

Tjänstedesign i det nya digitala samhället

Nya utgångspunkter

Samhällsutvecklingen för med sig nya förutsättningar och krav som i sin tur ger nytt innehåll och uttryck för redan kända begrepp och företeelser. Den snabbt ökande datoriseringen och i synnerhet Internetutvecklingen har öppnat en rad möjlighetsfönster för näringsliv, förvaltning och enskilda. Den påskyndar påtagligt utvecklingen mot ett tjänstesamhälle med digitala förtecken. Medborgarnas och kundernas krav och förväntningar har snabbt växt.

Samtidigt har de senaste årens turbulens i IT-sektorn visat att även denna nya digitala teknik och informationsmiljö fordrar kunskap och systematisk utveckling för att ge lönsamma affärstjänster, uppskattade samhällstjänster och nya insyns- och påverkansmöjligheter. Åtskilliga digitala tjänster, även i branscher som anses ligga långt framme, anses för primitiva, krångliga eller får helt enkelt tummen ned från användare och medborgare.

Därför fordras en målmedveten inriktning på att just utveckla tjänster som ger nytta och uppskattas av sina användare. För detta fordras också att de digitalt producerade tjänsterna får en utformning och design som är enkla att förstå och använda och som innebär fördelar jämfört med traditionella tjänsteformer.

Även om digitalt producerade tjänster långt ifrån är nya företeelser är dock ännu kunskaperna om hur de uppfattas och hur de bör utformas ofullständiga och punktvisa. Erfarenheter från tidigare generationer av tjänster bör inte underskattas, men måste granskas och problematiseras för att ge vägledning inför ett läge då digitalt producerade och levererade tjänster är norm snarare än undantag.

Användarkraven har uppenbarligen förändrats över tid, men bara i begränsad utsträckning beskrivits och analyserats. Tekniken och informationsutvecklingen har vidgat gränserna för vad som kan åstadkommas, i termer av interaktiva resp intelligenta tjänster. Dessa nya förutsättningar måste bilda grunden för den framtida tjänsteutvecklingen.

IT-kommissionen har skisserat utgångspunkter för en modern tjänsteinriktad IT-politik i bl a skriften "Breddtjänster – ett nytt skede i IT-politiken", SOU 2002:51.

Där lanseras en enkel ”nyttorelation” med följande utseende:

Teknik + Information ⇔ *Tjänster* ⇔ *Nytta*
skapar som använda ger

Kommissionens slutsats är att den framtida IT-politiken måste täcka alla tre leden fram till nyttofunktionen, dvs innefatta en teknikpolitik, en informationspolitik och en tjänstepolitik som alla styrs av de mål och ambitioner för nytta (för samhälle, företagande och enskilda) som ställs upp för ett framtida tjänstesamhälle.

Nyttorelationen kan läst från vänster till höger användas för att bygga upp förutsättningar för en *produktions-* eller *utvecklingsprocess* som ger möjlig och önskvärd nytta. Omvänt kan den användas för att *specificera krav* på olika komponenter i en tjänst utifrån prioriterade nyttoaspekter.

I kontakterna inför workshopen vände en av deltagarna på nyttorelationen så att den bättre speglar just designaspekterna:

Användarnytta <=> *Tjänster* <=> *Information + Teknik*
upplevs när bygger på
väl utformad

Dessutom har vi fått förslag till hur vi illustrerar relationen användbarhet-tjänstedesign:

Användbarhet <=> *Tjänstedesign*
fordrar kan öka

Några belysande exempel från verkligheten

Antalet digitalt producerade tjänster har stadigt ökat i vår omgivning. Räkningar, inbetalningskort och kontobesked *framställda* i datasystem är ett normalt inslag i vår vardag. Vi tänker kanske bara på dem när de är svårbegripliga eller på annat sätt irriterande. Debatten om de svårtydbara elräkningarna, och beskedet från en av de största leverantörerna, Vattenfall, att det kan kosta hundratals miljoner och ta ett eller två år att få fram en ”läsbar” elräkning, visar att tjänsteutformningen har djupa rötter i systemen bakom kulisserna.

