

6. Romashkyna H. F. Koэффтыsyent konkordatsyy v analyze sotsyolohy-cheskykh dannyykh / H. F. Romashkyna, H. H. Tatarova // Sotsyolohyia: metodolohyia, metod, matematycheskoe. – 2005. – № 20. – S. 131–158. [in Russian].

7. Lubenets Yu. V. Alternatyvnyi koэффтыsyent konkordatsyy pry nalychyu svyazannykh ranhov / Yu. V. Lubenets // Vestnyk Voronezhskoho hosudars-tvennoho tekhnicheskoho unyversyteta. – 2021. – T. 17, № 1. – S. 40–45. [in Russian].

8. Yaroshchuk L. Intelktualni systemy upravlinnia: Kurs lektsii do temy «Systemy ekspertnoho otsiniuvannia» rozdil «Osnovy shtuchoho intelektu» kredytnoho modulia «Intelktualni systemy upravlinnia» dlia stud. spets. 151 «Avtomatyzatsiia ta kompiuterno-intehrovani tekhnolohii» / L. Yaroshchuk. – Kyiv : KPI im. Ihoria Sikorskoho, 2017. – 40 s. [in Ukrainian].

9. Ostankova L. A. Analiz, modeliuvannia ta upravlinnia ekonomichnymy ryzykamy : navch. posib. / L. A. Ostankova, N. Yu. Shevchenko. – Kyiv : Tsentr uchb. lit., 2011. – 256 s. [in Ukrainian].

*Стаття надійшла до редакції 27.03.2022 р.*

УДК: 005.53:338.46]:303.4.064

JEL Classification: B4, L8, M3, M20, M31

DOI 10.33111/EE.2022.48.PotienkoO

***O. Potienko***

*Master's degree in marketing  
and commercial activity,  
service design expert,  
private entrepreneur*

***O.B. Potіsenko***

*Магістр з маркетингу  
та комерційної діяльності,  
експерт з сервіс-дизайну,  
приватний підприємець*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0392-0075>

## **СЕРВІС-ДИЗАЙН ЯК ОБ'ЄКТ НАУКОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ: БІБЛІОГРАФІЧНИЙ АНАЛІЗ**

АНОТАЦІЯ. В статті викладена інформація щодо виникнення, розвитку, змістовних характеристик сервіс-дизайну як інноваційної концепції, методології та інструменту клієнтоорієнтованого проектування різноманітних видів послуг. Проведено динамічний та структурний аналіз наукових публікацій, розміщених в наукометричній базі SCOPUS з проблематики та із використанням інструментарію сервіс-дизайну. За допомогою методів бібліометрії з та використання програмного продукту WOSviewer.com. здійснено бібліографічний аналіз ключових слів публікацій, розміщених в базі SCOPUS, Це дозволило виявити та описати предметне спрямування 4-х кластерів наукових досліджень, представлених в світовому науковому просторі: «Сервіс-

дизайн як універсальна методологія проектування», «Сервіс-дизайн як людино орієнтована методологія», «Сервіс-дизайн як методологія розвитку сфери послуг» та «Сервіс-дизайн як інструмент інновацій та створення вартості».

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** сервіс-дизайн, бібліометрія, SCOPUS, WOSviewer.com, методологія, кластери наукових досліджень, методологія проектування, людино-орієнтована методологія, сфера послуги, сервісні інновації.

