

Design öppnar dörrar inom ett nytt område

Design inom tjänsteområdet är en ny, spännande utmaning med stor utvecklingspotential. "Företagen i Sverige har filat på produktionen och produktutvecklingen i alla tider, nu är det dags att se över tjänstesidan", menar projektledare Hans Frisk. Erfarenheterna av projektet Design för tjänster så här långt är att designmetodik har mycket att tillföra.

Steget mellan produkt och tjänst inte långt

I projektet Design för tjänster ger man företag och organisationer stöd och kunskap i att utveckla eller förbättra tjänster med hjälp av designmetodik. Därefter ges professionella industridesigner uppgiften att genomföra förbättringarna. Ett av de viktiga områden projektet har velat peka på, är hur produkter och tjänster intimt samverkar. När vi köper en bil köper vi inte bara en produkt, utan även de upplevelser som vi väntar oss att bilen ska ge. Produktionen av bilar idag har kommit att effektiviseras och miljöanpassas, men hur gör vi med de tjänster som är kopplade till bilen?

– Tjänstedesign handlar även om att se saker ur ett miljöperspektiv. Den största miljöbelastningen i en glesbygdskommun kan vara den bilburna hemtjänsten. Därför finns det all anledning att titta på tjänster ur ett miljöperspektiv. Tjänstedesign ligger inte så långt ifrån produktutveckling som man kan tro. Utvecklar vi en produkt utgår vi ifrån användandet och redan där har man utvecklat en tjänst.

Designens betydelse för utvecklandet av tjänster

När en produkt inte fungerar som den är tänkt, kan vi gå tillbaka till återförsäljaren och byta ut den. När en tjänst inte fungerar, har vi ingen återförsäljare att gå till. I en tid av organisationsförändringar blir det allt viktigare att ha kunskap om och insikt i hur tjänster kan skapas, utvecklas och effektiviseras på ett ändamålsenligt sätt. Här har designmetodikens unika egenskaper mycket att tillföra.

– Design visar omsorg om användaren. Design är att kunna förklara varför man gör något, hur det kan bli bättre och sedan visualisera förändringarna så att alla berörda förstår dem. Ytterligare en viktig del är att designern kommer utifrån och ställer frågor som ingen kanske har tänkt på och som inte är behäftade med ett företags kultur.

Nya frågor ger även nya svar. Design för tjänster har varit med om att utveckla demonstrationsexemplet "Carinas väg genom vården", som pedagogiskt visualiserar hur det ser ut inom psykvården. En arbetsmetodik som idag används på fler områden.

– När socialförvaltningen i Umeå menar att de nu inte gärna genomför projekt utan att ta in en designer, tycker jag att vi i princip har nått hem. De industridesigners som har varit med vittnar om att det här är framtiden, detta är något de måste kunna arbeta med. Metodiken finns ju redan, nu handlar det om att våra design-studenter och designer får verktygen att applicera den på tjänsteområdet.

Designårets påverkan och framtida utmaningar

Designårets förmåga att fånga medias intresse för design, ser Hans Frisk som väldigt positivt. Här behöver designmetodiken ta mer plats.

– De reaktioner jag mött har varit oerhört positiva. Människor inser vilken potential det ligger i det här. Tjänstedesign som ett eget accepterat arbetssätt är nästa, viktiga steg.



Kontaktperson:

För mer information om projektet, kontakta projektledaren Hans Frisk.
Telefon 0705 43 40 86, e-post: hans.frisk@svid.se



»Genom att använda designmetodikerna kan vi få betydligt bättre verksamheter inom vården«

Eva Bergström, Projektledare Tillit, Umeå kommun

Tjänsters utformning allt viktigare

Effektiva och attraktiva tjänster får allt större betydelse för det svenska samhället. Tjänstesektorn har länge sysselsatt många fler personer och omsatt mer än tillverkning i Sverige. 80 procent av de nyregistrerade företagen säljer tjänster. Trots detta har inte alla framgångsrika metoder och specialkompetenser som utvecklats inom industrin kommit att användas inom tjänsteföretag. Det finns en stor potential att effektivisera och konkurrensstärka tjänsteutvecklingen genom att nyttja designers brukarperspektiv och förmåga till grundliga helhetsanalyser, visualisering och kreativa lösningar, menar projektledaren Hans Frisk. Behovet av nya metoder drivs bl a av dagens möjligheterna att med hjälp av IT flytta tjänsteproduktionen över nationsgränser.

