



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

5 högskolepoäng

5 credits

---

**Ladokkod:** C2SM1C

**Revision:** 2.0

**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.