

Design av tjänster

Ett steg *till* mot den hållbara framtiden

Rapport från projektet Ekodesign II – 2002-2003

Projektfakta

VÅREN 2002 inledde Stiftelsen Svensk Industridesign, SVID, projektet Ekodesign II – Ett steg till. Målet är att ta den miljöanpassade produktutvecklingen vidare till tjänsteområdet. Studien, som beskrivs i den här rapporten, syftar till ett fördjupat projekt under 2003-2005 inom ramen för det nationella handlingsprogrammet "Design som utvecklingskraft".

Bakgrunden är Ekodesign – Ett steg mot en hållbar framtid – det uppmärksammade projektet för miljöanpassad produktutveckling som SVID genomförde 1998-2000. I samarbete med tretton företag visade Sveriges designerkår att det går att utveckla produkter med dokumenterat lägre miljöbelastning. I genomsnitt reducerades miljöbelastningen med 50 procent.

Förstudien om tjänstedesign består av tre delar:

1. Den psykiskt funktionshinderades väg genom vården – en vision

2. Fastighetsnära insamling hos villor i Sundsvall
3. Fastighetsnära insamling av hushållens farliga avfall i Söderhamn

Finansiärer är SVID, NUTEK, Näringsdepartementet, länsstyrelserna i Gävleborg och Väster-norrland, Reko Sundsvall, RVF, Söderhamn Vatten och Renhållning, IL Recycling, Västerbotens läns landsting, Umeå kommun och Lands-tingsförbundet.

Kontakta projektledarna om du vill veta mer. Det går också bra att beställa fördjupade rapporter från respektive delprojekt.

Hans Frisk

Telefon: 0611-205 85

E-post: hans.frisk@svid.se

Christer Ericson

Telefon: 0611-55 05 79

E-post: christer.ericson@svid.se

SVENSK
INDUSTRI
DESIGN

Stiftelsen Svensk Industridesign har som uppgift att stimulera användandet av design i svensk industri för att öka dess konkurrenskraft.

Telefon: 08-783 80 00 • E-post: post@svid.se • Webb: www.svid.se

EKODESIGN II – Ett steg till. Namnet syftar på ett steg till mot den hållbara framtiden, främst ekologiskt men även naturligtvis socialt och ekonomiskt. I det första ekodesignprojektet fokuserade vi på produkters miljöbelastning. I denna studie har vi analyserat tjänsters miljöbelastning och hur tjänster utvecklas. Framförallt har vi testat om industridesigner är lämpade att förbättra befintliga och utveckla nya tjänster.

Design börjar idag bli ett slitet ord som används i alla möjliga sammanhang. Stiftelsen Svensk Industridesign har en definition på begreppet (www.svid.se). Ett minimikrav är att det är något som utförs av utbildade professionella designere.

Men vad menar vi egentligen med design av tjänster? Eller tjänstedesign som är kortare att skriva och används i resten av den här rapporten.

Svenska designere har sedan många år en framgångsrik metodik, som bland annat kännetecknas av en uppriktig omsorg om brukaren/ användaren. Den förutsätter ett noggrant förarbete i den viktiga predesignfasen. Att överföra arbetssättet till tjänster är inte långsökt, utan snarare logiskt. Det är just detta vi har testat i det här projektet.

Vi har genomfört förändringsprojekt med både uthållighets- och brukarperspektiv inom hem-

sjukvård/psykisk vård, insamling av förpackningar samt insamling av farligt avfall.

Resultaten är överraskande goda. Designmetodiken visar sig fungera bättre än andra metoder för tjänsteutveckling. I samarbete med andra kompletterande kompetenser har industridesigner de verktyg och metoder som krävs, även för icke fysiska produkter.

Även för designere är tjänstedesign nytt och något och det behövs mer utveckling, forskning och försök inom tjänstedesign. Det är något av en ny bransch där det finns stora möjligheter att göra förbättringar som kommer både utförare och brukare tillgodo.