## **SERVICE DESIGN AS AN OBJECT OF SCIENTIFIC RESEARCH: BIBLIOGRAPHIC ANALYSIS**

**ANNOTATION.** The article is devoted to the provision of the historical background regarding the occurrence, development, current state of recognition of theory and practice of service design. The content characteristics of service design as innovative concept, methodology and instrument of customer-oriented engineering of diverse types of services were proposed. Dynamic and structural analyses of scientific publications, which are distributed in a SCOPUS scientometric database on the problems and with the use of a service design toolkit, were conducted. The research results showed that the number of publications comprise more than 7 thousands of namings, including 2,5 thousands in the areas of research “Social sciences” and “Business management and accounting”. The main countries and universities, which carry out research, devoted to the application of this methodology, were identified. The bibliographic analysis of the keywords of the publications, distributed in a SCOPUS scientometric database, was carried out using bibliometric methods and using the software product WOSviewer.com. The visual map, which demonstrates the total number and the strength of relationships among 116 keywords, was built. The analysis showed that keywords are presented more than 15 times in total array of 8592 keywords. This provided possibility to identify and describe the subject orientation of four clusters of scientific research, represented in world scientific space: 1) “Service design as universal methodology of engineering” (it encompasses 47 keywords, which characterise the most widespread research areas: IT sales and marketing, financial and banking services); 2) “Service design as human-oriented methodology” (it treats human as the object on which service design is directed, design of medical services and management systems — 29 keywords); 3) “Service design as methodology of the service sector development” (it deals with the quality assessment of existing and design of new types of services — 24 keywords); and “Service design as instrument of innovations and value creation” (it includes the development, implementation and cost estimation of service innovations and service systems; development and testing of business models and product service systems — 14 keywords). Conducted bibliographic analysis actualizes the need and determines the directions of future scientific research.

**KEY WORDS:** service design, bibliometrics, SCOPUS, WOSviewer.com, methodology, clusters of scientific research, design methodology, human-oriented methodology, service sector, service innovations.

**Вступ.** Протягом останніх 50 років загальносвітовою тенденцією є «дематеріалізація» або «сервізація» економіки. Ознакою цього є більш високий попит на послуги (порівняно з товарами), що і обумовило структурні послуг у ВВП, зайнятості населення, обсягах діяльності.

Сфера послуг сьогодні є однією з найбільш перспективних (з точки зору подальшого потенціалу зростання) та швидкозростаючих секторів економіки. Вона охоплює надзвичайно різноманітний перелік видів діяльності: послуги населенню, іншим суб'єктам господарювання, державним органам. Діяльність в межах однієї організації (бізнесу) також може розглядатися як система (пул) послуг, які одні підрозділи та фахівці надають іншим. Зростає чисельність суб'єктів господарювання, які концентруються на основному виді діяльності (головній бізнес-компетенції), оптимізують свої постійні витрати, підтримують стратегічну гнучкість за рахунок формування екосистеми (платформи) малих підприємств, які надають їм різноманітні послуги.

Розбудова сервісної економіки потребувало нових підходів до процесів управління розробкою та надання послугою. Найважливішим завданням стало збільшення продуктивності персоналу, який задіяний в їх наданні, з одного боку, та зростання задоволеності споживачів (клієнтів) з іншого. Це обумовило виникнення та поширення такої концепції, методології та інструменту як сервіс-дизайну.

Хоча дослідженню проблематики різноманітних видів послуг присвячено надзвичайно велика кількість видань українських науковців (запит на порталі «Наукова періодика України» видає більше 1000 наукових статей), спеціальні дослідження, присвячені сервіс-дизайну в українському науковому полію на даний час відсутні. Тільки в останні роки намітилося поживлення інтересу до цієї проблематики: українськими науковцями, зокрема співавтором даної статті, спираючись на чисельні іноземні видання, підготовлено ряд змістовних наукових праць, які присвячені проблематиці дизайн-мислення та дизайн-менеджменту [1-3] – базового підґрунтя методології сучасного сервіс-дизайну.

**Постановка завдання.** Метою статті є ознайомлення української наукової спільноти з історію виникнення, становлення та поширення сервіс-дизайну; характеристика предметної царини сервіс-дизайну в світовому науковому просторі шляхом проведення бібліографічного аналізу публікацій в наукометричній базі Scopus (за допомогою методів бібліометрії та програмного продукту VOSviewer.com); виокремлення пріоритетних напрямів наукового пошуку в межах даної проблематики; актуалізація потреби в подальших поглиблених дослідженнях.

**Результати.** Перш за все наведемо коротку історичну довідку, яка дозволяє усвідомити стан визнання та поширення сервіс-дизайну в світі.

Ініціатором введення терміну вважається Г. Лінн Шостак (Shostack, G. Lynn) – банківський і маркетинговий менеджер і консультант, в роботах якого в 1981 р. і був вперше використаний даний термін [ 4,5 ]. Його ідеї були підхоплені та розвинуті в працях П'єр Ейгліє (Eiglier, Pierre) [6] Річард Норманн (Richard, Normann) [7] Нікола Мореллі (Morelli, Nicola) [8], які вважаються фундаторами теорії сервіс-дизайну.

