



ELE 3739 Co-creation: medskapende kunder

Studium

Valgkurs

Kursansvarlig

Tor Geir Kvinen

Institutt

Institutt for ledelse og organisasjon

Semester

Se studieplan for aktuelt studium

Studiepoeng

7,5

Undervisningsspråk

Norsk

Innledning

Hvordan skaper organisasjoner verdier sammen med andre? Co-creation er når to eller flere interessenter foretar samskaping av produkter, tjenester og opplevelser for å skape merverdi og innovasjon. Hvorfor ikke benyttes seg av teknikker som LEGO, Wikipedia, NIKE, Dyreparken og andre benytter seg av? Gjennom co-creation inviteres aktive brukere og omgivelsene inn som samarbeidspartnere. Det skapes merverdi for flere parter via nye former for interaksjon, opplevelser og læringsmekanismer.

Alle bransjer har i økende grad fokus på medarbeider- og kundeorientering. I mange sammenhenger er kundene eller brukerne medprodusent og foretar innovasjon av produkter, tjenester og opplevelser. Organisasjonen må tilrettelegge for samskaping med sine omgivelser. LEGO var nær konkurs for noen år siden, men har blant annet gjennom aktiv kundeinvolvering og innovering blitt ett selskap med vekst og milliardoverskudd. Det finnes en rekke eksempler på nasjonale og regionale bedrifter som benytter co-creation.

Kurset har en teoretisk, forskningsmessig og praktisk tilnærming til co-creation fra lederskap, medeierskap til bruker- og interessentinvolvering.

Læringsmål

Kunnskapsmål

Studentene skal tilegne seg kompetanse om co-creation gjennom teorier, modeller og metodiske begreper og gjennom praktisk utøvelse av co-creation. Studentene skal opparbeide forståelse for hvor og hvordan virksomheten kan foreta co-creation med sine brukere, kunder, gjester og andre interessenter.

Ferdighetsmål

Studentene skal kunne anvende co-creation gjennom teorier, begreper, prosesser og praksis for økt innovasjon og kundetilfredshet.

Holdningsmål

Kurset skal utvikle forståelse om forskningsmessig og praktisk nytte av co-creation som verktøy.

Forkunnskaper

Ingen spesielle krav til forkunnskaper.

Obligatorisk litteratur

Bøker:

Prahalad, C. K., Venkat Ramaswamy. 2004. The future of competition : co-creating unique value with customers. Harvard Business School Press

Artikkelsamling:

Kvinen, Tor Geir. 2014. Artikkelsamling for Co-creation. Formidles via Itslearning

Anbefalt litteratur

Bøker:

Andreassen, Tor Wallin. 2006. Serviceledelse : planlegging og styring av sannhetens øyeblikk. 5. utg. Gyldendal akademisk

Boswijk, Albert, Thomas Thijssen, Ed Peelen. 2007. The experience economy : a new perspective. Pearson Education

Gilmore, James H., B. Joseph Pine II. 2007. Authenticity : what consumers really want. Harvard Business School Press

Mossberg, Lena M. 2007. Å skape opplevelser : fra OK til WOW!. Fagbokforlaget.

Emneoversikt

Introduksjon til begreper

- Fra råvarer til produkter, service, opplevelser og transformasjoner
- Ulike typer co-creation med praktiske eksempler
- Co-creation design
- Nye former for interaksjon, service og læringsmekanismer

Human Resource i co-creation

- Organisasjonsstruktur og design
- Roller for co- creation
- Co-creationkjeden gjennom lederskap, medarbeiderskap og brukerinvolvering
- Co-creationkultur
- Co-creation og innovasjon
- Brukerinvolvering og brukerinnovasjon
- Samskapende innovasjon i nettverk

Verktøy for co-creation

- Sosiale medier, websider, blogger, mc.
- Kommunikasjonsverktøy

Effekter av co-creation

- Kundetilfredshet og kundelojalitet
- Ledelse- og medarbeidertilfredshet
- Innovasjon
- Merkevarer og økonomi

Dataverktøy

Deltakerne vil få tilgang til materiell fra dataverktøyet It's Learning. Studentene har selv ansvar for å skaffe seg tilgang til internett, og å holde seg oppdatert på innholdet som legges ut på kursets nettsider.

Læreprosess og tidsbruk

Kurset omfatter totalt 45 timer fordelt på forelesninger, litteraturstudier, veiledning og arbeid med prosjektoppgave. Gjennomføringen skjer med forelesning, diskusjon, prosjektarbeid, studentpresentasjoner og veiledning i forbindelse med prosjektoppgaven.

Studentene kan individuelt eller i grupper på inntil tre studenter jobbe med en selvvalgt organisasjon relatert til co-creation. Retningslinjer og krav til prosjektarbeidet vil deles ut ved kursets begynnelse. Hensikten er å skape et aktivt samskapende læringsmiljø rundt konkrete co-creation problemstillinger.

Anbefalt tidsforbruk:

Aktivitet	Timebruk
Deltagelse i undervisning	39
Deltagelse på studentpresentasjoner	6
Selvstudie og gruppearbeid	70
Prosjektoppgave og øvelsesoppgaver	85
Anbefalt tidsbruk totalt	200

Ressursbruk

39 timer - Forelesninger

4 timer - Studentpresentasjoner i plenum

2 timer - Tilbakemelding på presentasjoner i plenum

45 timer totalt

Eksamen

En prosjektoppgave på 20 sider som teller 100 % av endelig karakter i kurset. Oppgaven kan løses individuelt eller i grupper på inntil tre studenter.

Eksamenskode(r)

ELE 37391 Prosjektoppgave som teller 100 % for å oppnå endelig karakter i kurset ELE 3739 Co-creation

Hjelpemidler til eksamen

Alle hjelpemidler er tillatt.

Kontinuasjon

Ved neste ordinære gjennomføring av kurset.

Tilleggsinformasjon