

Dokumentation från IT-kommissionens workshop ”Tjänstedesign – en nödvändighet om IT satsningarna skall ge ordentlig nytta”

Varför, vilka och hur?

Det finns en lång tradition inom industridesign i Sverige. I första hand har det handlat om utveckling och formgivning av produkter (varor). I det digitala tjänstesamhället, ställs vi inför nya utmaningar. Vi vet för lite hur tjänster, och framförallt digitala tjänster, skall utformas för att vara *användarvänliga* och *till nytta* för såväl individer, företag och samhället som helhet. Design handlar dessutom inte bara om slutprodukten, varan eller tjänsten, utan om hela designprocessen.

IT-kommissionen bjöd in, i kontakt med Stiftelsen Svensk Industridesign, till en kombinerad workshop och startkonferens, för att se vad som förenar, hur man kan samarbeta och vad en modern tradition för tjänstedesign innebär. Det var ett försök att sammanföra alla goda krafter med det långsiktiga målet att verka för att höja kvalitet, kapacitet och metodutveckling för tjänstedesign. Och kanske ge Sverige ett nytt profilområde.

Stiftelsen Svensk Industridesign (SVID) och Föreningen Svensk Form har utarbetat ett nationellt program för ”Design som utvecklingskraft för näringsliv och offentlig verksamhet”. I detta ingår Designår 2005 som är en insats med fokus på ett friskare arbetsliv och nya attityder till arbete. IT-kommissionens initiativ var ett sätt att uppmärksamma tjänstedesign i detta arbete.

Evenemanget ägde rum den 5 mars 2003 med namnet: Tjänstedesign – en nödvändighet om IT-satsningarna ska ge ordentlig nytta! Workshopen var fullbokad och de 90 deltagarna bestod av en blandning av intressenter från näringsliv, akademien och offentlig sektor. Workshopen pågick under en hel dag med ett stort grupparbete under förmiddagen gällande aktörsroller i ett designsamarbete samt ett stort grupparbete under eftermiddagen om vad som skall hända och vad vi vill uppnå framöver. Under det första grupparbetet ombads deltagarna att placera sig i en grupp där de övriga gruppdeltagarna sysslade med likartade uppgifter. Detta innebar att det blev två grupper med ”användare”, en grupp med ”verksamhetsansvariga”, tre grupper med ”utvecklare och leverantörer”, en grupp med ”forskare”, en grupp med ”beställare” samt tre grupper med en blandning av aktörer. För närmare beskrivning av aktörerna se referatet av Sören Lindhs presentation nedan. Grupparbetena blandades med presentationer från Eva Agevik från Näringsdepartementet, Sören Lindh från IT-kommissionen, Claes Frössén och Hans Frisk från Stiftelsen Svensk Industridesign och Bogumil Hausman från Vinnova.

Presentationer

Se även nedanstående presentationer i bilder på IT-kommissionens webbplats.

Sören Lindh, IT-kommissionen

http://www.itkommissionen.se/dynamaster/file_archive/030319/7ddda79338269a4d0c2dba40a876eff9/S%f6ren%20Lind%2c%20IT%2dkommissionen.pdf

Claes Frössén, SVID:

http://www.itkommissionen.se/dynamaster/file_archive/030307/9119c50443bb732aafca08ed72bcb4a6/Claes%20Fr%20f6ssen%20SVID.pdf

Hans Frisk, SVID:

http://www.itkommissionen.se/dynamaster/file_archive/030307/25ef7d7c8c37d2f59de07b2c95a465eb/Hans%20Frisk%2c%20SVID.pdf

Bogumil Hausman, Vinnova:

http://www.itkommissionen.se/dynamaster/file_archive/030307/650c8141c86f23341fd60de90ac6d609/Bogumil%20Hausman%20Vinnova.pdf

Anna Lynèl, Näringsdepartementet

Begreppet design omfattar många olika aktiviteter men kan ändå sammanfattas som *medvetet skapande*. Detta designbegrepp är väl förenligt med IT-kommissionens uppdrag där den huvudsakliga inriktningen är tjänstedesign med kvalitativa egenskaper som hållbarhet och användarvänlighet. Det finns fortfarande mycket att göra för att utveckla IT och andra tekniska produkter så de bättre stämmer överens med användarnas förutsättningar och behov. Det är viktigt att ha brukarperspektivet i centrum när man utvecklar digitala tjänster. Det är användarperspektivet såväl som tilltalande formgivning som gör att man kan få lönsamhet i nya produkter och tjänster.

Genom att satsa medvetet på design går det att nå andra resultat. På näringsdepartementet tror vi att design kan vara ett viktigt verktyg för konkurrenskraft och utveckling i näringslivet. Därför har regeringen nyligen tagit initiativ till en nationell satsning på design utifrån det förslag till nationellt handlingsprogram som tagits fram av Stiftelsen Svensk Industridesign och Föreningen Svensk Form. 20 miljoner kronor har avsatts för 2003. Nio projekt inom industri och offentlig sektor kommer att starta, bl.a. inom förpackningsindustrin och projekt där flera leverantörer inom fordonsindustrin medverkar. Medlen får också användas för att förbereda olika aktiviteter och verksamheter under designåret 2005.