Починаючи з 1991 року здійснюється навчання в сфері сервіс-дизайну, зокрема однойменний курс вперше був представлений як дисципліна дизайну професорами Майклом Ерлгофом (Lazier, Meghan) і Брігіт Магер ( Mager, Birgit) у Кельнській міжнародній школі дизайну (KISD) [ 9,10 ] У 2004 році Кельнська міжнародна школа дизайну, Університет Карнегі-Меллона, Лінчепінгський університет, Політехнічний університет Мілана та Академія Domus започаткували Мережу дизайну послуг для вчених і професіоналів з дизайну послуг [11].

У 2001 році в Лондоні була відкрита Livework – перша консалтингова компанія з дизайну та інновацій. І до сьогодні вона є визнаним лідером консалтингу в цій сфері [12] В 2003 році створена Engine, яка і понині вважається провідною консалтинговою компанією з сервіс-дизайну [13]. З того часу професійний консалтинг в сфері сервіс-дизайну стрімко розвивається. З 2004 року успішно розвивається Service Design Network (SDN)- всесвітня мережа, яка об'єднує 1300 членів і понад 100 організацій-членів, які професійно займаються даною сферою діяльності. З 2016 року 1 червня визнано Міжнародним днем сервіс-дизайну [14].

В закордонній літературі та інтернет-матеріалах різноманітних агентств, які пропонують відповідні послуги, наявні різноманітні за редакцією, але не антагоністичні за змістом, визначення змісту цього терміну – «діяльність із планування та організації людей, інфраструктури, комунікаційних та матеріальних компонентів послуги з метою покращення її якості та взаємодії між постачальником послуг та її користувачами. Метою методології є встановлення найефективніших практик проектування послуг відповідно до потреб користувачів і компетенції та можливостей постачальників послуг [15]; «діяльність із планування та організації ресурсів підприємства (людей, засобів і процесів) з метою прямого покращення досвіду співробітника та опосередковано – досвіду клієнта» [16], «процес, у якому дизайнери створюють стійкі рішення

та забезпечують оптимальний досвід як для клієнтів в унікальних умовах, так і для будь-яких залучених постачальників послуг [17].

Проблематика сервіс-дизайну надзвичайно широко представлена в світовому науковому просторі. Зокрема, пошук в наукометричній базі SCOPUS [18] (пошуковий запит TITLE-ABS-KEY) за ключовим словом «service design» виявив 7959 документів, в яких цей термін використовується в назві, тексті або ключових словах, зокрема: 4634 наукових статей, 2419- матеріалів конференцій, 345 літературних оглядів, 37 книг тощо.

Аналіз динаміки усіх наявних в наукометричній базі документів засобами аналізу SCOPUS (опція Analyze results (аналіз результатів)) дозволяє констатувати, що інтерес наукової спільноти до даної проблематики неухильно зростає. Динаміку публікаційної активності протягом 1951–2021 р. (2022 р. виключено як незакінчений) віддзеркалює рис. 1.

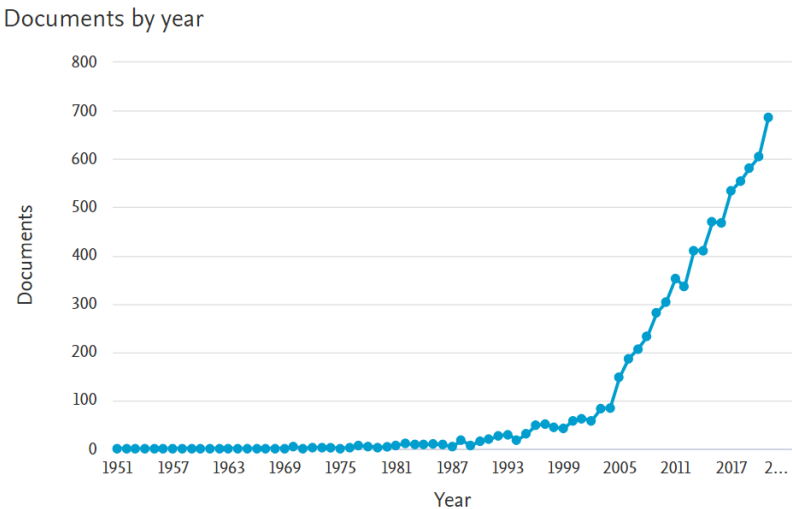


Рис.1 Динаміка публікаційної активності за терміном «Сервіс-дизайн (service design)» у 1951–2021 рр.

