

# DESIGN RESEARCH

SWEDISH DESIGN RESEARCH JOURNAL SVID, STIFTELSEN SVENSK INDUSTRIDESIGN

# #1.13



DESIGNFORSKNING GER  
TYNGD ÅT ARGUMENTEN

FOKUS NORGE

# Designagenda visar vägen

SWEDISH DESIGN RESEARCH  
JOURNAL GES UT AV SVID,  
STIFTELSEN SVENSK  
INDUSTRIDESIGN  
Adress: Sveavägen 34  
111 34 Stockholm  
Telefon: 08 406 84 40  
Fax: 08 661 20 35  
E-post:  
designresearchjournal@svid.se  
www.svid.se  
Tryckeri: TGM Sthlm  
ISSN 2000-964X

ANSVARIG UTGIVARE  
Robin Edman, vd SVID  
  
I REDAKTIONEN  
Eva-Karin Anderman, redaktör, SVID,  
eva-karin.anderman@svid.se  
Susanne Helgeson,  
susanne.helgeson@telia.com  
Lotta Jonson, lotta@lottacontinua.se  
Forskningsredaktörer:  
Stefan Holmlid, stefan.holmlid@liu.se  
Katarina Wetter Edman,  
katarina.w.edman@grf.gu.se

DESIGN RESEARCH JOURNAL  
bevakar forskning om design,  
forskning för design samt forskning  
genom design. Tidskriften publicerar  
forskningsbaserade artiklar som  
utforskar hur design kan bidra till  
en hållbar utveckling av näringsliv,  
offentlig sektor och samhälle.  
Artiklarna är original eller redan  
publicerade. Samtliga forsknings-  
artiklar granskas av en akademisk  
redaktionskommitté före publicering.



OMSLAG:  
Ur det norska designforsknings-  
projektet *YOURban*. Scen från  
*Immaterials: WiFi light painting*  
av Timo Arnall, Jørn Knutsen och  
Einar Sneve Martinussen.

## INNEHÅLL

<b>Norsk optimism om designforskningens framtid</b>	4
Norsk designforskning handlar om mycket mer än turistvägar och off shore. <i>Andrew Morrison</i> berättar.	
<b>De stöder designforskning – var och en på sitt sätt</b>	13
Besök på de två intresseorganisationerna Norsk Form och Norsk Designråd.	
<b>Tyngre argument</b>	17
<i>Sara Ljungblad</i> , forskare på Lots, om hur forskning kan ge designer tyngre argument.	
<b>Nordisk forskarskola stärker designområdet</b>	20
Fyra frågor till fem personer som forskar inom designområdet.	
<b>Här tas första stegen mot en strategisk ”designagenda”</b>	24
Fyra frågor till fem personer som forskar inom designområdet.	
<b>Design i och för offentlig sektor</b>	28
Introduktion av Stefan Holmlid och Katarina Wetter Edman.	
<b>Embodying, enacting and entangling design ...</b>	29
Yoko Akama & Alison Prendiville	
<b>Embedding design capacity in public organisations ...</b>	41
Stefano Maffei, Beatrice Villari & Francesca Foglieni	
<b>Böcker</b>	48
<b>Noterat</b>	50
<b>Konferenser</b>	57
<b>Krönika: Två forskningsbyråkraters bekännelser</b>	59
Lise Våland Sund och Katrine Wyller, Norges Forskningsråd om sina designforskningserfarenheter.	

# I begränsningen visar sig mästaren

**M**itt första arbete som nybakad ekonom och statsvetare var att jobba med regelförenkling och minskat uppgiftslämnande för näringslivet. Det kan låta som en trist sysselsättning men var både lärorikt och allmänbildande.

Kopplingarna till design har jag förstått först på senare år. Den senaste tidens diskussioner om förslaget att företag ska rapportera kontrolluppgifter varje månad istället för en gång per år – och upproret mot detsamma – illustrerar tydligt att design skulle spela en stor roll även i policysammanhang och i regelgivning. När användarperspektivet finns med från början får vi oftast helt andra lösningar än de vi först ser framför oss.

Designbegreppet breddas kontinuerligt och i dag ger en sökning på ordet design 35 000 träffar i databasen SWEPUB, en söktjänst för vetenskaplig publicering vid svenska lärosäten. Det är i sig fantastiskt att det faktiskt finns så mycket redan finansierad och publicerad forskning. Men det skulle vara värdefullt om det fanns gränssnitt och plattformar som underlättade för många att hitta och använda kunskapen för att förstå och använda verktyget design, utifrån den egna plattformen.

