



Senior
Världs
Konferensen

2015

21-22 april

Chalmers

Göteborg

#seniorvärlden15
@seniorvarlden



SERVICE RESEARCH CENTER
CTF | CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING



Innovativ tjänstedesign för ökat värdeskapande i den byggda miljön

Markus Fellesson

2015-04-22



SERVICE RESEARCH CENTER
CTF | CENTRUM FÖR TJÄNSTEFORSKNING





Tjänsteinnovationer

Google



U B E R



Spotify®

Vad har detta med
boende för äldre att
göra?



Innovation genom rekonfiguration



- Ändra delar
- Ändra samband
- Ändra omfattning
- Ändra roller



Bostäder och tjänster

- Tjänster som tillägg till den riktiga produkten
- Boendet som en tjänst
 - Resurser
 - Aktiviteter
 - Aktörer
 - -> Möjligheter till ett gott liv





Vad ingår i tjänsten "boende"?

- Flera nivåer:
 - Bostad
 - Område
 - Samhälle
- "Produkten" sträcker sig alltså långt bortom en enskild "leverantörs" kontroll
- Definieras utifrån den boendes upplevelse





Tjänstelösningar för äldres boende

- Den anpassade bostaden
 - Självservice
- Boende med servicekoncept
 - Utöka med kringtjänster
- Det attraktiva området/samhället
 - Andras kringtjänster





Utmaningar

- Ta betalt för tjänster
- Synen på målgruppen
- Målgruppens syn på sig själv
- Rollfördelning, inkl rollen som “kund”