

## Krönika

# Med samskapande hamnar våra idéer inte i skrivbordslådan

**VI HÖR MYCKET OM METODER FÖR ATT SKAPA INNOVATION.** Stora företag och myndigheter startar innovationsavdelningar och "play labs" vars resultat ska ge konkurrenskraft på mättade marknader. Traditionella branscher som bilindustrin och telekom söker efter nya idéer som får dem att stå ut. Offentliga verksamheter vill digitalisera tjänster för att bättre möta medborgarnas behov.

Men vi ser att många bra innovationer förblir skrivbordsprodukter. Initiativ för medborgardialog kan uppfattas som jippon och de privata företagens hackathons kan upplevas som ett sätt att få gratisidéer från kunderna. Vi har själva under våra yrkesverksamma år som designer sett projekt som inte realiserats men också varit med om de som verkligen har lyckats. Så vad är receptet för att få koncept realiserade? Hur undviker vi att designa skrivbordsprodukter?

Vi tror att ett samskapande genom hela designprocessen, från utmaning till färdig produkt eller tjänst, gör att de innovationer som tas fram får stor potential att realiseras. Med samskapande menar vi att bjuda in olika kompetenser från verksamheten och även användarna att arbeta tillsammans under innovationens alla faser. Det här arbetssättet har sina utmaningar: det tar tid, energi och kräver omsorg i planeringen. Här är några av våra framgångsfaktorer:

## Bilda ett "utökade team" med kunden

För att skapa innovation krävs tillit och ett tätt samarbete mellan olika kompetenser. Rätt förutsättningar för detta får vi när vi är nära vår kund och jobbar tillsammans med kunden. Det utökade teamet kan till exempel bestå av kundtjänstmedarbetare, utvecklare, produktägare och kommunikatörer.

## Formulera problemen tillsammans

Det utökade teamet ska vara överens om det scope som teamet ska arbeta med. Teamet bör tillsammans arbeta

fram en problemformulering och bestämma avgränsningar.

## Planera hela processen från start till mål

För att nå konkreta resultat krävs en strukturerad innovationsprocess med tydliga faser, aktiviteter och delmål. Planera tid för alla aktiviteter så att det utökade teamet kan avsätta tid för att delta. Gör planen synlig: sätt upp den på en vägg.

## Visualisera idéer och tankar

Börja tidigt att skissa och visualisera tillsammans med teamet. Då tar du idéarbetet till nästa nivå och trigger dessutom igång nya tankar.

**"För att skapa innovation krävs tillit och ett tätt samarbete mellan olika kompetenser."**

## Diskutera realisering från start

För att förankra och skapa engagemang är det viktigt att ha med de personer som ska implementera idén från början. De ser begränsningar och kan ge en indikation om vilka idéer som bör prioriteras. Det kan kännas som en motsättning att i ett tidigt skede diskutera implementering och behöva släcka idéer, men resultatet blir att fler känner ägandeskap och tilltro till att konceptet blir verklighet.

Det är inte alltid lätt att få till det här samarbetet, folk har ont om tid och känner att de måste prioritera annat. Samskapandet i sig kan förändra: engagemanget ökar och fler vill vara med och påverka resultatet. Vår erfarenhet är att det här är en bra checklista för att väcka engagemang. Fler känner ansvar för att realisera idéerna och möta kundernas behov.

Och dessutom – det är faktiskt roligt att samskapa! ■



Av Sophie Uesson & Maria Brenner  
Service Designers på Daresay