Sören Lindh, IT-kommissionen, ITK

IT-kommissionens ambition att IT-politiken ska skapa nytta genom breda, användbara tjänster har lett fram till en bredare definition av IT-politiken. En politik inte bara för teknikutveckling och teknisk infrastruktur utan också en politik för tjänster och en för utveckling av de informationsresurser tjänsterna kräver. IT-politiken uttryckas som en produktionskedja:

Teknik + Information ger Tjänster som när de används ger Nytt. I det perspektivet blir det uppenbart vilken viktig roll själva tjänsteutformningen, designen, har för att politiken ska vara framgångsrik. IT-kommissionens infallsvinkel är tjänsteutveckling i en digital miljö, och fokuserar därmed på digitalt producerade tjänster. Allt fler av dem kan vi också nå t ex via Internet, men kommissionens slutsatser är inte begränsade till Internetmiljön. I tjänsteutformningen är det viktigt att skapa en trygg miljö där användarna känner igen sig. Det innebär standardisering inte bara av tekniken utan också hur tjänsten eller hela tjänsteutbud/miljöer fungerar (informationsinnehåll och begrepp, dialoger och interaktivitet mm). ITK har aktivt främjat god tjänstedesign länge, bl a inom ramen för tävlingen Guldlänken. Samarbetet med SVID ger ytterligare bredd åt tjänstedesignbegreppet. Den ”produktionskedja” ITK utgår från fordrar en ny organisation för utvecklingsarbetet, där en teknikchef, en informationsresurschef och en servicechef bör dela på ansvaret.

Utvecklingsarbetet handlar både om infrastruktur- och plattformsutveckling (teknik,

information, tjänster) och om målgruppsinriktad tjänsteutveckling. Själva tjänstedesignen är ett lagarbete i sig, från beställare, projektledning, utvecklare, kanske forskare och slutligen användarföreträdare. Vad vi behöver diskutera idag är hur vi kan göra det samarbetet så framgångsrikt som möjligt. Vi tror att en gemensam grund, t ex en tradition, kan ge både visioner, gemensamt språk och kvalitetssäkring. Vad bör i så fall en sådan tradition, innehålla, och hur kan vi gemensamt precisera, förankra och utveckla den?

Presentation gjord av Stiftelsen Svensk Industridesign, SVID

Claes Frössén, SVID

Stiftelsen Svensk Industridesign, SVID, arbetar på uppdrag av Näringsdepartementet med att fördjupa och förmedla kunskaper om industriell design i det svenska näringslivet. Målet är att företagen i större utsträckning ska bli medvetna om designens betydelse som konkurrensmedel och integrera det professionellt i sin verksamhet.

Man skulle kunna säga att det var bättre förr. ”Design” är överhettat idag men det är ingen mirakelmedicin. SVID har traditionellt arbetat med designfrågor fokuserade på fysiska produkter. Nu breddar de sig och har efter ett regeringsuppdrag nyligen lagt fram ett nationellt handlingsprogram som också inkluderar tjänster och tjänstedesign. Den förändrade inriktningen speglar den förändring samhället genomgått.

Förr kunde vi som konsument gå till t ex en radiohandlare och få information om en viss produkt. Vi köpte den av honom och vi kunde lämna in den för service till samme handlare. Radion + handlaren utgjorde varumärket. Men våra konsumtionsmönster har ändrats. Idag handlar det mycket om emotionella värden, d v s vi väljer en vara utifrån vad vi ”känner” för den. Vi handlar i butiker, får information via skyltar, trycksaker men också via webben. Vi kanske handlar den på nätet. Bemötandet i telefonväxeln till företaget måste leva upp till samma värderingar. Allt detta samlat blir varumärket. Företag anställer designmanagers för att styra upp detta till en helhet med ett antal olika designkompetenser. Marknaden har ett allt större behov av spetskompetenser. Det krävs kreativa strategiska allianser. Designmanagern har som uppgift att bearbeta de tre nyckelbegreppen:

- ✓ Identitet – det vi är
- ✓ Profil – det vi vill vara
- ✓ Image – det vi uppfattas som

För SVID är design ett arbetssätt som sätter användaren och kunden i fokus. Design skulle kunna jämföras med en gurka. Den innehåller 98 procent vatten plus något mer. Det är de där 2 % som ”gör” gurkan. Resten är ju vatten. Många tror att design är lika med ”snyggt”. ”Snyggt” är bara 2 % resten är sunt förnuft, profil, kommunikation, ergonomi, funktion mm. I allting finns en del som är design. Design är att synliggöra en vilja, värderingar och identitet.