Istället för att endast fokusera på akademins mer eller mindre goda förmåga att ”sprida” kunskapen borde vi utgå från att det i ett samhälle där komplexa system ska omformuleras till fungerande, användarvänliga lösningar finns ett behov av forskning som kan användas i flera led och andra discipliner än där den produceras. Detta skulle sannolikt leda till nya och annorlunda förslag för teknik- och kunskapsöverföring än de vi ser idag.

För att utveckla lösningar som motsvarar framtida behov krävs innovationskulturer där tjänsteleverantörer och designforskning är viktiga katalysatorer för att omsätta kunskap och forskning till verkliga lösningar. När design betraktas som en hörnsten i allt innovationsarbete – i både företag och offentlig sektor – så ökar förutsättningarna för att Sverige blir en nation som tar design på allvar och agerar därefter.

Det svåra är inte att göra, det svåra är att göra rätt saker, att lösa rätt problem och att ställa rätt frågor. Det svåra är att göra det som är svårt enkelt, att få komplexa situationer att fungera problemfritt. Eller som chefen på regelförenklingsbyrån hade sagt: ”I begränsningen visar sig mästaren.”

*Eva-Karin Anderman, Programchef SVID*



Eva-Karin Anderman

FOTO: CAROLINE LUNDÉN-WELDEN

# Norsk optimism om designforskningens framtid

Norsk design handlar om spektakulära byggen längs natursköna turistvägar. Norska forskning rör oljeplattformar off shore. I alla fall enligt många fördomar. Men bilden stämmer inte alls. Norsk design är bredare än så. För att inte tala om designforskningen som fått en fast förankring på designhögskolorna och blivit mer känd bland beslutsfattare på olika nivåer. Att offentliggöra forskningsresultat är ett av recepten för ett större erkännande.

– Fast designforskningen har fortfarande svårt att synas. Inte minst därför att själva begreppet är så knepigt att definiera. Vi tävlar hela tiden med andra mer tydligt avgränsade ämnesområden när det gäller anslag, säger *Andrew Morrison*.

Han är professor i Interdisciplinary Design vid Institutet för design på Arkitektur og Designhøgskolen (AHO) i Oslo och en av dem som byggt upp ett av skolans fyra forskningscentra, Centre for Design Research (DR). Ett digert arbete på flera nivåer; inte minst har det handlat om att utveckla kommunikationerna med yttervärlden via artiklar, publikationer och webbplats. Det är också han som har huvudansvaret för handledningen av de många olika designforskningsprojekten på skolan.

Det finns ingen övergripande statlig plan för designforskningen, berättade *Petter Øyan*, dekan vid fakulteten för teknologi, konst och design på Høgskolen i Oslo og Akershus, i danska nättidningen om designforskning *Mind Design*. Den har växt fram ur verkliga behov. Just detta gör forskningsmiljön stark, enligt *Øyan*. Designskolorna kan själva bestämma vad de vill att forskningens ska syssla

med. På så sätt blir designforskningen identitetsskapande för skolan: ”Man väljer en egen identitet som man kan gå i god för och som är lite annorlunda än de andras – och det är verkligen bra.”

## SEX HELTIDANSTÄLLDA

AHO utbildar både arkitekter, landskapsarkitekter och industridesigner. Enligt direktiven ska AHO:s Centre for Design Research syssla med ”praktikbaserad forskning driven av nyfikenhet som bygger på designprocesser och produkter och som stödjer samt rör sig gränsöverskridande mellan produkter och tjänster, industri- och interaktionsdesign”. Skolans övriga tre forskningscentra har hand om forskning kring till exempel arkitektur, stadsplanering och kritiska studier inom formområdet.

Centre for Design Research engagerar ett femtiotal designforskare inklusive de tiotal doktorander som *Andrew Morrison* handleder. Sex av designforskarna är anställda på heltid, tre av dem är kontrakterade utifrån och de övriga deltar på kortare eller längre tid i olika projekt finansierade på skilda sätt. Ofta är forskarna vid AHO:s Centre for Design Research yrkesverksamma designer utan någon

undervisningsskyldighet.