Даний термін використовується в публікаціях багатьох галузей знань (сфер наукових досліджень), що наочно віддзеркалює рис. 2. Зокрема 12,2% або 1593 документа відносяться до сфери наукових досліджень «Бізнес, менеджмент та облік»; 10,7% (14766 документів) до сфери «Суспільні науки».

## Documents by subject area

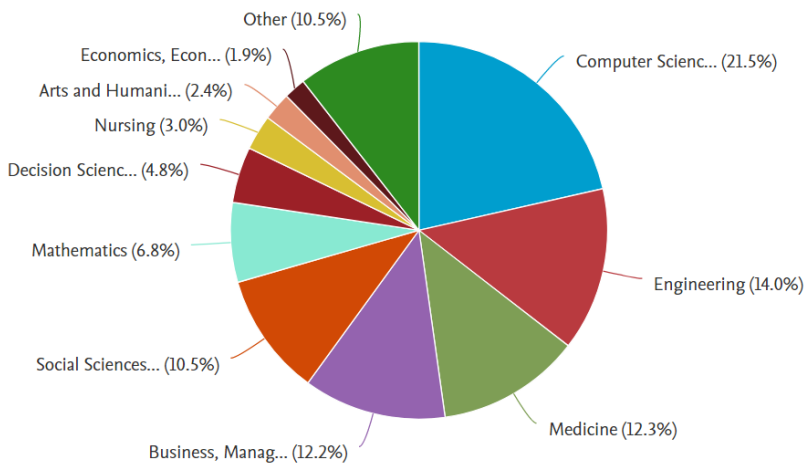


Рис. 2. Структура публікаційної активності з проблематики сервіс-дизайну («service design») за сферами наукових досліджень у 1951–2021 рр.

Аналіз кількості публікацій по країнам походження (рис. 3) дозволив виявити, що найбільшого поширення в наукових дослідженнях даний термін набув в США та Великобританії (більше 1400 публікацій); з значним відривом, але вражаючу кількість публікацій підготовлено у Китаї (702), Австралії (593), Німеччині (3210, Італії (317), Фінляндії (306).

Звузивши пошук до галузі знань «Суспільні науки» та «Бізнес, менеджмент та облік» (разом 2764 статті), бачимо, що в цій предметній царині даний термін набуває поширення та визнання у більш пізній період. Пік зростання припадає на 21 сторіччя, щорічна кількість публікацій становить 200-300 наукових праць (рис. 4).

В перелік ТОП-5 країн, дослідники яких опікуються даною проблематикою, входять ті самі країни: США (550 публікацій), Великобританія (473), Австралія (218), Китай (155), Фінляндія (147). Рейтинг університетів-лідерів використання методології та кількість праць, які були підготовлені, представлений на рис.5.

### Documents by country or territory

Compare the document counts for up to 15 countries/territories.

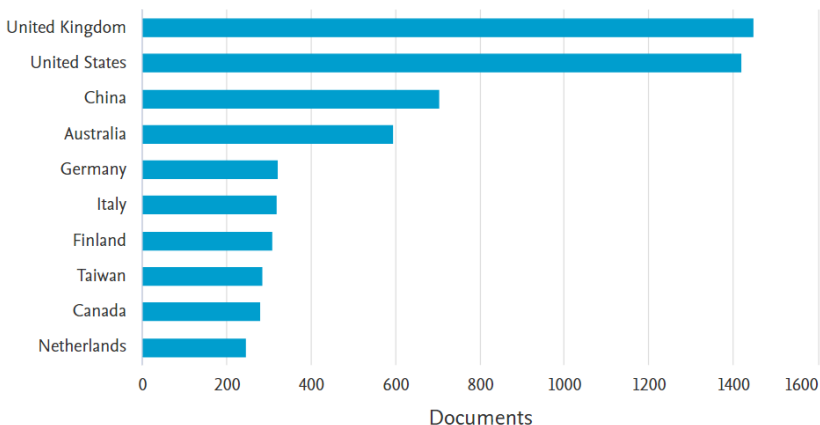


Рис. 3. Кількість документів з використанням терміну «сервіс-дизайн» («service design»), підготовлених фахівцями різних країн у 1951–2021 рр.