Vad är då en kund? Det är dels den som köper dels den som använder en tjänst eller en vara. Vad är en produkt? Tag exemplet ”flygbolag”. De erbjuder en fysisk transport = tjänst men beställningen av denna tjänst är bara en del av allt kunden möter när han/hon önskar en transport. Även webbsidan är då en del i denna tjänst. Dessa två måste hänga ihop. Det är en helhet som består av delar och dessa delar är varor och tjänster. Ibland är det fysiskt, ibland virtuellt. Ibland var för sig. Ibland ihop.

För Stockholm är Stockholms skärgård med sina Vaxholmsbåtar en del i strävandena att skapa ett varumärke för Stockholm. Hur båten ser ut och hur den låter är viktigt liksom dess exponering på webbsidan. Det handlar om identitet och image.

SVID och Svensk Form har tagit fram ett nationellt handlingsprogram för design som utvecklingskraft för näringsliv och offentlig verksamhet. Programmet består av ett antal delar en som inriktar sig på utveckling inom näringsliv och samhälle, en del med manifestationer och en del som inriktar sig på utbildning och forskning. Det kommer att drivas ett antal olika projekt som syftar till att utveckla näringsliv och samhälle, exempelvis design för fordonsleverantörers konkurrenskraft, design inom IT/telekommunikation, design för ett friskare arbetsliv och design för bättre sjukvård. De manifestationer som skall ske är bl a Designår 2005 samt att skapa mötesplatser. För bättre utbildning och forskning skall man inriktas sig på ett antal kompetenscentra samt utbildningar.

Hans Frisk SVID:

SVID har genomfört ett så kallade ekodesignprojekt under 1998-2000. Man noterade att miljöbelastningen kan minskas avsevärt om man använder metoder för att minska en produkts miljöpåverkan genom förbättrad form och funktion. Livscykelanalyser visar att den stora miljöbelastningen uppstår under en produkts *användning*, inte vid tillverkningen eller vid återvinningen (resthanteringen). Användarna är ofta tjänsteutövare t.ex. tjänstebilar, tjänsteresor etc. Det finns alltså stor anledning att studera tjänsters miljöbelastning. Industridesigners är i sammanhanget de bästa produktutvecklarna eftersom de har fokus på brukarna och således användningen.

I projektet undersöktes om och i vilken grad produkter skulle kunna ersättas med tjänster. Vi försökte ställa oss frågan hur en tjänst kommer till och varför den ser ut som den gör. Kommer tjänster till av en slump? Vi konstaterade att det inte fanns någon speciell utbildning för tjänsteutvecklare/tjänstedesigners. Men det mesta som utvecklas idag är tjänster. Kan vi använda industridesigners till att utveckla tjänster?

I projektet ”Tillit” som SVID driver i samarbete med kommuner och landsting har man studerat ”de psykiskt funktionshindrades väg genom vården”. Här har deltagarna från kommunen insett betydelsen av att ha med designers i projekt.

Presentation från Vinnova

Bogumil Hausman presenterade Vinnova och deras arbete, ”Tjänsteutveckling – ett viktigt innovationsområde”. Innovation är grunden för tillväxt och Vinnovas satsningar under perioden 2003-2007 är inriktade på att bidra till en hållbar tillväxt i Sverige. Bland Vinnovas 18 tillväxtområden finns ett antal som handlar om tjänster bl a E-tjänster i offentlig förvaltning, IT i hemsjukvården samt Upplevelser.

Vinnova har delat upp arbetet i ett antal kunskapsplattformar och ett antal tillämpningsområden. En av kunskapsplattformarna är IT-användning. Plattformen är en generisk IT-tjänstemodell med de ingående komponenterna

- ✓ Användarnas behov (t.ex. beställarkompetens, användarnas upplevelse)
- ✓ Möjliggörande teknologi (t.ex. användargränssnitt, designverktyg)
- ✓ Ekonomisk / legal infrastruktur (t.ex. ny affärslogik, betalningsmodeller)

Alla dessa komponenter är nödvändiga för att få en rättvisande bild av IT-användningen.

Sammanfattning av grupparbete 1, förmiddag

Diskussionspunkterna och syftet med dem

Det första grupparbetet behandlade designexempel och de aktörsroller och identiteter som deltagarna kände sig tillhöra i ett designsamarbete. Syftet var att deltagarna skulle få tid att reflektera över designsituationen och över sin rolls perspektiv, önskemål, problem, ansvar m m för att sedan kunna jämföra det med övriga rollers motsvarande funderingar. Syftet var också att reflektera över vad som kan förändras till det bättre för just sin aktörsroll i olika designsamarbeten.

Följande gruppfrågor var underlag för diskussionen:

Aktörsroller och identiteter i ett designsamarbete

0. Beskriv exempel på tjänstedesign i en digital miljö som underlag för diskussionen.
1. Vilka perspektiv ska er rollbeteckning stå för (och passar då namnet)?
2. Vad fungerar bra i den rollen (oavsett namn) i de design- och utvecklingsprocess ni känner till?
3. Vilka problem och svårigheter finns i rollen och i relation till andra aktörer?
4. Vilket ansvar företräder rollen och vilka viktiga uppgifter bör bevakas och hur?
5. På vilket sätt kan era rollinnehavare samverka sinsemellan för att stärka sin praktik, sin profil och sin ställning i processen?