Allt fler tjänster *levereras* också digitalt, på användarens begäran eller som normalfall. Antalet webbtjänster, t ex med kataloger, samhälls- eller företagsinformation och vägledningar i olika hänseenden har blivit vanliga, liksom möjligheterna att göra enkla beställningar eller anmälningar till regelbundna informationstjänster. Ansökningar av olika slag (om bidrag, studieplatser, tillstånd) sker ännu vanligen på papper, men handlingarna kan hämtas ned från olika webbplatser. Mer interaktiva och intelligenta blanketter väntas dock komma relativt snart. ”Problemlösningstjänster”, som att finna billigaste el- eller teleleverantör, räkna ut bilkostnader eller sin pension, är ännu inte så många men även de väntas växa i antal.

Till de interaktiva tjänsterna hör också olika former av telesvarstjänster med sifferval. Positioneringstjänster, via GPS-enheter eller mobiltelefon, är de idag mest diskuterade.

En betydande del av tjänstemarknaden är intern inom organisationer och företag. Dit hör informationsstöd till helpdesk-personal, växeltelefonister m fl, faktatjänster till experter och generalister, bibliografiska tjänster, samt katalogtjänster, basinformation, schema- och tidplaneringssystem och personalinformation till anställda.

Språkbruk och definitioner för tjänstutveckling och -design

Diskussionen här inriktar sig på tjänster och deras utformning, användbarhet och nytta. I en digital miljö. Den har inte ambitionen att täcka hela tjänstesektorn. Kraven på definitioner och preciseringar av språkbruket i vår diskussion bör anpassas därefter.

Själva grundbegreppet *tjänst* är, liksom begreppet produkt, både brett och öppet i den meningen att det ska kunna innefatta nya, idag obekanta företeelser. Att det idag finns en rad verksamhetsrelaterade eller teoretiska definitioner av vad en tjänst är således inget problem utan snarare något som ökar förståelsen av den bakomliggande komplexa verkligheten. Detsamma gäller följaktligen för begreppet *tjänstutveckling*.

Däremot måste diskussionen om utveckling och design *precisera* vad som avses i det aktuella fallet, dvs avgränsa och beskriva de typer av tjänster, de aspekter och de delar av en utvecklingsprocess som behandlas resp lämnas utanför det aktuella resonemanget. Här behöver vi precisera begrepp som *digital*, *digitalt producerad*, *digitalt levererad*, *interaktivitet* för att kunna avgränsa och klargöra den aktuella domänen.

Inom en preciserad domän kan *designobjekten* växla. Tyngdpunkten kan ligga på utformning och funktion hos enskild tjänst, hos ett visst utbud av tjänster eller hos tjänstemiljön i en bransch eller för en viss typ av tjänster. Men designobjektet kan kanske också vara själva den produktionsprocess som leder fram till tjänster, i analogi med hur ISO-standarder i 9000-serien är uppbyggda. Utifrån det senare perspektivet kan man ställa nyttorelaterade designkrav på utvecklings- och produktions-processen och på de komponenter, bl a tekniken och informationen, tjänsten bygger på.

Det behövs också översättningar till tjänstemiljön av begrepp som är etablerade i industriell designverksamhet. Dit hör begreppet *ergonomi* som redan har försetts med relevanta förled som *synergonomi*, men där vi behöver kunna ta hjälp av begrepp som *informationsergonomi*, *kognitiv ergonomi* etc.

Design är i ett lagarbete, där många aktörer medverkar. Vi behöver utarbeta och detaljera en *rollista* där roller i som beställare, tjänsteproducent, tjänstutformare och användare beskrivs, liksom av dem som medverkar i själva designarbetet.

Om syftet med ett nätverk är att skapa en ny ”tjänstedesigntradition” behöver också ordet *tradition* diskuteras. I detta sammanhang är det rimligt att betona aspekter som grundläggande gemensamma värderingar, erfarenheter och tyst kunskap om olika företeelser och mer kodifierade användarkrav och professionella tumregler och normer. En tradition med dessa aspekter i fokus måste alltså med nödvändighet växa fram, och accepteras, i en bredare krets av beställare, professionella utvecklare och användare.