### Documents by year

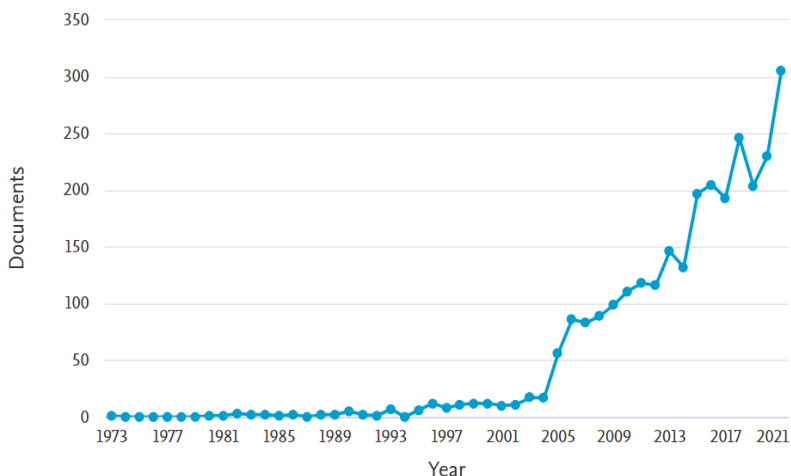


Рис. 4. Динаміка публікаційної активності з терміном «Сервіс-дизайн» («service design») у 1973–2021 рр. в сферах «Суспільні науки» та «Бізнес, менеджмент та облік»

## Documents by affiliation ⓘ

Compare the document counts for up to 15 affiliations.

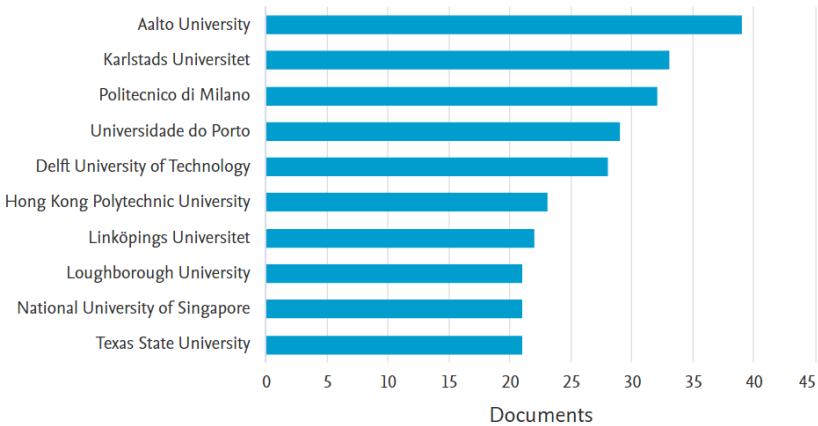


Рис. 5. Рейтинг університетів-лідерів використанням методології «сервіс-дизайн» (service design) в наукових дослідженнях у 1973–2021 рр.

Основне дослідницьке завдання даної статті розв’язувалося за допомогою програми VOSviewer.com. З цією метою було проведено сортування масиву документів, які містяться в базі SCOPUS, в назві, тексті або ключових словах яких використовувався термін «сервіс-дизайн» («service design»). Ці документи були збережені в окремому файлі (формат RIS) та завантажені в програму VOSviewer.com.

Програма виявила 8592 ключових слів, що були наведені до цих публікацій та сформуваলা візуалізацію частоти їх використання (рис.6). Враховуючи велике різноманіття ключових слів критерієм відбору стало використання цього слова в щонайменше 15 публікаціях. Таким чином був сформований масив з 135 ключових слів, який в подальшому був «очищений» за допомогою спеціально підготовленого тезаріусу (однакові по змісту слова, які використовуються в однині чи множині, а також терміни, які характеризують людину у різному віці та статті). Також були вилучені назви країн, типи документів та інші не значимі для мети дослідження відомості, відображені як ключові слова публікацій. Таким чином в остаточну вибірку ключових слів потрапив 116 термінів. Діаметр круга на рис. 2 віддзеркалює загальну кількість зв’язків («total link



strength»), а товщина ліній- силу зв'язку («link strength») між двома термінами.