Från vilka perspektiv ser [användare] sitt arbete?

Utifrån de diskussioner som fördes vid ett gruppbord med *användare* framfördes

- ✓ nytta
- ✓ användbarhet
- ✓ tillgänglighet

som tre aspekter eller perspektiv som först och främst måste tas till vara vid utveckling av digitala tjänster. Tillgänglighet kan ses ur flera perspektiv; den hårdvara och de fysiska redskap som används, mjukvaran, gränssnitten och standardisering. Här handlar det mycket om att de tekniska förutsättningarna måste fungera. Från ett användarperspektiv ställer köp av ett IT-system för personligt bruk höga krav på den enskilde med avseende på kunskap. Exempelvis fungerar inte viss hårdvara med viss mjukvara o s v. Kunskap om tekniska termer krävs för att kunna beskriva för en säljare vad det är man vill ha. Risken är dessutom uppenbar att en användare efter en tid upptäcker att han/hon har köpt en produkt som egentligen inte alls är vad som efterfrågades från början eller som inte uppfyller de höga tekniska krav som den önskade applikationsprogramvaran ställer (j f r grafik för dataspel). Tillgång till dator och internetuppkoppling i hemmet är vitalt för att till fullo dra nytta av de digitala tjänster som erbjuds och kommer att erbjudas av offentlig sektor och det privata näringslivet.

Användbarhet innebär i sin tur att den digitala tjänsten skall vara enkel att hantera, till nytta (och glädje) för användaren och att den är standardiserad så att det är lätt att förstå vad man skall göra. Här handlar det mer om de mjuka aspekterna som att information och interaktion fungerar.

Sist men inte minst måste de tjänster som erbjuds vara efterfrågade och/eller fylla ett behov hos användarna – nyttan måste analyseras.

”*Design för alla*” är en demokratifråga där de som erbjuder digitala tjänster, speciellt offentliga, bör se till så att system och gränssnitt är konstruerade så att de kan användas av alla grupper – invandrare (språket), äldre och handikappade.

I en utvecklare- och leverantörsgroup sade man att deras främsta uppgift är att lyssna och tolka användarens behov. Här bör man dock beakta tolkningsförmåga och se vilka prioriteringar som verkligen görs i slutändan.

Då alla roller i ett designsamarbete har olika perspektiv och således olika bild av vad en ”nyttig tjänst” är för något kan det bli svårigheter att få samsyn direkt. ”Verksamhetsnytta” skulle kunna vara *ett* svar på vilken typ av nytta som efterfrågas. Här uppkommer dock frågor om vilken verksamhet man syftar på (företaget/organisationen som helhet eller den enskilda avdelning där tjänsten efterfrågas) samt vem användaren är (organisationens kund eller de anställda etc). Vem är exempelvis kunden? När det gäller självdeklarationen skulle man kunna säga att det är RSV som är kunden. Deklaranten gör RSV en tjänst genom att fylla i en blankett som RSV sedan använder sig av för att kunna debitera rätt skatt.

I beställargruppen påpekades helhet och aktörskomplexitet. Beställaren, d v s ledningen, måste bidra med helheten. Hur hänger en enskild investering ihop med den övriga verksamheten? Vad skall prioriteras? I ett designsamarbete finns en aktörskomplexitet som innebär att olika intressen spelar mot varandra. Det är viktigt att definiera rollerna.

Följande tabell från en utvecklare- och leverantörsgroup illustrerar vilka olika perspektiv som kan ställas mot varandra i ett designsamarbete:

	Användare	Företag / Myndighet
Nytta		
Produktivitet		
Ergonomi		
Ekonomi		
Bredd		

En prioritering måste ske mellan dessa olika parametrar. Beroende på situation, visar sig de olika perspektiven vara olika viktiga. Idag saknas ofta användarperspektivet, vilket kan vara särskilt tydligt när man jämför näringslivsföretagets perspektiv med den offentliga myndighetens perspektiv.

Den aktör som skall leverera tjänsten ut till kunderna måste göra ett aktivt val från början bland målgrupper och distributionskanaler, baserat på ett realistiskt kundperspektiv och beroende på vilken typ av leverantör/producent man är. Det är viktigt att kundbehovet kan artikuleras. I näringslivet ställer man alltid frågan om ett visst uttryckt kundbehov också är affärsmässigt motiverat att genomföra annars satsar man inte. Det finns också exempel på där näringslivet gör mycket stora investeringar trots att man inte ordentligt fångat upp kundbehoven. I en grupp nämndes, enligt dem, ett skräckexempel– 3G.

Här bör kanske tilläggas att de som deltog i workshopen har alla ett brinnande intresse och förståelse för att få fram digitala tjänster som är användarvänliga. Den naturliga följd kan ha blivit att de perspektiv och problem som strävar ”**mot**” att användarvänliga och nyttiga tjänster tas fram inte togs upp i så hög utsträckning under workshopen.