Vi vill passa på att tacka finansiärer, deltagande företag och organisationer samt designere för ett gott samarbete!

*Christer Ericson och Hans Frisk
projektledare*



EKODESIGN

Designern sätter brukaren i centrum

ATT EN INDUSTRIDESIGNER är kreativ när det gäller problemlösning och idéskapande råder det knappast någon tvekan om. Även förmågan att hantera form och andra estetiska värden ses som en självklarhet.

Mer intressant är hur underlaget till idéfasen eller själva problemområdet blir till, och sedan bearbetas.

Genomgripande för hela processen är att designern sätter brukaren i centrum och definierar de behov som lösningen förväntas uppfylla.

Dessa grundläggande behov tillsammans med övriga krav – ekologiska, tekniska, marknadsmässiga – utgör den målbild som designern och övriga inblandade i utvecklingsprocessen arbetar mot.

Designmetodiken och dess verktyg strävar efter att kartlägga alla aspekter hos användaren i användarsituationen, och fångar då även upp attityder och uppfattningar. Dessa talar om vad som ska uppfyllas men ingenting om hur lösningen ska se ut. Något som är en viktig grund till ett kvalitativt idéarbete.

Metodiken innehåller även verktyg för att värdera de olika behovens betydelse i förhållande till varandra. Något som får stor betydelse när alternativa idéer ska utvärderas och bearbetas vidare.

Det kreativa arbetet söker lösningar på bred-

den innan man börjar gå på djupet mot den färdiga lösningen. Industridesignern skissar alltså på helheter som senare utvärderas innan han eller hon går ner på detaljnivå.

Genom att betrakta en lösning – en tjänst eller produkt – som en av flera möjligheter för att uppfylla de definierade behoven, öppnas förutsättningar för att hitta nya alternativa och bättre lösningar.

Desigtänkandet blir ett verktyg som kan öppna nya vägar. Att industridesignern sedan har förmågan att visualisera idéer och lösningar på ett tidigt stadium, ökar chanserna att hitta rätt koncept innan processen har gått för långt.



EKO DESIGN



Därför fungerar design även för tjänster

EN LIVSCYKELANALYS, LCA, delas normalt in i tre faser "från vaggan till graven": tillverkning, användning och resthantering. Användningen är oftast den dominerande miljöboven, det gäller till exempel vid transporter och vid uppvärmning/kylning av fastigheter. Staplarna på nästa sida visar bilen som exempel. Naturligtvis kan man vid utvecklingen påverka faktorer som bränsleåtgång, avgasutsläpp och så vidare. Men aldrig inom överskådlig tid så att användningsstapeln kommer i nivå med de övriga.

Återstår alltså att studera användningen.

Hur, och av vilka används då produkten? Ganska snart kommer man fram till att användningen sker inom olika tjänsteutövningar. Majoriteten av nyregistrerade bilar är tjänstebilar, majoriteten av flygresenärerna är på tjänstresa, kommersiella lokaler utgör en betydande del av fastighetsbeståndet och så vidare. Vi har inte lagt ned arbete på statistikinsamling men kan konstatera att tjänsteutövning står för en mycket stor del av miljöbelastningen. Förmodligen större än industriproduktion.

Det finns ingen skola som utbildar tjänsteutvecklare. Det är anmärkningsvärt då tjänster står för en stor och växande andel av både offentlig och privat sektor. Det finns visserligen områden inom ekonomi och beteendevetenskap som snuddar vid området – dock ingen med utveckling som huvudinriktning.

De flesta tjänster utvecklas av den närmast högste chefen, vilket vi inom produktutveckling litet elakt brukar kalla verkmästar-design. Det blir ofta bra, men med allt mer komplexa verksamheter under allt större ekonomisk och tidsmässig press kan det krävas specialkompetens som är svår att få idag.

