



PROGRAM

"Tjänstedesign för det digitala samhället", 12 maj 2003

09.00 Registrering och kaffe

09.30 Inledning: "Nyttoinriktad IT-politik kräver väl designade tjänster."

Christer Marking, IT-kommissionen

09.40 Hearingens upplägg och förutsättningar

Sören Lindh, IT-kommissionen

Block 1. Digitala tjänster i näringsliv och samhälle – en utblick

Blockansvarig: *Christer Marking, IT-kommissionen*

Hur ser det ut idag och i framtiden? Presentationer från näringslivet och den offentliga sektorn ger exempel och en översikt av framtidens breddtjänster och 24 h myndigheter samt de krav de kommer att ställa på utvecklarna.

09.50 Digitala tjänster – möjligheter och villkor

Christer Marking, IT-kommissionen

Tjänstedesign i byggprocessen

Bengt Albertsson, Byggprogram AB

Massanvändbarhet – en omöjlighet?

Hans Söderlund, CSN

Allt högre krav på service via webben

Richard Du Rietz, Web Service Award AB

Diskussion och frågor

10.50 Bensträckare

Block 2: Design av varor och tjänster – lång tradition som pekar framåt

Blockansvarig: *Claes Frössén, Stiftelsen Svensk Industridesign*

En svensk konkurrenskraftig industridesign OCH tjänstedesign? *Claes Frössén, SVID*, sätter perspektivet. Från att bara ha handlat om varor pratar vi nu både varor och tjänster. Illustrerande exempel och presentationer från dagens industridesign.

11.00 Design av en tjänst – en del av helheten

Claes Frössén, SVID

Tjänstedesign – några exempel

Hans Frisk, SVID

Nimbus boats – nyttan med informationsdesign

Henrik Ljungqvist, Adstream AB

Utrymme för korta kommentarer



Block 3: Användarperspektiv, lagarbete och samsyn kring tjänstedesign

Blockansvarig: *Sören Lindh*, IT-kommissionen

Kritisk granskning av tjänster ger uppslag till framtida förbättringar. Genom en utvecklingsprocess där användarna deltar får vi en bättre vardag. Tjänstedesign är dock ett genuint lagarbete, där många intressenter måste finnas med. Exempel från företagsvärlden visar hur skilda viljor balanseras och det praktiska arbetet går till.

11.45 Inledning och avstamp Sören Lindh

Bank och försäkring för alla - Konsumentperspektiv på finansiella tjänster
Jan-Erik Nyberg, Sveriges Konsumentråd

Schyssta spel – unga konsumenter testar nya digitala produkter
Annelie Persson och *Sam Sundberg*, Riksförbundet Goodgame

Utrymme för korta kommentarer

12.30 Lunch

Block 3, fortsättning

13.30 Användardeltagande - kanske tidsödande men definitivt lönsamt
Yngve Sundblad, CID/KTH

Morgondagens Tjänster - Utveckling och konsumtion av device-förmedlade tjänster
Eva Nilsson, MTC AB

Hur "styr" man ett Eco-system?
Berne Landgren, Telia

14.15 Utveckling och traditionsbygge – hur går vi vidare?

Sammanfattande diskussion
Sören Lindh, IT-kommissionen

14.50 – 15.00 Avslutande ord

Anna Lynél, Näringsdepartementet