Problem och svårigheter i rollen som [beställare] för att ta fram en bra tjänst

Ovan framhävs några av de perspektiv och ansvarsområden som de olika rollerna har. Där kan vi se att det finns en del inbyggda intressekonflikter. Vems perspektiv är det styrande? En workshop och startkonferens som denna har uppkommit då det idag finns en del svårigheter och problem i arbetet med att ta fram bra tjänster som skulle kunna åtgärdas. Men framförallt finns det en oerhörd potential och stora vinster att hämta om något faktiskt åtgärdas.

Det första ursprungsproblemet var naturligtvis:

- ✓ Dåliga och olönsamma tjänster!

...och tycktes bland annat bero på:

- ✓ Att de olika aktörerna tycks missförstå varandra!
- ✓ Att det inte finns pengar till att ta in användare i utvecklingsprocessen!
- ✓ Att det är en omogen marknad och därmed finns en begränsad kompetens!
- ✓ ”Att det finns så många inblandade” – vem är vem och vems behov är viktigast?
- ✓ En föränderlig omvärld!

De skilda perspektiv som gruppernas roller innebar avspeglades också i diskussionerna. Användargrupperna tog upp aspekter som den idag dåliga kommunikationen mellan användarna och övriga roller, svårigheten att få med användare i utvecklingsprojekten då det saknas intresse från dem som utvecklar tjänster samt den andra sidan av myntet – det finns få representanter eller organ för användare. I utvecklar och leverantörsgrupper tog man upp problem som många missförstånd, begreppsförvirring, attityder kring att ta till vara användaraspekter, samt att det saknas tvärvetenskaplig kompetens. Verksamhetsansvariga och beställare tog upp problem som helhetsansvar, kopplingen till nytta, synen på IT och verksamheten samt den ständigt föränderliga omvärlden. Kommentar: Naturligtvis går det inte att dra några strikta linjer kring vem som sade vad. Alla grupper var egentligen mer eller mindre ”blandade”.

Missförstånd

Det tycks ofta uppstå missförstånd mellan slutkund, utvecklare och beställare. Detta kan bero på bristfällig kommunikation mellan aktörerna p g a exempelvis för ont om tid, inga naturliga kanaler etc. Det kan också bero på att det är olika kulturer som möter varandra med olika begrepp och terminologi med begreppsförvirring och dålig förståelse som följd.

Förståelse för betydelsen av tjänstedesign

Idag verkar inte användare få en naturlig inbjudan för att delta i utvecklingsprojekt av digitala tjänster. Den gällande attityden kan exempelvis vara att det är kostnads- och tidskrävande att ta med användare. Således finns ingen förståelse för de vinster man kan erhålla genom att ta med användarna.

Det är inte självklart för alla företag att ta med designaspekter och att det finns en insikt att det kan bidra till att tjäna pengar. Det är ofta en stor omvälvning att börja tänka i designtermer. Att gå från en teknikdriven utveckling till tjänstedesign är något stort – en ordentlig utmaning.

Samtidigt som användarna inte bjuds in så gäller även: ”Vi får den design vi förtjänar”. Om inte användarna förmår artikulera sina krav och finna former för användarinflytande i hela designprocessen så blir det som med Sony-Ericssons nya mobiltelefoner. När företaget får kritik för dess design hänvisar de till att de följer ”trender” i sin produktutformning.

Omogen marknad

Digitala tjänster har inte funnits länge i ett bredare tidsperspektiv. Således finns det en viss omognad i branschen. Det gällande synsättet har länge varit att försöka placera in verksamheten i ”datorer och IT system” då vi i stället bör placera in ”datorer och IT system” i verksamheten. Vi märker bl a av betydelsen av och avsaknaden av tvärvetenskap i utformningen av tjänster. Det verkar hittills ha handlat mycket om att tekniker skall ta fram tjänsterna. Det behövs en ökad kompetens för hur tjänster bör utformas för att vara till nytta för användarna och därigenom ett stort behov av tvärvetenskap.

Designerns roll tycks dock ha förändrats i företagen. Nu kan en designavdelning vara rätt stor och det är denna avdelning som anställer ingenjörer. Förr var det ingenjörsavdelningarna som anställde designers. Tidigare fungerade det också bra med generalister. Nu behövs mer specialistkunnskap. Samtidigt som designern ska svara för helheten finns i många fall en risk att teknikerna tar överhanden.

Många aktörer

Under workshopen framkom att tjänster och verksamheter är sammansatta av många objekt, och det är många aktörer som är inblandade i ett designsamarbete. Som vi nämnt ovan, de representerar ofta olika kompetenser, viljor och perspektiv på vad som är viktigt. Med det sagt kan vi dra slutsatsen att det yttersta ansvaret för vad som är det gällande perspektivet måste komma från dem som har helheten, dvs beställare och verksamhetsansvariga. Det är endast de som kan dra gränsen på vad som är nytta och för vem, efter att tagit del av de olika aktörernas perspektiv. I gruppen av verksamhetsansvariga framfördes synpunkten att ansvaret för förändringar inte tas idag men att denna styrning och ledning verkligen måste göras. I detta arbete kommer problemet med vem som skall representera slutanvändarna in. Det finns inga naturliga representativa organ att vända sig till.