Designmetodiken utgår från ett antal definierade behov som ska uppfyllas. Det betyder att industridesignerns underlag för idéskapande inte säger någonting om hur själva lösningen kommer att se ut. Metodiken har bara definierat de grundläggande behov och krav som är målbilden.

Det är därför ett helt oskrivet blad om det är en fysisk produkt, en tjänst eller en kombination av dessa som är den rätta lösningen.

Industridesignern kan med sitt helhetstänkande snabbt överblicka och visualisera problemområden ur ett bredare perspektiv – innan insatserna begränsas till det område som det senare beslutas om.

Det är avgränsningen och definitionen av problemområdet som avgör om det är en fysisk produkt vi jobbar med eller om det ska handla om en tjänst eller en process.

För att göra problemlösningsprocessen fri från föreställningar om att lösningen enbart

består av en fysisk produkt är det alltså viktigt att de definierade behoven inte beskriver lösningar utan enbart fokuserar på de bakomliggande behoven.

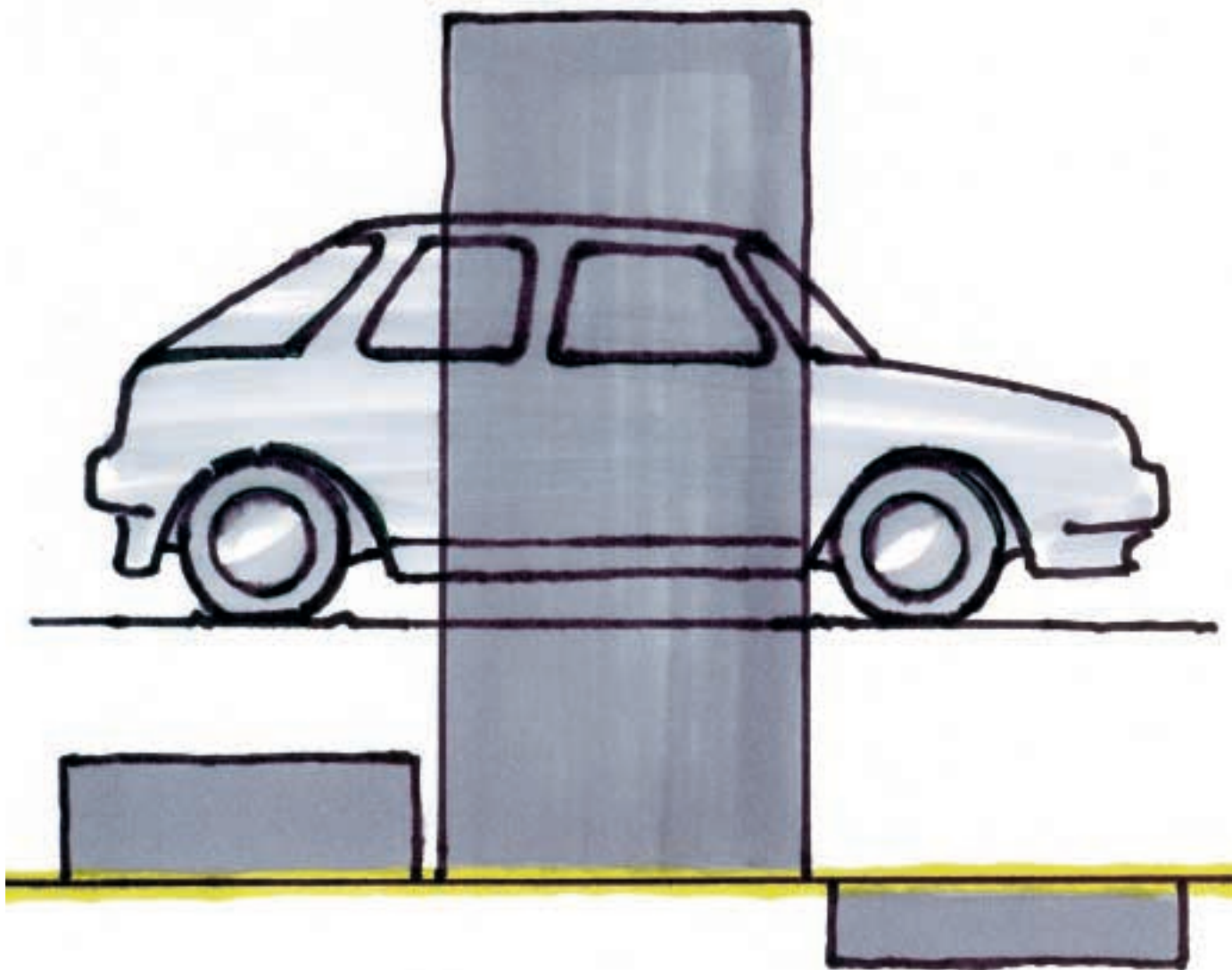
Det är inte bilen som är behovet utan möjligheten till förflyttning, enkla transporter och så vidare.

