

طراحی خدمت

از بینش تا کاربرد

اندی پهلاین، لاورانس لوولی، بن ریزن

مترجمان

سجاد خزائی و الهام پناهم

ویراستاران علمی

فاطمه صدیقیان، حسام صادقی

سرشناسه	: پولیس، اندرو
عنوان و نام پدیدآور	: Polaine, Andrew
مشخصات نشر	: طراحی خدمت : از بینش تا کاربرد/اندی پولیس، لاورانس لولوی و بن ریزن ؛ ترجمه سجاد خزائی و الهام پنام. ویراستاران علمی؛ فاطمه صدیقیان، سید حسام‌الدین صادقی
مشخصات ظاهری	: تهران: نسل روشن، ۱۳۹۶.
شابک	: ۲۵۰ص.
وضعیت فهرست نویسی	: ۴۰۰۰۰۰ ریال: 7-54-600-978
یادداشت	: فیبا
موضوع	: عنوان اصلی: 2016 Service design : from insight to implementation
موضوع	: خدمات مشتری
موضوع	: Customer services
موضوع	: مشتری‌شناسی
موضوع	: Customer relations
شناسه افزوده	: پنام، الهام، ۱۳۶۳ -، مترجم
شناسه افزوده	: پنام، سجاد، ۱۳۶۲ -، مترجم
رده بندی کنگره	: ۵/۱۳۹۶/HF۵۰۵۸۴۱۳۹۶/۴ط۹پ/۵
رده بندی دیویی	: ۸۰۱/۶۵۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۰۲/۱۵



انتشارات نسل روشن
 آدرس : تهران میدان انقلاب، بین فخر وازی خیابان
 شهید نظری شرقی پلاک ۶۱ طبقه ۴ واحد B۴۴۹
 تلفن تماس : ۰۲۱۶۶۹۵۳۱۲۶
 شماره شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۵۲-۵۴-۷
 فروشگاه اینترنتی : www.nasleroshan.com

عنوان: طراحی خدمت - از بینش تا کاربرد
 مترجمان: سجاد خزائی و الهام پنام
 ویراستاران علمی: فاطمه صدیقیان، حسام صادقی
 ناشر: نسل روشن
 ناظر چاپ: شعله درویش قانع
 شمارگان: ۱۰۰ جلد
 طراح جلد: سید حسام الدین صادقی
 نوبت چاپ: اول
 سال چاپ: مرداد ۱۳۹۷
 شابک: ۹۷۸-۶۰۰-۸۷۵۲-۵۴-۷
 قیمت: ۴۰,۰۰۰ تومان

کلیه حقوق مادی و معنوی این اثر برای انتشارات نسل روشن محفوظ است و هرگونه استفاده اعم از بازنویسی، خلاصه برداری، لوح فشرده و هرگونه تکثیر دیگر به طور کلی و جزئی بدون اجازه کتبی ناشر ممنوع و قابل پیگرد قانونی است.

پیش‌گفتار مترجمان	۹
فصل یکم: بیمه یک خدمت است نه یک محصول	۱۱
فصل دوم: چیرستی طراحی خدمت	۳۳
فصل سوم: درک افراد و روابط	۵۳
فصل چهارم: تبدیل تحقیقات به بینش و اقدام	۶۹
فصل پنجم: توصیف بوم‌شناسی خدمت	۱۱۱
فصل ششم: توسعه پیشنهاد خدمت	۱۴۹
فصل هفتم: نمو سازی تجربه‌های خدمت	۱۷۱
فصل هشتم: اندازه‌گیری خدمات	۲۰۳
فصل نهم: چالش‌های پیش روی طراحی خدمت	۲۲۷