Design sätter användarens behov i fokus utan att tappa överblicken. Genom att tydligt och pedagogiskt visualisera tjänster som är bättre för brukaren, utföraren och den levererande organisationen, erbjuder designern nya infallsvinklar på förbättringar och nyskapande. Här ingår att visualisera och konkretisera kopplingen mellan produkter, tjänster och användande. Det blir naturligtvis lättare att genomföra förändringar om alla berörda är medvetna och överens om nyttan. Syns brukarnyttan, behöver ingen ifrågasätta om förändringar görs av "organisations-egoistiska" skäl. SVIDs demonstrationsexempel är applicerbara på en mängd olika branscher.

Målet är att metoderna ska hjälpa företag och organisationer med tjänstefokus att bli mer lönsamma och effektiva. Målet uppfylls genom att sprida kunskap i hur befintliga och nya designmetoder kan användas för att skapa eller förbättra tjänster.

Resultat

Ett helt nytt system för ökad samverkan inom vården. I samverkansprojektet "Tillit" har SVID tillfört designkompetens som en metod för att utveckla tjänster inom vård- och omsorgssektorn. "Genom att använda designmetodikerna kan vi få betydligt bättre verksamheter inom vården" framhåller Eva Bergström, projektledare för Tillit i Umeå kommun.

Ytterligare sex delprojekt ingår i projektet. Tjänstebudet hos internationella industriföretag, inom områdena kundkontakter och eftermarknad, har bearbetats. Syftet är att flytta fokus från produktionen till tjänstesidan. Flera projekt gäller tjänstelösningar med IT-stöd, exempelvis ett system för att underlätta för besökare på arenaevenemang som trav, ishockey och rally. Bland de övriga ingår projekt kring Internettjänster, nyhetsförmedling och stöd till användare av maskiner och insatsmaterial.

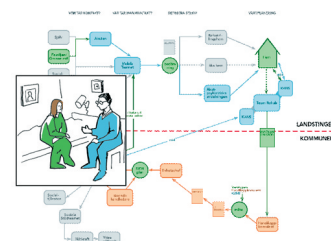
Kunskapen om tjänstedesign sprids. Under 2004 och 2005 genomförde SVID två seminarier där både nationella och internationella gäster diskuterade tjänstedesignens utveckling och framtidsutsikter inom de svenska näringslivet.

Tjänstedesign är en del av framtiden

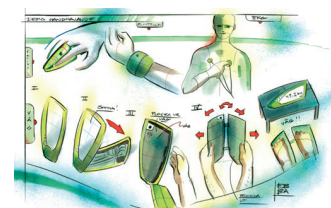
Goda exempel visar vägen. Nu tar projektet steget vidare till tjänsteutveckling inom privata företag, och skapar fler inspirerande exempel på hur design kan användas på ett fruktbart sätt.

Design inom tjänsteområdet gör skillnad. Därför fortsätter vi arbeta för att få in tjänstedesign i designutbildningar, på designföretag och som ett eget verksamhetsområde.

Framtida utmaningar är att fortsätta utveckla och sprida designmetodikerna inom tjänsteområdet. SVIDs övertygelse är att design öppnar dörrar för nya, förbättrade och konkurrenskraftiga tjänster på en alltmer konkurrensutsatt marknad..



Projektet Design för tjänsters pilotprojekt visar att det går att utveckla nya tjänster som är bättre för brukaren, utföraren och levererande organisation. Bilden illustrerar den psykisk funktionshinderades väg genom vården.



Dagens system inom vården är så komplexa att flertalet saknar "hela bilden". Med humanistiska metoder kan designer utveckla tekniska och organisatoriska system. Bilden illustrerar en hjärtsviktpatient, utrustning och system för egenkontroll i hemmet med kontakt till sjukhus och sköterskor.



Konferensen Tjänstedesign i praktiken lockade i maj 2005 mer än 100 besökare till Konstfack.



Kontaktperson:

För mer information om projektet, kontakta projektledaren Hans Frisk.
Telefon 0705 43 40 86, e-post: hans.frisk@svid.se