Det är medvetna beslut i något skede som avgör om vi ska jobba med ett kylskåp eller något annat som ger användaren färsk och kalla matvaror.

När industridesignern i ett tidigt skede lämnas utrymme att använda sin kreativitet och visualiseringsförmåga blir det tydligt att designmetodiken är rätt även för att utveckla tjänster.



TILLVERKNING ANVÄNDNING RESTHANTERING



”Designmetodiken blev ett lyft”

DELPROJEKT 1: Den psykiskt funktionshindrades väg genom vården – en vision

Deltagare: Projektet TILLIT i Umeå

Designer: Elin Kolterjahn, Struktur Design

Projektbeskrivning:

Den som drabbas av sjukdom erbjuds vård och stöd från både landstinget och kommunen. En lång rad olika instanser och personer är inblandade. I Umeå bedriver landstinget, kommunen och privata företag tillsammans projektet TILLIT. Det går ut på att samordna och effektivisera vården – hela tiden med brukaren i fokus. En viktig del i satsningen är en databas där alla inblandade snabbt och enkelt kommer åt relevant information.

Industridesignern Elin Kolterjahn har gjort en analys av vårdkedjan kring psykiskt funktionshindrade, och därefter skapat en vision för hur den skulle kunna se ut om brukarens behov fick styra organisationen.

Designmetodiken har visat sig vara mycket värdefull, och TILLIT fortsätter att samarbeta med industridesigner projektiden ut.

Vad har designkompetensen tillfört?

Enligt Eva Bergström, projektledare för TILLIT, passar designmetodiken mycket bra för den här typen av verksamheter.

– Det är bra att någon som inte står mitt i verksamheten kommer in. Det har gett oss en

god överblick. Designmetodiken har gett oss ett stort lyft, säger hon.

Kommun och landsting kan ha olika mål och fokus. För att få till stånd en bättre modell måste alla kompromissa, konstaterar designer Elin Kolterjahn.

– Jag har inga preferenser åt något håll utan kommer in som en ”joker” utifrån.

Eva Bergström trodde att en stor del av designerns arbete skulle handla om teknik.

– Jag förväntade mig att det skulle bli synpunkter på användargränssnittet. Man jag såg att det gav oss så mycket mer. Elin har tagit till sig problematiken på ett bra sätt. Hon har också behövt förhållandevis lite tid för att fånga och beskriva processen.

Elin Kolterjahns arbete presenterades på en nationell konferens på temat IT-stöd för vårdkedjor november 2002.

– Deltagarna blev mycket imponerade. Genom att använda den här metodiken kan vi få betydligt bättre verksamheter inom vården. Därför hoppas vi på en fortsättning, säger Eva Bergström.

Inom ramen Ekodesign-projektet har flera studentprojekt där TILLIT varit samarbetspartner genomförts i samarbete med Designhögskolan i Umeå.