*Andrew Morrisons* egen bakgrund är aningen annorlunda än de flesta designforskare. Han började studera litteratur i hemlandet i Botswana, tog en magisterexamen i lingvistik i Edinburgh, halkade sedan in på kommunikationsfrågor och digitala medier. Så kom han till Norge och lade fram sin doktorsavhandling på den institution som sysslade med nya medier vid Universitetet i Oslo. Avsaknaden av en ordinär designutbildning har både sina för- och nackdelar.

– Jag förstår på sätt och vis de som tycker att man måste ha pluggat design för att handleda i designforskning. Å andra sidan kräver designforskning just en stab av personer från olika discipliner. Min humanistiska utbildning har ett övergripande värde. Dessutom har jag faktiskt arbetat praktiskt både med grafisk design och interaktionsdesign. Jag har lärt designtänkande och designmetodik den långa, praktiska vägen.

Till alla forskningsprojekt på Centre for Design Research kopplas personer med olika kompetens. De ska komplettera varandra också vad gäller ålder och erfarenhet; väldigt viktig enligt *Andrew Morrison*. Särskilt gäller

det forskning som handlar om service design.

– I vårt stora off shore-projekt har vi engagerat interaktionsdesigner och HR-specialister. I ett annat som handlar om sociala medier och staden har vi tagit in en arkitekt och personer som sysslar med berättartekniker och interaktivitet. Och vi samarbetar med Bergen School of Business, BSB, i vissa lägen.

#### FLERA SPECIALINRIKTNINGAR

Också *Rachel Troye*, chef samt prorektor för Institutet för design vid AHO och som hållit i flera tvärvetenskapliga projekt på skolan, poängterar vikten av kontakter utanför skolan, både med andra institutioner och näringslivet.

– Ibland hörs en kritik mot att designområdet blivit alltför brett, men jag tror att bredden är nödvändig, säger Rachel Troye.

– Samhället ställer nya krav och

dem måste vi tillmötesgå också inom designforskningen. Samtidigt gäller det att inte tappa bort det som är grundläggande, nämligen själva formgivningen och förståelsen för olika estetiska aspekter.

Designforskningen på AHO:s Centre for Design Research spänner alltså över en rad områden från teknologi, innovation och ekonomi till sociala frågor. I ena änden av spektrumet hittar vi ett pågående, omfattande maritimit postdok-projekt. På den andra ett avslutat mindre elevprojekt om sexuella trakasserier. Skolan har också fått en av flera specialinriktningar mot service- och interaktionsdesign.

Centrets omkring femtio forskningsprojekt är rent organisatoriskt uppdelade på olika teman: kultur, ekologi, framtid, interaktion, service, system och ting. Det sker både överlappningar och samarbeten mellan projekten som också kan vara olika

stora och i huvudsak engagera alltifrån bara en forskare till en grupp på flera personer.

En av de andra designforskarna på skolan, *Håkan Edeholt*, koncentrerar sig på ekologi. Han vill se att AHO blir drivande vad gäller forskning om hållbarhetsfrågor. Under våren har han rest världen runt för att bland annat berätta om projektet ”2-Sustainia”, en slags förstudie som ska stimulera till mer internationellt samarbete kring hållbar utveckling ur designforsknings-synpunkt.

*Kjetil Nordby* ser å andra sidan ”sina” havsprojekt som delar i en maritim strategi på skolan. Han tog sin masterexamen vid Designhögskolan i Umeå och doktorerade sedan på AHO. Numera är Kjetil Nordby en av de heltidsarbetande designforskarna där.

Inom hans forskning arbetar en hel stab med designfrågor i skärningspunkten mellan teknik och innovation.

## Designutbildningar och designforskningsinstitutioner i Norge

Den norska designforskningen sker vid tre olika institutioner: högskolor, universitet och konsthögskolor. Designskolorna fördelar arbetsuppgifterna mellan sig så att forskningsinriktningen inte blir identisk på flera skolor. De statliga designutbildningarna finns på Arkitektur- och designhögskolan i Oslo (AHO), Norges teknisk-naturvitenskapelige Universitet (NTNU) i Trondhjem, Kunst- och designhögskolan i Bergen och Kunsthøgskolen i Oslo. Bara NTNU och AHO erbjuder doktorandutbildning men dessa två institutioner kan ta emot doktorander även från de två övriga skolorna.

AHO har totalt omkring 650 studenter. Varje år tas 25 elever in på avdelningen för industridesign (Institutet för design). Forskarutbildningen omfattar totalt cirka 40 doktorander på de fyra olika avdelningarna, Institutet för arkitektur, Institutet för urbanisme och landskap, Institutet för design samt Institutet för form, teori och historie. AHO driver en egen forskarskola som löper under ett år. Varje avdelning, institutt, har var sitt

forskningscenter (RCAT, Centre for Design Research, Senter for byforskning samt OCCAS). Forskningen finansieras externt.

