

Forschungs- Mittwoch

#184

HKB Forschung

Institute of Design Research

14. Mai 2025

17.30 Uhr

Auditorium

Fellerstrasse 11

3027 Bern

Design in the Age of AI

How Technology is Transforming Services

KI und datengesteuerte Technologien verändern den Alltag grundlegend. Sie beeinflussen Dienstleistungs- und Entscheidungsprozesse sowie die Art, wie Bürger*innen mit öffentlichen Einrichtungen in Kontakt treten. Der Vortrag dreht sich um die Frage, wie sich das Service Design mit den beweglichen Grenzen zwischen Mensch und KI entwickeln muss, um auf diese Veränderungen zu reagieren. Anhand des *Hybrid Human-AI Service Encounter Frameworks* beleuchtet der Vortrag dies und wirft zudem Fragen zu Transparenz, Vertrauen und Ethik auf.

AI and data-driven technologies are reshaping everyday life, fundamentally altering how services are delivered, decisions are made, and citizens engage with public institutions. This lecture explores how service design must evolve to respond to these changes, focusing on the shifting boundaries between human and AI roles. Through the *Hybrid Human-AI Service Encounter Framework*, the lecture examines how AI is redefining service processes and highlights issues of transparency, trust, and ethical AI adoption.

Referentin: Marzia Mortati

Moderation: Paola Pierri

Host: Institute of Design Research

Hinweis: Vortrag auf Englisch

Marzia Mortati (PhD in Design) is associate professor at *Politecnico di Milano*.

Her research interests focus on the design process, service design, public sector innovation and digital transformation.