Програмою VOSviewer.com автоматично виокремлені 4 кластери наукових досліджень, які представлені різними кольорами на рис.6. Охарактеризуємо ці кластери більш детально.

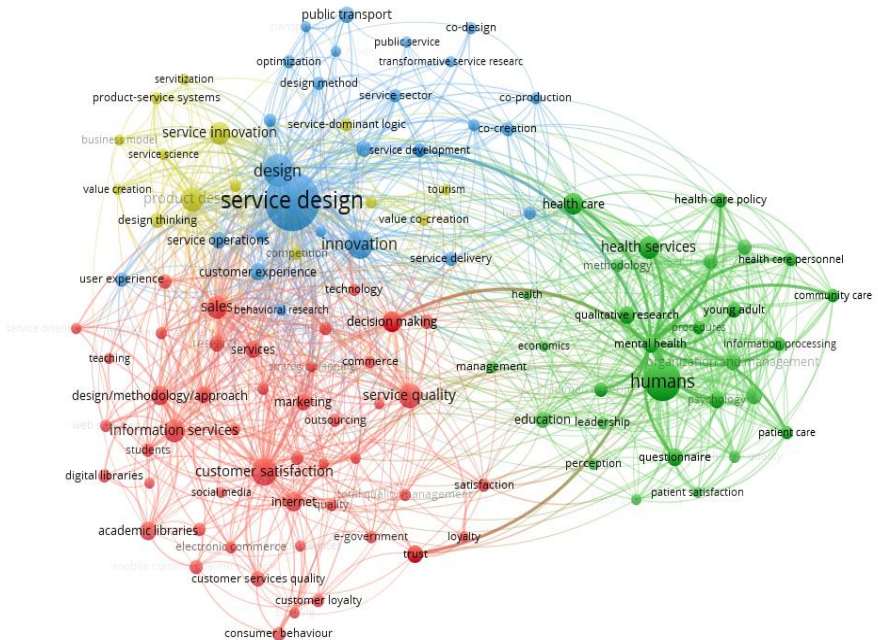


Рис. 6. Ключові слова, які найбільш часто використовувалися в публікаціях з ключовим словом «сервіс-дизайн» («service design») у 1973–2021 pp.

В перший найбільший кластер «Сервіс-дизайн як універсальна методологія проектування» увійшли 47 термінів, які найчастіше характеризують сфери досліджень, які проводяться з використанням сервіс-дизайну. Найбільшу силу зв'язків в межах цього кластеру мають ключові слова, пов'язані з 3-ми сферами (субкластерами):

1) інформаційні системи та технології (цифрові та веб сервіси; системи мобільного зв'язку) - проектування (зокрема, створення сервіс-орієнтованої архітектури (SOA), якісне розгортання функцій, тестування якості та задоволеності користувачів;

2) продажі та маркетинг-інструментарій сервіс дизайну є загальнозживаним інструментом дослідження поведінки споживачів, забезпечення зростання задоволеності клієнтів, формування їх лояльності, підвищення якості обслуговування та формування довіри у взаємовідносин між продавцем та покупцем товарів та послуг;

3) інші функціональні напрями використання методології – банківська справа, фінансові послуги, державні послуги (електронний уряд), аутсорсинг та навчання. Можна визначити їх як перспективні, нові сфери використання методології сервіс-дизайну.

Другий кластер «Сервіс-дизайн як людина орієнтована методологія», включає 29 термінів, які також розділені нами на 3 субкластера, виходячи з сфери можливого використання:

1) людина як об'єкт спрямування сервіс-дизайну (як ключові слова в наукових публікаціях живаються різноманітні терміни, які характеризують людей різного віку, статі, з інклюзивними потребами, різного соціального положення тощо);

2) проектування медичних та психологічних послуг (ця сфера, як свідчить публікаційна активність, надзвичайно активно використовує сьогодні інструментарій сервіс-дизайну);

3) проектування систем управління (менеджменту), в основу яких покладається психологія поведінки окремих людей (керівника та підлеглих), колективів та команд, які вивчаються за допомогою інструментарію сервіс-дизайну.