NTNU i Trondheim utbildar också industridesigner. Utbildningen ligger organisatoriskt under ”sivilingeniør- och arkitektutdanning”. Designforskningen har fått en allt större plats på skolan men fortfarande är det de rent tekniska projekten som dominerar.

HIOA, Høgskolan i Oslo och Akershus, utbildar bland annat designer. ”Helse, omsorg og velferdsprogrammet” (HOV) är ett av de prioriterade forskningsområdena på skolan.

Kunst- og designhøgskolen i Bergen har ett speciellt stipendieprogram för konstnärligt FoU-arbete på tre år. Programmet innehåller både teori och praktik och kan leda fram till en doktorsexamen.

## Från off shore ...

### Ulstein Bridge Vision Ulstein Bridge Concept

Projektledare: Kjetil Nordby

Ulstein Group bygger avancerade fartyg, bland annat sådana som används inom oljeindustrin. Genom åren har dessa fyllts med alltmer teknisk utrustning som inte kunnat kommunicera sinsemellan. Många problem uppstod och något måste göras. Efter ett möte mellan industridesigner på AHO (Arkitektur och Designhøgskolen) och företaget sökte designforskaren *Kjetil Nordby* pengar för en visionär kartläggning av Norsk Designråds DIP-medel. Målet var att ta fram möjliga framtids-scenarier för fartyg som ska bistå oljeplattformar, ligga ute länge och sköta

reparationer under vatten med mera.

Slutresultatet blev så bra att projektet år 2011 gick in i ett nytt treårigt forskningsprojekt.

Meningen är att nu vidareutveckla den första visionen. Norska forskningsrådet bekostar hälften av projektet, 10 miljoner, ur en fond som ger pengar till teknik och innovation. Lika mycket betalas av Ulstein själva. Det här är första gången som företaget satsar på designutveckling, tidigare har det bara handlat om teknik.

– Ett fartyg är som en flytande fabrik på sjön. Vardagsmiljön ombord är tuff och är ibland på liv och död. Besättningens uppgift är bland annat att styra u-båtar, flytta kablar under vatten och stora föremål till plattformar i hög sjö.

Här ska också folk leva under långa perioder. Forskningsarbetet har rört det mesta från möbeldesign och att koppla ihop olika informationssystem med varandra till att utveckla bra ergonomiska arbetsplatser som fungerar även när det gungar. Eller att utforma den interaktiva designmiljön och ta fram ny mjukvara.

I en styrhytt eller brygga kan de finnas upp till 35 olika separata tekniska system som vart och ett är komplext och hanterar teknik som kan bli livsfarlig. Det gäller att få ihop allt till en helhet: en fysisk vision byggd på system-orienterad design, enligt Kjetil Nordby.

Inom Ulstein-projekten har en rad studier, intervjuer och kartläggningar gjorts av miljön ute på båtarna. Workshops har hållits och en skeppssimu-



ILLUSTRATION: ARKITEKTUR- OG DESIGNHOGSKOLEN I OSLO

lator i laboratorieform har byggts upp på skolan.

I början av 2013 vann visionsprojektet den norska banken DnB:s innovationspris (200 000 NOK) som bästa affärsidé på Vestlandet (huvudkontoret ligger i Ålesund) i konkurrens med 98 andra projekt.

I finalen i Trondheim i mars blev det utmämnt till bäst i hela Norge. Prissumman på 1 miljon NOK går till fortsatt designforskning och utvecklingsarbete.

Den film som gjordes för att visa upp visionen har bidragit till framgångarna. Den finns fortfarande på: [www.designresearch.no/projects/ulstein-bridge-concept/news?post\\_id=2762](http://www.designresearch.no/projects/ulstein-bridge-concept/news?post_id=2762)



ILLUSTRATION: ARKITEKTUR- OG DESIGNHØGSKOLEN I OSLO

Att projekten överhuvudtaget kommit till stånd är resultatet av politiska beslut som styrs via norska forskningsrådet. Politikerna vill satsa på möten mellan företag, innovationarbete och akademi.