Föränderlig omvärld

Vi befinner oss i en föränderlig omvärld där uppfattningen om nytta och behov kan ändras snabbt i och med att förutsättningarna för en tjänst helt plötsligt har förändrats.

Hur kan [forskare] samverka för att stärka sin profil, praktik och ställning i designsamarbeten?

Bara några få idéer togs upp för hur aktörerna inom en roll kan samverka.

- ✓ Nätverk, t.ex. företagsnätverk eller användarrörelser. En förutsättning är dock att det finns en motor som driver nätverket.
- ✓ Skapa en kultur där det ingår att dela med sig.

Skråttänkande gör att man ofta är livrädd att ”öppna dörrarna” för varandra. Tyvärr är det absurdt nog ofta i kreativa yrken som dessa problem är störst. Revirbevakning finns också mellan avdelningar inom företag liksom det finns mentala spärrar mellan företag som hindrar samverkan över företagsgränser. I USA däremot sker mycket utvecklingsarbete i samspel mellan företag – vilket inte är fallet i Sverige. När samverkan sker hos oss ansågs det mest röra sig om bilaterala förhållanden när det ofta vore bättre med multilaterala.

Sammanfattning av grupparbete 2

Vad är lösningen till alla de problem som målades upp i gruppdiskussion 1?

Diskussionspunkterna och syftet med dem

Eftermiddagens gruppdiskussion var uppdelad i två delar. Deltagarna kunde välja i vilken ända de skulle börja – den mer visionära delen eller den praktiska delen. Syftet med diskussionsfrågorna var att få fram idéer och förslag på hur ett framtida samarbetsområde inom tjänstedesign skulle kunna se ut. Vad vill man uppnå med bakgrund av de möjligheter och problem som togs fram under den första gruppdiskussionen? Hur skall man nå dit? Vad finns det för resurser redan idag som kan hjälpa till i arbetet?

Följande frågor distribuerades ut:

Tjänstedesign som samarbetsområde och tradition

A: Visionen och dess innehåll

0. Vilka erfarenheter och kompetenser av tjänstedesign finns i gruppen?
1. Vad krävs av samsyn och gemensamt ”språk” för att underlätta samverkan i *designprocessen* resp bidra till en *bransch känsla* mellan aktörerna?
2. Vilka komponenter bör i så fall helst ingå i en ”tradition” eller referensram?
3. Vilka erfarenheter, kunskapsplattformar och idéarv kan hämtas från andra områden och traditioner?
4. På vilka sätt kan en tradition som underlättar men inte låser samarbetet växa fram?
5. Vilka är de nästa stegen i den processen?

B: Det praktiska samarbetet

0. Vilka erfarenheter och kompetenser av tjänstedesign finns i gruppen?
1. Hur kan olika aktörer hjälpas åt att skapa ökad fokus på viktiga designuppdrag i näringsliv och samhälle?
2. Vilka mötesplatser, publiceringskanaler och diskussionsplattformar finns resp kan etableras?
3. Hur organisera ett samarbete – nätverk, intressegrupper, samarbetsprogram eller ...?
4. Vilka ”tillgångar” i form av kompetenser, traditioner från andra områden (t ex industridesign, byggprocessen) och resurscentra kan aktiveras?
5. Hur kan i så fall samarbetet göras långsiktigt hållbart (inkl finansierat)?

Visionen – vart vill vi?

Tjänstedesign kan hjälpa till att förbättra och förenkla tillvaron.

En vision bygger ytterst på kunskap och insikt. Här följer några av de mål som sattes upp av deltagarna:

- ✓ Samverkan
 - Gemensam begreppsvärld
 - Standardisering
 - Tillämpa en robust tjänstedesignmetod eller -process
- ✓ En förståelse för användarnas tjänstebehov

Då de problem och svårigheter som togs upp i del 1 hänger nära samman med visionen och vägen dit ser vi här en del ”upprepningar”.

Ökad samverkan

Bland deltagarna framfördes önskemål om ökad samverkan i organiserad form. Denna samverkan skulle kunna ge effekter på många områden som en ökad samsyn och en bransch känsla och skulle behöva lämpliga mötesplatser. Från beställargruppen påpekades utmaningar som att organisera sig och att definiera de ingående rollerna i ett designsamarbete.

I en blandad grupp påpekade man att det som försvårar arbetet över företagsgränser idag är de jämringar företagen sätter kring sina patent. Det krävs ett paradigmskifte.

En ökad samverkan är en grundkomponent i att uppnå en gemensam begreppsvärld, ha en standardisering och tillämpa tjänstedesignmetod. Att ha visioner är ju möjligt, men att nå dem kan vara mer eller mindre knepigt beroende på hur realistiska visionerna är. I en grupp trodde man inte det var möjligt att få en gemensam begreppsvärld mellan de olika aktörerna, men att få en ökad förståelse för varandra vore genomförbart. Detta och svårigheten att få samsyn kan bero på att kunskapen om byggandet av digitala tjänster är relativt ny och inte fullständig.