Användarperspektivet – vad kräver det och hur förverkligas det?

IT innebär ofta fantastiska möjligheter till utökad information och rikare tjänsteutbud för oss samhällsmedborgare. I alla fall i teorin. Om vi granskar utförande, tillgänglighet och användarstöd så fungerar det inte alltid så väl som man vill låta påskina. Olika grupper i samhället kan vara helt utestängda pga handikapp, språk, ålder, teknikorientering etc.

Tekniken i bostaden, i samhället, på arbetet, på fritiden, på resa har utvecklats mycket snabbt men blir ofta ett självändamål. I fall som mobiltelefoner, videos etc. har tillverkaren utöver våra enkla basbehov utnyttjat möjligheten att bygga in en mängd funktioner som komplicerar menyer, knappar och hantering. Detta ökar känslan av att ha ett imponerande 'kraftpaket' men innebär för många onödiga tillägg som man inte kan klarar av att använda och därmed aldrig utnyttjar. Support och handledning kostar dessutom pengar!

Vilka är behoven? Hur kan vi underlätta hanteringen av dessa tillgänglighetsproblem? Avgörande för den fortsatta IT-utvecklingen är ett starkare användarorienterat perspektiv och ett förhållningssätt som innebär att målgrupper aktivt involveras i hela utvecklingsprocessen.

Vilken forskning finns inom kognitions- och beteendevetenskap? Inom industri- och interaktionsdesign? Utveckling av standarder? Situationsanpassning? Adaptiva system? Nya gränssnitt? Kan vi utnyttja och använda andra sinnen som informationsbärare? Hur görs sådana kunskaper tillgängliga, för bredare grupper av designmedverkande, och hur kan de summeras i principer, tumregler och typexempel som del i en professionell kunskap eller i en kravspecifikation? Finns det en universell design som passar alla? För att mera systematiskt utveckla tjänster krävs samverkan och engagemang av forskare, tillverkare, utvecklare, designers, beteendevetare och inte minst användare för att försöka möta dagens akuta behov av förenklade lösningar och utforma grunder för fortsatt utveckling där människan sätts i centrum.

Kan en ”tradition” stödja samarbete i designprocessen och kring tjänstedesign?

Statskontoret granskade erfarenheterna från multimedieindustrins arbete under tillväxtåren på 90-talet (Statskontorets rapport 1999:42, återfinns på www.statskontoret.se). Bland de problem som återkommer i analysen är svårigheten för beställare och utvecklare m fl att tala samma språk resp avsaknaden av gemensamma referensramar för samarbetet. Det är viktiga komponenter i en ”tradition”, liksom flera av de frågor som berörs i föregående avsnitt.

Syftet med att skapa en modern tradition skulle då vara att underlätta samarbete på området tjänstedesign mellan de aktörer som deltar, att skapa en tydligare och bättre rollfördelning samt finna en rimlig samsyn om vad resultat och nyttskapande kan vara.

Vi behöver se hur olika befintliga erfarenheter och kunskaper kan användas för att etablera *provisoriska tumregler* och grundkrav som kan tillämpas på redan inledda

utvecklingsprocesser eller sådana som är på projekteringsstadiet. Det gäller i hög grad de tjänstetyper om vi redan idag känner till från tidigare skeden i IT-utvecklingen.

För nya tjänster, t ex med hög interaktivitet och inbyggd ”intelligens”, eller på delvis nya områden, t ex positionering, behöver vi *experimentera och analysera* för att se vilka aspekter som vi behöver mer kunskap om, kvantitativa eller kvalitativa mått för, samt vilka aspekter som vi bör precisera mer mer normativt, t ex i konkreta krav och miniminivåer.

Det fordrar en ökad *erfarenhetsforskning* och fler *användarundersökningar*, som tar sikte på den faktiskt observerbara och den upplevda nytta som olika tjänsteutformningar ger, på användarprioriteringar och bedömningar samt på olika önsvärda eller oönskade användarsituationer.

Traditionsbyggande fordrar en bred uppslutning, vilket innebär att en viktig funktion är att nå och kommunicera med de många kompetenscentra, institutioner, företag, enskilda experter och användarföreträdare som är intresserade av desingfrågor och användbarhet mm.