#### VAD ÄR HEMLIGT?

Diskussionen kring öppenhet och slutlighet pågår ständigt när det gäller den här typen av projekt. Vad får redovisas öppet? Vad är hemligt? Som forskare vill Kjetil Nordby hålla allt öppet så länge som möjligt.

– För mig handlar mycket om att lära av själva designprocessen. Den är minst lika viktigt för oss som designforskare som att visa upp resultaten. På väg mot ett slutresultat har man passerat många viktiga moment. Om dessa dokumenteras på ett bra sätt behöver man till exempel inte gå igenom samma misstag igen. Det handlar om fördjupad kunskap, säger Kjetil Nordby.

Han menar att i hans fall, när det gäller samarbetet med Ulstein Group, har det givit designforskarna praktiska resurser att driva utvecklingen framåt. Man har fått oanade möjligheter att samarbeta med teknikföretag från hela världen.

– Näringslivet har blivit mer intresserat av industridesign. Bland annat har vi fått chansen att lära mer om norsk industri och off shore. Det har alltid varit väldigt svårt att få access till fartyg och plattformar tidigare.

Idag är det ett drygt år kvar i Ulstein-projektets fas två. AHO och Kjetil Nordby vill gärna fortsätta med off shore-design och har redan jobbat fram nya kontakter med andra företag.

#### INGA DEFINITIVA REGLER

Tillbaka till Andrew Morrisons mer övergripande tankegångar kring designforskningsområdet. Enligt

honom går det inte att formulera några definitiva regler för hur man ska arbeta inom designforskningsprojekten. Dock ska de alltid vara interdisciplinära, vilket samtidigt innebär vissa risker. När man samlar personer med olika kompetenser händer det att man förlorar fokus, kommer in på stickspår och måste ta några steg tillbaka för att återkalla de initiala problemställningarna. Samarbete kan vara komplicerat. Då gäller det att vara öppen och inte bara värna om sin egen kompetens, menar Morrison.

– Min uppgift är ofta att få designforskarna att se till en större helhet. Yrkesverksamma designers som börjar forska kanske inte alltid har en akademisk bakgrund. Somliga saknar teoretiska kunskaper i konst- eller kulturhistoria. De kan ibland ha svårt att se mer komplexa, sociala mönster som man måste känna till, om man ska kunna förändra människors beteende när det till exempel gäller nya tjänster eller servicefunktioner. Min uppgift är att utveckla analysförmågan hos de designforskare som är knutna till AHO. För den kan variera stort.

Det är alltså viktigt att designforskningen inte mutar in sig i en bestämd fålla. De är ju delvis komplexiteten som gör den till ett så fascinerande område. Den går inte att ”konfigurera”, som Morrison uttrycker saken.

Vitsen är att designforskningen ska vara differentierad och inte bara använda sig av den eller den förutbestämda forskningsmodellen. Visserligen utgår man alltid från en designmetodik men hur forskningen sedan fortskrider kan inte bestämmas på förhand.

#### ANVÄNDARDRIVET OCKSÅ I NORGE

Precis som i andra länder har designforskningen i Norge fått ett delvist annat fokus idag än tidigare. Termen ”användardriven” (user driven)

” Designforskning kan ses som en tvärvetenskaplig och reflexiv förflyttning mellan att göra och att reflektera. Den innehåller en praktisk kunskap, blandade kompetenser och ett behov av att klargöra hur dessa insikter kan flyttas fram på ett analytiskt och konceptuellt sätt. Designforskningen har sin förankring i samhället. Den växer fram, är det inte fastlåst i den meningen att någon på förhand kan avgöra om den leder till en bättre

värld, ett förbättrat verktyg eller handlar om att försöka ta reda på hur man kan tata reda på något. Alla dessa ingredienser ska stå upp mot varandra för att hitta någon form av originalitet. Designforskningen måste samtidigt vara tillgänglig för oss alla och ta hänsyn även till svagare grupper i samhället.

*Begreppet designforskning enligt Andrew Morrison.*



designforskning återkommer betydligt oftare idag än för några år sedan också här. Men redan under senare delen av 1900-talet talade man inom till exempel området ergonomidesign om brukare och användarvänliga lösningar. Vad är skillnaden?

Andrew Morrison menar att det är helt annorlunda idag. Stora viktiga samhällsbärande funktioner behöver anpassa sig efter användarna. Den offentliga sektorn måste designas om för människor med många olika typer av behov. Det betyder att utvecklingen av service design och brukarinvolvering inom alla olika typer av designforskningsprojekt är nödvändig. Samtidigt kan han faktiskt se en fara i sammanhanget.