У третій кластер «Сервіс-дизайн як методологія розвитку сфери послуг» (26 термінів) увійшли ключові слова, які використовуються для оцінки наявних та проектування нових видів послуг. Ключовими слова досліджень цього кластеру найчастіше є: сфера послуг, сервіс, сервісні операції, розробка продукту (зокрема, спільне виробництво), надання послуг та його окремі складові (зокрема, транспортування, доставка), поведінкові дослідження, досвід користувача, досвід обслуговування, співтворчість (співпроекування) тощо.

4-ий найменший за обсягами та наймолодший сектор «Сервіс-дизайн як інструмент інновацій та створення вартості» (14 термінів) об'єднує ключові слова, які найчастіше використовуються в дослідженнях, пов'язаних з розробкою (в тому числі на засадах співтворчості та дизайн-мислення (як фундаментальної методології сервіс-дизайну)), впровадженням та оцінкою вартості сервісних інновацій та систем обслуговування; розробленням та тестуванням бізнес-моделей та систем продукт-сервіс, а також в цілому розвитком сервітизації (дематеріалізації) економіки.

**Висновки.** Проведене дослідження на базі даних SCOPUS.com та з використанням VOSviewer.com дозволило здійснити динамічний та структурний аналіз публікаційної активності по використанню терміну «сервіс-дизайн»; виявити найбільш вживані ключові слова, оцінити та візуалізувати силу взаємозв'язків між ними протягом більш як 50-річного період використання цього терміну в світовому науковому обороті (1973–2021 рр.). Це дозволило виокремити 4 кластери наукових досліджень: «Сервіс-дизайн як універсальна методологія проектування», «Сервіс-дизайн як людиноорієнтована методологія», «Сервіс-дизайн як методологія розвитку сфери послуг» та «Сервіс-дизайн як інструмент інновацій та створення вартості», а також описати предметне спрямування кожного з них. Таким чином, поставлене дослідницьке завдання повністю виконано: сформовано розуміння багатогранності та різноманітності сфер застосування даної методології. Європейські орієнтири розвитку науки в Україні та прагнення входження в світовий науковий простір, з одного боку, актуальність задачі розвитку сталої, клієнто-орієнтованої та інноваційно-активної сфери послуг потребує подальших поглиблених досліджень змісту, призначення, можливих сфер практичного використання методології сервіс дизайну, опанування в повному обсязі її потенціалом та можливостями.

## **Література**

1. Удріс Н. С. Дизайн-мислення та дизайн-менеджмент (нові парадигми інноваційного ведення бізнесу) [Електронний ресурс] / Н. С. Удріс // Упаковка. – 2012. – № 6. – С. 57-60. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Upakovka\\_2012\\_6\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Upakovka_2012_6_20)
2. Лігоненко Л. О. Дизайн-менеджмент як методологія пошуку та впровадження інновацій [Електронний ресурс] / Л. О. Лігоненко // Академічний огляд. – 2020. – № 2. – С. 64-76. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ao\\_2020\\_2\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ao_2020_2_8)
3. Матійко Н. О. Дизайн-менеджмент як нова реальність при формуванні маркетингової стратегії [Електронний ресурс] / Н. О. Матійко, Ю. С. Манецька // Вісник ХНАУ. Серія : Економічні науки. – 2020. – № 4(2). – С. 91-101. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vkhnau\\_ekon\\_2020\\_4\(2\)\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vkhnau_ekon_2020_4(2)_10)
4. Shostack, G. Lynn (1982). "How to Design a Service". European Journal of Marketing, 16: 49–63. doi:10.1108/EUM0000000004799 .
5. Shostack, G. Lynn (1984-01-01). "Designing Services That Deliver". Harvard Business Review. Retrieved 2018-02-27.