Idag kan vi se att det finns ett antal hinder som behöver bearbetas. Det gäller kunskapsbrister hos olika aktörer i tjänsteproduktionen. *Utvecklingsarbetets organisation* gör inte sällan att designfrågor, användarmedverkan och bredare funktionstester får litet eller inget utrymme. Avtalskonstruktioner och bristfällig kommunikation mellan beställare och leverantör ökar risken för att slutprodukten skiljer sig från den beställda.

När satsningar på designinsatser sker, kan det vara problem att komma in med designaspekterna *tillräckligt tidigt* i processen. De allt snävare tidsramarna – time to market – förstärker dessa problem. Eftersom designuppgifterna ofta fordrar ett lagarbete med många olika kompetenser involverade skapar själva *språkbruket* svårigheter i kommunikationen vilket kan gå ut över slutresultatet.

Dessa och andra mål- och resultatfrågor behöver diskuteras och hanteras under nätverksarbetets gång.

Är en svensk tradition för tjänstedesign relevant?

Det finns en rad resonemang i debatten som pekar på att Sverige, och dess IT-miljö, har en rad egenskaper som är ovanligt fördelaktiga för en mer kvalificerad och internationellt konkurrenskraftig digital tjänsteutveckling. IT-kommissionen för sådana resonemang i sin skrift om breddtjänster.

Till fördelarna hör bl a bredden i Sveriges datorisering och informationsatsningar samt i den stora kretsen av kompetenta och kritiska tjänsteanvändare. Det finns mer av erfarenhet från användarmedverkan i utvecklingsarbetet än i många andra länder, även om dess omfattning inte ska överskattas. Det finns inte minst fruktbara paralleller att dra till de svenska framgångarna i fråga om industriell design. Satsningen inför Designåret 2005 omfattar även tjänstedesignfrågor, vilket lovar gott för framtiden.

Det finns alltså en rad konkreta faktorer som talar för att även för tjänsteproduktionen i den internationella digitala världen kan ljuset komma från Sverige (och övriga Norden). Vi kan också, som i en del andra sammanhang, dra nytta av en väl utvecklad och krävande hemmamarknad för att utveckla bra och konkurrenskraftiga produkter, och bidra till en hög internationell standard. Men det fordrar att vi ordentligt klargör vari våra kompetenser och konkurrensfördelar i övrigt ligger, hur vi kan omsätta dem i konkret utvecklingsarbete och hur vi kan organisera och skapa resurser för denna utveckling.

Kan samarbete löna sig?

Med designfrågornas ökade betydelse är det viktigt att det finns en kompetens och kapacitet att möta efterfrågan. Det kan skapa en konkurrenssituation mellan de aktörer som kan medverka i olika utvecklings- och designprocesser. Samtidigt behöver olika aktörer samarbeta för att kunna täcka upp de kompetensbehov som aktualiseras, och för att åstadkomma en långsiktig kompetens- och resursuppbyggnad.

Forsknings- och kompetenscentra har en viktig roll, som utvecklingsmiljöer, som kunskapsuppbyggare och metod- och traditionsförmedlare. Denna roll kan förstärkas genom att beställare och användarföreträdare utnyttjar och bidrar med kunskap och kompetens, liksom med beställningar, till dessa centra. Den kritiska massan som behövs kan skapas på flera sätt, genom koncentration, arbetsfördelning eller nätverksarbete.

Alla aktörer har ett intresse av att ge synlighet åt området. Det är viktigt för att få en bra resursförsörjning till kunskapsutveckling och metodarbete mm. Det är också viktigt för att uppgifterna ska ses som attraktiva och dra till sig kompetenta medarbetare.

Det är också en fördel om det, formellt eller informellt, kan nås överenskommelser om samverkan och ansvars/arbetsfördelning mellan olika aktörer. Det ger bättre utnyttjande av den specialisering som behövs, och för att främja en kompetensmässig och professionell bredd på området.

Samarbetet är ett sätt att konstruktivt kompensera för den svenska marknadens litenhet, samtidigt som det ger styrka och respekt i det internationella samarbetet.