I många fall uppfinner man hjulet på nytt och användarna får till en början svårt att förstå hur en ny tjänst fungerar på grund av avsaknaden av standarder.

Från flera håll efterlystes metoder eller processer för att ta fram bra tjänster. Det gällde robusta processer som kan användas om och om igen för beställning och utvecklingsmetodik.

Förståelse för behov och nytta

I framtiden har det skett en attitydförändring och med andra ord finns det en förståelse där användarperspektivet och nytta får en mer framträdande roll i utvecklingen av digitala tjänster.

Liksom det under gruppdiskussion 1 togs upp problem och svårigheter med vad som var behov och nytta för olika aktörer tog man under gruppdiskussion 2 upp en önskan om en förståelse för behov och nytta.

I visionen kan man ”hantera helheten och uppdelningar samt känner till vem som är kund och kunders kunder”.

Vad skall den framtida traditionen innehålla?

En tradition bör innehålla följande (idéer från verksamhetsansvariga):

- ✓ verksamhetsarkitektur
- ✓ förklaringsmodeller för högsta ledning
- ✓ förändringsledning
- ✓ helhet

Kan vi ta hjälp från andra discipliner?

Från gruppen av verksamhetsansvariga ansågs det tveksamt att det var möjligt att hitta något från andra discipliner.

...men i praktiken, hur når vi dit?

Här följer en samling förslag och råd.

För att nå en ökad förståelse för behov och nytta föreslogs:

- ✓ Få referensgrupper att medverka i designutbildningar
- ✓ Få in kunskap om värdet av tillgänglighet i olika läromedel
- ✓ Skapa en ny utbildning som tar till vara dessa aspekter
- ✓ Etablera user-groups knutna till forskarteam
- ✓ Bjud in representativa slutanvändare att delta i utvecklingsprojekt
- ✓ Hitta dessutom mätbara parametrar som kan ge aktörerna ett mått på lyckade resultat

Kunskap om värdet av tillgänglighet borde integreras i olika läromedel. Här finns mycket kunskap och erfarenhet att hämta från Hjälpmedelsinstitutet (HI). Också från Seniornet finns mycket att lära. Där finns eldsjälarna med både insikter, kunskap och tid. Denna seniorförening har drivit på SE-banken så att den utvecklat en ny större mer användaranpassad dosor för betalning via Internetbanken.

Genom att etablera *user-groups* knutna till forskarteam skulle dessa *user-groups* vara en grupp som ifrågasätter, prövar och ställer frågor om vilket mervärde som kan förväntas av en viss lösning. Pekades också på att det ofta blir en fragmenterad dialog mellan dessa grupper. Man upplever sig inte skapa något tillsammans. För att undvika dessa problem behöver man ha en bra kommunikation under hela processen. Och det gäller att fundera över vad man vill med kommunikationen.

Representativa slutanvändare skall bjudas in att delta i utvecklingen innan en mängd resurser satsas, framför allt offentliga, på att utveckla nya tjänster. Regeringens satsning på Digital-TV utbyggnaden kan utgöra ett exempel på hur fel det kan bli om man börjar i fel ända. Här saknas morötter för den enskilde medborgaren att investera i digital-TV utrustning. Å ena sidan bör representativa slutanvändare bjudas in, men det bör även finnas en motsvarande kraft hos användarna där de bjuder in ”tekniker” till samtal.

Att få en ökad förståelse är en sak. Att ge incitament och att få folk anamma synsättet kan vara något annat. Några tips för att få en ökad fokus på användarcentrerad design:

- ✓ Mer vågad styrning, speciellt mot offentlig sektor
- ✓ Gör en kostnads- och nyttoanalys av aktiebolaget Sverige – se vinsterna som vi får!
- ✓ Gå ut med ett budskapspaket och ta fram ett missionsprogram!

Inom offentlig sektor skulle exempelvis fler standarder kunna användas genom en central styrning. I Sverige har varje myndighet stor självständighet till skillnad från många europeiska länder där staten direkt kan driva igenom beslut ner i varje myndighet. Statskontoret ger idag rekommendationer att tillämpa den ena eller den andra standarden etc men det finns ingen möjlighet att tvinga någon myndighet att använda en gemensam standard. När offentlig sektor har börjat anamma en mer användarcentrerad design i tjänster följer resten av näringslivet efter successivt. Genom att genomföra en kostnads- och nyttoanalys av den offentliga sektorn skulle man säkert kunna se hur stora summor man skulle kunna spara genom att tillämpa gemensamma standarder, ta fram användbara tjänster etc – stå för helheten för den offentliga sektorn.

Genom att en samarbetsgrupp sammanställer ett budskapspaket och tar fram ett missionsprogram för hur budskapet skall spridas kan man få till en ökad fokus på användarcentrerad design. En artikelserie i DN skulle vara en komponent i detta arbete.