6. Eiglier, Pierre (June 1977). *Marketing Consumer Services: New Insights*. Monograph, Report No 77-115. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute. p. 128. ISBN 978-9992800508.
7. Richard, Normann (2000). *Service Management : Strategy and Leadership in Service Business*. Wiley. ISBN 978-0471494393.
8. Morelli, Nicola (2002). "Designing Product/Service Systems, A Methodological Exploration" (PDF). CMU. Massachusetts Institute of Technology (MIT), Volume 18, Number 3. Retrieved 2018-02-22.
9. Moritz, Stefan; Mager, Birgit (2005). "Service Design, Practical access to an evolving field". Issuu. p. 66. Retrieved 2018-02-22.
10. Lazier, Meghan. "What is Service Design?". Designlab. Retrieved 2018-10-30.
11. Fineman, Andrea; Brandenburg, Thomas. "SDN U.S. National Conference". Service Design Network (SDN). Retrieved 2018-02-27.
12. Офіційний сайт компанії Livework // <https://www.liveworkstudio.com/>
13. Service design background and evolution". *ServiceDesignToday.org*. Retrieved 2018-02-27.
14. Офіційний сайт мережі Service Design Network // <https://www.service-design-network.org/>
15. Stickdorn, Marc; Hormess, Markus; Lawrence, Adam; Schneider, Jakob (January 12, 2018). *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World* (first ed.). Sebastopol, CA: O'Reilly Media. ISBN 978-1491927182.
16. What is service design?// <https://www.experienceux.co.uk/faqs/what-is-service-design/>
17. What is Service Design? // <https://www.interaction-design.org/literature/topics/service-design>
18. Офіційний сайт наукометричної бази Scopus <https://www.scopus.com>

## **References**

1. Udris N. S. Design thinking and design management (new paradigms of innovative business management) [Electronic resource] / N. S. Udris // *Packaging*. – 2012. – No. 6. – P. 57-60. – Access mode: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Upakovka\\_2012\\_6\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Upakovka_2012_6_20) [in Ukrainian ].
2. Ligonenko L. O. Design management as a methodology for finding and implementing innovations [Electronic resource] / L. O. Ligonenko // *Academic review*. – 2020. – No. 2. – P. 64-76. – Access mode: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ao\\_2020\\_2\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ao_2020_2_8) [in Ukrainian ].
3. Matyko N. O. Design management as a new reality in the formation of a marketing strategy [Electronic resource] / Matyko N. O., Manetska Y. S. // *KHNAU Bulletin. Series: Economic sciences*. – 2020. – No. 4(2). – P. 91-101. – Access mode: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vkhnau\\_ekon\\_2020\\_4\(2\)\\_\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vkhnau_ekon_2020_4(2)__10) [in Ukrainian].

4. Shostack, G. Lynn (1982). "How to Design a Service". *European Journal of Marketing*. 16: 49–63. doi:10.1108/EUM000000004799 .
5. Shostack, G. Lynn (1984-01-01). "Designing Services That Deliver". *Harvard Business Review*. Retrieved 2018-02-27.
6. Eiglier, Pierre (June 1977). *Marketing Consumer Services: New Insights*. Monograph, Report No 77-115. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute. p. 128. ISBN 978-9992800508.
7. Richard, Normann (2000). *Service Management : Strategy and Leadership in Service Business*. Wiley. ISBN 978-0471494393.
8. Morelli, Nicola (2002). "Designing Product/Service Systems, A Methodological Exploration" (PDF). *CMU. Massachusetts Institute of Technology (MIT), Volume 18, Number 3*. Retrieved 2018-02-22.
9. Moritz, Stefan; Mager, Birgit (2005). "Service Design, Practical access to an evolving field". *Issuu*. p. 66. Retrieved 2018-02-22.
10. Lazier, Meghan. "What is Service Design?". *Designlab*. Retrieved 2018-10-30.
11. Fineman, Andrea; Brandenburg, Thomas. "SDN U.S. National Conference". *Service Design Network (SDN)*. Retrieved 2018-02-27.
12. Official website Livework // <https://www.liveworkstudio.com/>
13. Service design background and evolution". *ServiceDesignToday.org*. Retrieved 2018-02-27.
14. Official website Service Design Network // <https://www.service-design-network.org/>
15. Stickdorn, Marc; Hormess, Markus; Lawrence, Adam; Schneider, Jakob (January 12, 2018). *This Is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World* (first ed.). Sebastopol, CA: O'Reilly Media. ISBN 978-1491927182.
16. What is service design?// <https://www.experienceux.co.uk/faqs/what-is-service-design/>
- 17.17. What is Service Design? // <https://www.interaction-design.org/literature/topics/service-design>
18. Official website Scopus// <https://www.scopus.com>

*Стаття надійшла до редакції 31.03.2022 р.*