– Om man koncentrerar sig på användarna och användandet i stället för själva designen kan de kommunikativa aspekterna skymmas undan. Speciellt när det handlar om ny teknologi. De gäller alltså att reda ut relationen mellan alla olika komponenter. När det gäller användardrivna projekt tittar vi därför inte bara på funktionella lösningar utan också på mer kulturellt

## Andrew Morrison

leder och deltar aktivt i en rad projekt på AHO:s Centre for Design Research.

Intresseområden: Kommunikationsdesign, dynamiska gränssnitt och sociala medier, service design, elektroniska konstinstallationer, praktikbaserad forskning/forskning genom design samt forskningsförmedling on line.

Enligt Andrew Morrison är en viktig arbetsuppgift för en designforskare att informera om och sprida resultaten.





Nedan: Filten är utformad så att patienten kan föra in händerna i innerfickor. På så sätt bevaras eventuella bevis på händerna bättre. I fickan finns en liten kudde som patienten kan krama vid panik.

## ... till kvinnofrid

### Designing for Dignity

Designer: Manuela Aguirre Ulloa och Jan Kristian Strømsnes

Projektet Designing for Dignity tittade på sociala frågor inom den offentliga sektorn. Det handlade om bemötandet och omhändertagandet av personer som varit utsatta för sexuella övergrepp. Projektet har fått stor uppmärksamhet utanför skolan och är idag nominerat till det internationellt största designpriset INDEX i kategorin Body. Denna "tävling" avgörs senare i år men enbart själva nomineringen måste ses som en framgång.

I upplägget ingick en kartläggning kring den polisiära och medicinska hanteringen av kvinnor som utsatts för våldtäkt. Kvinnornas berättelser och erfarenheter stod i centrum.

I workshops kunde vissa smärtpunkter identifieras och med utgångspunkt från de olika studierna lades förslag fram till konkreta lösningar av särskilt

plågsamma situationer. Bland annat gällde det att på mindre traumatiskt sätt samla in DNA-spår som gärningsmannen eventuellt lämnat ifrån sig. En mjuk filt och en kudde ersatte pappershandskar. Också en rad inredningsförslag och idéer om andra rutiner presenteras i Designing for Dignity – allt

för att göra miljön mer mänsklig. Inom projektet togs också fram totalt tre konceptuella lösningar. Bland annat en guide för hur man skulle kunna bygga ett värdigt "centrum" för personer som råkat ut för sexuella övergrepp. [www.designingfordignity.com](http://www.designingfordignity.com)



FOTO: ARKITEKTUR- OG DESIGNHØGSKOLEN I OSLO

## Fler projekt på AHO

### YOUrban

Projektledare: Andrew Morrison

YOUrban handlar om designen av sociala medier. Verktyg och metoder för att skapa engagemang undersöks liksom känsla av delaktighet och ansvar för vår fysiska, sociala och kulturella värld. YOUrban visar inte



Ovan: Här tillverkas utrustningen som sedan ska användas för att visualisera WiFi-tekniken.  
Nedan: Scen ur filmen *Immaterials: WiFi light painting* av Timo Arnall, Jørn Knutsen och Einar Sneve Martinussen.

bara upp teknikens fascinerande sida utan ifrågasätter också dess möjligheter och visar riskerna med den. Några av frågeställningarna lyder: Kan sociala medier bidra till att förbättra miljön? Förändra maktstrukturer? Omvandla vår urbana miljö till större delaktighet? Förra året utlystes tävlingen Design 2020 av Norsk Form och tidningen Dagbladet. Det gällde att skriva en krönika på temat "Vilken roll kan design och designer spela i samhället?" Vann gjorde två av designforskarna inom YOUrban, *Einar Sneve Martinussen* och *Jørn Knutsen*. Så här skrev de bland annat: "Inom designområdet ser vi digital teknik som ett material precis som trä, metall och plast; alltså något som kan formas. Idag ser vi framväxten av ett nytt designfält som arbetar specifikt med hur vi interagerar med tekniska system och tjänster. [...] Det handlar inte bara om det rent estetiska, hur gränssnitt och webbplatser ser ut, utan också i allt högre grad om hur de kan formas till något

som upplevs och blir en del av vardagen" står det i det vinnande bidraget "Att formge en digital framtid".