EKODESIGN



”Designern ser på saker med andra ögon”

DELPROJEKT 2: Fastighetsnära insamling hos villor i Sundsvall

Deltagare: Reko Sundsvall och IL Recycling

Designer: Gunnar Anderung, Vector Industriedesign i samarbete med konsulten Mikael Nilsson, Prejector Sweden.

Projektbeskrivning

Ett 60-tal villahushåll i Sundsvall fick under sex månader prova ett system med hushållsnära hämtning av sorterat avfall. Syftet var att undersöka om sorteringen ökar om man slipper åka till återvinningsstationen. Varje hushåll utrustades med ett nytt returkärl med olika sektioner för papper, glas och så vidare. Hämtningen skedde en gång i månaden.

Designerns uppdrag var att utvärdera systemet ur ett brukarperspektiv och att identifiera möjliga förbättringar. Innan försöket inleddes fick deltagarna besvara 43 frågor om hur de ser på sopsortering och vilka faktorer som är viktigast för att de ska sopsortera.

Utvärderingen visar att systemet uppfattades som bättre än det gamla, men att brukarna inte var villiga att betala en högre avgift än förut (under försökstiden var hämtningen gratis).

IL Recycling har gått vidare med systemet och erbjuder villahushåll i centrala Sundsvall hämtning till en kostnad av 45 kronor per månad. Varje returkärl, som nu rymmer två olika materialslag, kostar ytterligare 12,50 kronor per månad. Inledningsvis har en handfull hushåll valt att köpa tjänsten.

Vad har designkompetensen tillfört?

Designern valde att ta ett större grepp och titta på hela omgivningen kring förpackningarna.

– Om man tillåter sig att gå bakom lösningen blir produkten bättre. Även andra aktörers beteende påverkar förutsättningarna för IL Recycling. Makroperspektivet har också gett dem kunskap om konkurrensläget, och därmed bättre beredskap för förändringar i exempelvis lagstiftningen, säger designer Gunnar Anderung.

Enligt Annacarin Östlund på IL Recycling har designermetodik fungerat väl.

– Det unika är att vi tagit in en ny typ av kompetens, som ser på saker och ting med andra ögon. Att sätta brukarna i centrum visade sig vara rätt metodik, säger hon.

Genom att inte utgå från ett befintligt system har IL Recycling fått in värdefull kunskap och fakta från brukarna.

– Det kan i sin tur leda till andra koncept och lösningar än de vi provade i förstudien, säger Annacarin Östlund.

Renhållningsverksföreningen, RFV, har också deltagit i projektet.



EKO DESIGN



”Vi experter blir lätt hemmablinda”

DELPROJEKT 3: Fastighetsnära insamling av hushållens farliga avfall i Söderhamn

Deltagare: Söderhamn Vatten och Renhållning

Designer: Peter Nordgren & Stina Juhlin, Myra Industriell Design

Projektbeskrivning

Hur kan hushållens farliga avfall samlas in på ett enkelt, rationellt och miljöriktigt sätt? Hur ska man bäst utforma informationen om sortering och hämtning? Syftet med studien har varit att väva samman insamlarens och kundens intressen utan att tumma på miljömässiga och säkerhetsmässiga krav. Målet har varit att minska andelen farligt avfall i det hushållsavfall som går till förbränning.

Designerna började med att klassificera de olika typerna av farligt avfall, och tog fram tydliga grafiska symboler för dem, eftersom information är en förutsättning för en effektiv insamling.

Nästa steg var att ta fram förslag på hur insamlingen kan gå till. Dels en ”röd låda” som hushållen lägger sitt farliga avfall i, och som ställs utanför dörren för hämtning. Dels ambulansinsamlingsbilar där man också får möjlighet att ställa frågor om sitt farliga avfall.

Söderhamn Vatten och Renhållning har som mål att införa fastighetsnära insamling av farligt avfall under 2004. De grafiska symbolerna som designerna tagit fram kommer då att användas.

