder för design, drift och utvärdering av digitala tjänster

Mål

Efter avslutad kurs ska studenten kunna, med avseende på,

Kunskap och förståelse

- 1.1 Redogöra för centrala begrepp inom service management med fokus på digitala tjänster
- 1.2 Beskriva metoder, modeller och verktyg som stödjer service management i en digital kontext
- 1.3 Redogöra för teorier inom service management

Färdighet och förmåga

- 2.1 Självständigt söka och reflektera över forskning inom service management i en digitaliserad värld
- 2.2 Självständigt kunna söka fram ett adekvat teoretiskt ramverk och relevant forskning för att beskriva en organisation ur ett digitalt tjänsteperspektiv

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- 3.1 Värdera och problematisera påståenden grundade i forskning inom service management
- 3.2 Granska och värdera en organisation ur ett digitalt tjänsteorienteringsperspektiv

Undervisningsformer

Undervisningen består av

- föreläsningar

- seminarier
- workshops
- handledning

Undervisningen bedrivs på svenska, men undervisning på engelska kan förekomma.

Examinationsformer

Kursen examineras genom följande examinationsmoment:

Seminarium: reflektion och kritiska perspektiv på vetenskapliga artiklar

Lärandemål: 1.1-1.3, 2.1 och 3.1.

Högskolepoäng: 1,5

Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Inlämning: Kritisk granskning och utvärdering av en organisation eller ramverk ur ett tjänsteorienterat perspektiv

Lärandemål: 1.1-1.2, 2.2 och 3.1-3.2.

Högskolepoäng: 3

Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Seminarium: redovisning av inlämning

Lärandemål: 1.2, 3.1 och 3.2.

Högskolepoäng: 0.5

Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

För betyget Godkänd på hel kurs krävs godkänt betyg på samtliga tre moment.

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]

Lusch, R. F., Vargo, S.L., & O'Brien, M. (2007). Competing Through Service: Insights from Service-Dominant Logic. *Journal of Retailing*, 83(1), ss. 5-18. [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]

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 (1), 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]

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), ss. 118-144. [Tillgänglig elektroniskt]

Yoo, Y., Boland, R. J., Lyytinen, K., & Majchrzak, A. (2012). Organizing for Innovation in the Digitized World, *Organization Science* 23(5), ss. 1398-1408. [Tillgänglig elektroniskt]

Utöver ovanstående 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 ges som en fristående kurs.