Bilden visar hur WiFi-vågor letar sig genom kvarteren och detta osynliga kommunikationshjälpmedel fluktuerar från sekund till sekund. Numera tar vi WiFi-vågorna för självklara, många tar vi oss har gjort sig beroende av dem.

En del av projektet, filmen *Immaterials: WiFi light painting* har laddats ner på nätet miljontals gånger. Den konkretiserar mycket konstnärligt en imaginär verklighet. Bakom filmen står förutom Martinussen och Knutsen också *Timo Arnall*, också han designforskare vid AHO samt kreativ ledare för designbyrå Berg i London. Arnalls egna forskningsprojektet *Touch* handlar bland annat om att utveckla och förklara ny teknik. Se filmen på: <http://yourban.no/2012/06/01/visualising-wifi-for-the-masses/>  
Mer på: [yourban.no](http://yourban.no)



FOTO: TIMO ARNALL, EINAR SNEVE MARTINUSSEN, JØRN KNUTSEN



Ocean of light  
Projektledare: Anthony Rowe

Ocean of Light (ovan) bygger på tidigare experiment med datorteknik och lysdioder. Syftet är att utforska tekniska system, för att till exempel kunna utnyttja dem i interaktiva offentliga konstprojekt eller för olika typer av service design.

Mer på: [www.squidsoup.org](http://www.squidsoup.org)



Rhyme  
Projektledare: Birgitta Cappelen

Målet för Rhyme (nedan) är att förbättra hälsa och livskvalitet för personer med svåra funktionshinder. Genom interaktiva "co-creative tangibles" går det att kommunicera och motivera till samarbete. Rhyme hoppas hitta metoder för att minska passivitet och isolering samt stärka hälsan och välbefinnandet. Delar av projektet har skett i tillsammans med Textilhögskolan i Borås.

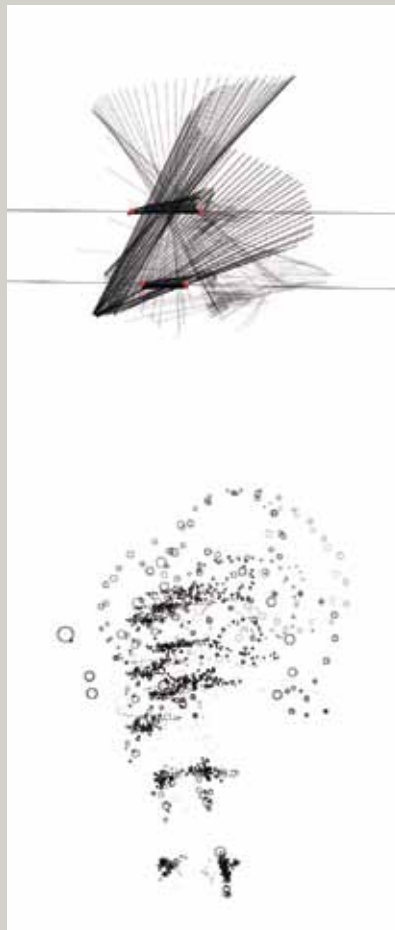
Mer på: [rhyme.no](http://rhyme.no)

## Communicating Movement

Projektledare: Lise Amy Hansen

Communicating Movement (t h) handlar om att se och använda fysisk rörelse som ett designmaterial i en utforskande designprocess som baserar sig på interaktionsteknik. Projektet är gränsöverskridande och rör sig mellan digitala tekniker, performance-konst och kommunikation.

Mer på: [kinetically.wordpress.com](http://kinetically.wordpress.com)



I framtiden kommer vi att använda hela kroppen, inte bara fingertopparna för att styra digitala hjälpmedel. I Communicating Movement kartläggs rörelser och ritas upp för fortsatt analys (ovan).

betingade fenomen. Vad gör vi med tekniken och vad gör tekniken med oss?

Några av de projekt på AHO som till exempel handlat om RFID-teknologi har därför inte alls sysslat med användarna utan koncentrerat sig helt på en framväxande teknik som designer egentligen inte alls vet hur de ska dra nytta av. RFID sysslar ju med ett "material" som inte syns. (RFID = Radio Frequency Identification är en teknik för att läsa av information på avstånd och används på busskort, liftkort, betalstationer, pass, stöldskydd, bokningssystem, bibliotek med mera.)