Vad har designkompetensen tillfört?

Precis som i många andra branscher är det teknikerna som styr teknik och logistik inom renhållningsbranschen.

– Detta gör oss förmodligen hemmablinda och hindrar utvecklingen ur ett brukarperspektiv, konstaterar Hans Hagelin, vd för Söderhamn Vatten och Renhållning.

Att ta in designerkompetensen blev därför ett sätt att vidga perspektivet.

– Industridesignerns metod passar den här typen av uppdrag. Vi är vana att ställa frågor ur användarens perspektiv och ser på saker och ting med fräscha ögon, säger designer Peter Nordgren.

De idéer som kommit fram kring märkning och information har varit mycket värdefulla, anser Hans Hagelin.

– Förhoppningen är att de även kan leda fram till en nationell standard, säger han.





Nu går vi vidare ...

I STIFTELSEN Svensk Industridesigns nationella handlingsprogram "Design som utvecklingskraft" är tjänstedesign ett prioriterat område inför designåret 2005. Tillsammans med andra aktörer kommer vi att vidareutveckla den framgångsrika metodiken.

År 2001 var nära 85 procent av alla nystartade företag tjänsteföretag. Merparten av de företag som vill växa finns inom tjänstesektorn.

Förstudien visar att designmetodiken kan användas för att utveckla bättre, effektivare och mer miljöanpassade tjänster. Nu vill vi bredda projektet till fler branscher, och även till varuproducerande företag. Även hos dessa består nämligen verksamheten till stor del av processer och tjänster – tjänster som med hjälp av designmetodiken kan göras bättre och effektivare.

Designern har ett systematiskt arbetssätt: en analysfas leder till en kreativ fas – något som är ogripbart och som vetenskapen försökt förstå i alla tider. Arbetssättet leder oftast till oväntade, succéartade resultat. Vi vill inte forska på kreativiteten utan använda den där vi vet att den finns – hos designerna – till att utveckla och förbättra tjänster.

Tillsammans med andra kompetenser inom beteendevetenskap, organisationlära och ekonomi vill vi både visa och utveckla designerkårens kompetens att samordna och driva integrerad tjänsteutveckling.

På samma vis som i det första Ekodesign-projektet bjuder vi in nationell och internationell expertis att delta och undervisa.

Själva arbetar vi operativt i företagen/organisationerna. Detta har visat sig vara en mycket framkomlig väg då specialisterna, ofta från universitet, är angelägna att testa sina metoder i industrin.

Vi har satt upp följande projektmål:

- *Att 5-10 företag/organisationer deltar i tjänstedesignprojekt och kan fungera som goda exempel*
- *Att ta fram nya och/eller bättre tjänster, få nöjdare kunder/brukare, effektivare verksamheter*
- *Att minimera miljöbelastningen hos de tjänster vi utvecklar.*
- *Att tjänstedesign blir accepterat som verksamhetsområde*
- *Att fördjupa kunskapen och metodiken kring tjänsters tillblivelse*
- *Att genomföra LCA-analyser som dokumenterar lägre miljöbelastning*
- *Att utbilda och "avproduktifiera" någon på alla betydande designkontor, omkring 25 personer*
- *Att intensifiera samarbetet med Designhögskolan i Umeå och med designhögskolan i Lund*
- *Att tjänstedesign införs på schemat hos samtliga designhögskolor (som med ekodesign)*



För mer information kontakta



Söderhamn Vatten & Renhållning
www.soderhamn.se
Hans Hagelin



Reko Sundsvall
www.rekosundsvall.se
Hans-Erik Olsson



Tillit
www.tillit-projektet.se
Eva Bergström



Svenska Renhållningsverksföreningen
www.rvf.se
Per Nilzén



Box 5501
114 85 Stockholm
08-783 80 00
www.svid.se



IL Recycling
www.ilrecycling.se
Anna Carin Östlund