از سال‌ها قبل با شروع نقد ارزش‌های جامعه و اقتصاد صنعتی پایه‌های، دوران گذار از اقتصاد صنعتی به اقتصاد فراصنعتی گذاشته شد، که در این رویکرد جدید، "خدمت" نقشی کلیدی یافت و نهایتاً مفهوم اقتصاد خدماتی شکل گرفت. بدیهی بود که در چنین فضایی تعاریف قدیمی دیگر کارکردی نداشته باشند تا شلبی هانت در کتاب "تئوری جامع برای رقابت" بیان کند که منابع مادی هیچ‌گاه به خودی خود، نهاده‌ای برای فرآیند تولید محسوب نمی‌شوند و تنها خدمات‌هایی که منابع مادی برای فرآیند فراهم می‌کنند، به عنوان ورودی ارزشمند هستند و بر همین مبنا تمام اقتصادها را اقتصاد خدماتی قلمداد کند؛ تا نهایتاً در سال ۲۰۰۴ پارادایمی جدید در اقتصاد، زارباشی تحت عنوان "منطق چیرگی خدمت (S-D Logic)" به وجود آید و خدمت را اصل و اساس اقتصاد، رقابت و بازار قرار دهد، و آن را اینگونه تعریف کند: خدمت، به کارگیری قابلیت‌ها از طریق فعالیت‌ها، فرآیندها و عملکردها برای سود خود یا دیگری است. این پارادایم بر اساس پیش‌فرض‌هاش، تمام اقتصادها را اقتصاد خدماتی و خدمت را مبنای اساسی مبادله می‌داند؛ دارای رویکردی دینفع‌گرا و رابطه‌ای است و کالاهای صرفاً مکانیزم توزیع ارائه خدمت قلمداد می‌کند.

همه این‌ها ما را به اهمیت خدمت در عصر حاضر راهنمایی می‌کند و بر این اساس روش‌ها، رویکردها و ابزارهای متفاوتی را برای طراحی آن و لزوم رویکرد نوین و علمی به طراحی خدمت با مرکز توجه قرار داد مخاطبان خدمت را طلب می‌کند.

این شد که بر آن شدیم تا کتابی تخصصی و کارآمد برای آشنایی با حوزه طراحی خدمت را ترجمه و در اختیار مخاطبان فارسی زبان قرار دهیم. در این کتاب ترجمه واژگان تخصصی بر اساس کاربرد آن در عرف متخصصان این حوزه در ایران مد نظر قرار گرفت و گاهی هم سلاقی مترجمان لحاظ شد اما در هر صورت در همه جا سعی شده تا با پانویست واژه اصلی به مخاطب در شناسایی آسان و اعمال سلیقه در خصوص مفاهیم مذکور کمک کنیم. در خصوص واژه Insight که به تنهایی و با ترکیب‌های متفاوتی آمده است عموماً ترجمه شناخت عمیق را برگزیدیم اما به فراخور متن از واژه بینش نیز استفاده شده است.

امید است خواندن این کتاب برای متخصصان و فعالان حوزه بازاریابی و طراحی خدمت راهگشا باشد و ایشان با انتقال نظرات خود به مترجمان ما را در بهبود فعالیت‌های پسین یاری دهند. لازم همچنان از سرکار خانم الهام پنام تشکر ویژه کنم که همکاری حرفه‌ای ایشان موجب بروز خروجی‌های خوبی در همکاری‌مان شده و عمده زحمات را برای کتاب ایشان کشیدند و نیز از دوستان و همکاران خوبم فاطمه صدیقیان و حسام صادقی تشکر کنم که با ویراستاری تخصصی کتاب در بهبود کیفیت آن کمک بسیاری کردند.

سجاد خزائی

راهنمای دایره طراحی و بهبود خدمت بانک انصار

رئیس دایره تحقیقات بازار بانک انصار

کандیدای دکتری مدیریت بازاریابی دانشگاه علوم و تحقیقات

بنیانگذار موسسه مرکاتیک، موسسه بازپژوهی و موسسه کانتینتو

Site : <http://mercatik.ir>

<http://bazitor.com>

<http://contento.ir>

Telegram : <https://t.me/mercatik>

Email : khazaei.sajjad@srbiau.ac.ir

الهام پنام

کارشناسی ارشد مترجمی زبان انگلیسی

مدرس دانشگاه

Email : El.p2163@yahoo.com