För att nå en ökad samverkan föreslogs följande:

- ✓ Starta samverkansprojekt med deltagare från olika ”traditionella skrän”, exempelvis beställare och användare
- ✓ Bilda en samverkansorganisation för upphovsrätt, en STIM för design – STIMDI
- ✓ Skapa mötesplatser
- ✓ Bjud även in organisationer som Handelshögskolan liksom arbetsgivarna och deras organisationer för att få helheten
- ✓ Försök att ha ett prestigelöst samarbete
- ✓ Beställarstöd

De som medverkar i tjänstedesignprocessen måste kunna tala ett gemensamt språk. Det kräver i sin tur att man arbetar intensivt tillsammans och gör saker färdigt som man lär sig av. SVID har genomfört åttaveckorsprojekt med medverkande från Handels och Konstfack som visade att man kunde utveckla gemensamma mål. En viktig förutsättning för samverkan är att man är hemma i sin egen disciplin och nyfiken på andra synsätt och språk. I Sverige har vi en tradition i att vara kundnära vilket underlättar processen.

CID och SVID skulle kunna växa samman och skapa en typ av plattform för nätverksbyggande som knyter till sig olika intressenter.

Ett beställarstöd skulle kunna skapas genom samverkan mellan olika beställare eller i en blandning av användare, utvecklare och beställare.

I övrigt framfördes yttre press samt tydliga mål som lyckofaktorer i tjänsteutvecklingsarbete. I offentliga organisationer finns det en press på sig att skattepengar skall nyttjas till synbara nyttiga tjänster. Bra tekniska lösningar är naturligtvis också en grundförutsättning.

Några goda råd till en [designer](#):

Från både användar- och utvecklarkåll kommer budskapet:

”Bygg inte hela tornet på en gång”

Den iterativa utvecklingsprocessen ses som en välfungerande metod för att få fram lyckade projekt. Genom att bygga på våning för våning, och med testning och återkoppling till beställarna och användarna däremellan, får man ett bra resultat. Det är lättare att bygga om i det/de fall man upptäcker att verkligheten ser annorlunda ut än vad man trodde från början. Den iterativa utvecklingen fångar upp behoven! Det vill säga...

”Feedback – ta reda på och ta till vara användarnas behov och önskemål”

Ytterligare budskap:

Standardisera användningen av standarder!

Det finns standarder (men också en brist på standarder) men de används inte. Varför används dem inte och i sådana fall vilka modifikationer kan göras för att få dem att börja användas. Att använda standarder skulle i många fall underlätta arbetet.

Ytterligare uppmaningar att ta med i ett budskapspaket:

- ❖ En bra tjänst används!
- ❖ Det är resultatet som räknas!
- ❖ Beställaren har kompassen – kolla att vi håller kursen!
- ❖ Våga fråga – tala så att du blir förstådd!
- ❖ Låt inte snålheten bedra visheten!

Vilka ”tillgångar” finns idag, i form av mötesplatser och publiceringskanaler samt kompetenser och traditioner från andra områden, som kan aktiveras även i detta arbete?

Nedanstående organisationer visade sitt intresse under workshopen:

Stiftelsen Svensk Industridesign, SVID, har med sitt nationella program för design samt sin medverkan i denna workshop markerat sitt intresse att gå vidare även inom *tjänstedesign*.

Vinnova, se summering av Bogumil Hausmans presentation ovan, har ett antal områden där tjänstedesign ingår.

På Kungliga Tekniska Högskolan finns kunskapscentret CID, Centrum för användarorienterad design eller Center for interactive design. CID skulle kunna utgöra ett bra forum för konkreta diskussioner.

Nationellt IT användarcentrum, NITA, vid Uppsala Universitet har ett uppdrag från Vinnova att bygga upp ett centrum för kunskapsutbyte rörande IT-användning mellan forskarsamhället, näringslivet, den offentliga sektorn och andra med ett professionellt intresse av att främja en användarinriktad IT utveckling.

I vilken form och av vilka skall våra visioner och idéer genomföras?

För att få ett hållbart samarbete kan det behövas en viss styrning uppifrån och nätverkande nedifrån, men med mandat från respektive ledning.

En tradition kan växa fram genom seminarier och kommunikation.

Posten AB tog upp en nätverksmodell som de har prövat och uppskattat. Redogörs inte här.

Hur går vi vidare?

Följande tänkbara nästa steg föreslogs:

- ❖ IT-kommissionen sammankallar till ett möte för organisatörer för att staka ut nästa steg, former för ett samarbete etc.
- ❖ Göra en vidareutveckling av de tankar som togs upp under workshopen den 5 mars. Ytterligare en workshop anordnas.
- ❖ IT-kommissionen anordnar ett seminarium om Tjänstedesign den 12 maj 2003. Denna kommer att vara riktad mot en bredare publik och ha som syfte att få uppmärksamhet och skapa förståelse för betydelsen av tjänstedesign.