Ett exempel på ett mer teknik- men samtidigt beteendefokuserat projekt är *Communicating Movement*. Lise Amy Hansen, grafisk formgivare med egen verksamhet i London, ser i det på rörelse som material och hur man skulle kunna använda den för olika designlösningar. Ett annat projekt, *YOURban* som bland annat visualiserat WiFi-vågrörelser, innehåller dessutom en hel del teknik-kritik.

### VIKTIGT ATT STÅ PÅ EGNA BEN

En stor del av Andrew Morrisons arbetsbörda handlar om att söka pengar. I Norge finns statligt bekostade forskningsprogram inom kultur- och media, för ny teknik och så vidare men ingen given hemvist för designforskningen. En mindre del av norska forskningsrådets anslag fördelas genom organisationen Norsk Designråd men i stort sett gäller det att kila in sig i konkurrens med andra mer tydligt formulerade forskningsområden. Att vinkla ansökningarna på rätt sätt så att de kan falla respektive anslagsgivare i smaken.

– Men jag ser det i ett större sammanhang, som ett led i strategin att göra designforskningen alltmer betydelsefull. Som designforskare

## Norges forskningsråd

Det norska forskningsrådet är indelat i fem divisioner. En av dem är Division for innovasjon med skatteavdrags-systemet SkatteFUNN. Därifrån kan finansieringen av vissa designforskningsprojekt ske om de kan kategoriseras under begreppet "brukarstyrd innovation". Enligt reglerna ska innovationsprojekten stärka företagets internationella konkurrenskraft och det handlar alltså om gemensam finansiering mellan stat och näringsliv. Forskningsrådets pengar kommer framför allt från de norska närings- respektive utbildningsdepartementen. Liksom i Sverige är det svårt att få klart för sig hur mycket av den totala forsknings-

budgeten som går till designforskning eftersom forskningsområdet är utspritt inom många olika fält. (Se vidare på nästa uppslag vad gäller designforskningsanslag som förmedlas via Norsk Designråd och Norsk Form.)

FORMakademisk är namnet på en nättidskrift öppen för alla som är intresserade av designforskning. Den tar upp allt från "industri-design, visuell kommunikation, interaktionsdesign, arkitektur, landskapsarkitektur och stadsplanering samt designkunskaper kring allt från förskolor till doktorsgrad". FORMakademisk firade femårsjubileum 2012, finansieras med stöd av forsk-

ningsrådet och utkommer två gånger per år.

Ladda ner på [www.formakademisk.org](http://www.formakademisk.org).



måste man lära sig att formulera sig, att argumentera och skärpa uttrycksförmågan. På webben, på konferenser och i artikelform i olika publikationer, på bloggar och så vidare. Samt inte minst när det gäller att söka pengar. Doktoranderna måste kunna stå på egna ben, veta hur man gör resultaten synliga och användbara för fler. Själva designen av det jobbet kan i sig bidra till att finansiera fortsatt forskning.

### OPTIMISM INFÖR FRAMTIDEN

Designforskning handlar mycket om att "mappa" komplexa problem i ett större sammanhang, ofta om hur systemändringar skulle kunna komma till stånd. Svåra och komplicerade frågeställningar som inte går att lösa på ett enda enkelt sätt.

– Designforskning kräver all slags känslighet, nyfikenhet och funderingar över hur saker och ting hänger samman. Vi diskuterar mycket, skissar massor, gör mock up:er, anordnar

forskningsseminarier varannan vecka och försöker bygga upp ett litet forskarsamhälle runt vårt forskningscenter, berättar Andrew Morrison.

– Jag tror man måste sammanföra designer och designforskare, få dem att känna att de har saker gemensamt. Men det är förstås också viktigt att vidga cirklarna och göra verksamheten känd utanför designvärlden. På senare tid har det faktiskt hänt en del på den punkten här i Norge.

– Jag är ganska optimistisk inför framtiden. Det kommer allt fler förfrågningar om att offentliggöra resultaten på ett mer publikt sätt. På skolan har vi både verktyg och kunskap om hur sådant ska gå till; interaktion i praktiken. Vi måste visualisera resultat och ha en mediestrategi för att göra oss själva mer kända. Om vi visar upp vad vi gör blir det automatiskt mer pengar. Det är nyckeln för framtiden.

*Lotta Jonson*

# De stödjer designforskning – var och en på sitt sätt

Norsk Form och Norsk Designråd har länge varit de två viktigaste intresseorganisationerna inom designområdet i Norge. Tillsammans äger de designcentret DogA med fantastiska lokaler i centrala Oslo. Nu kommer besked om att de ska gå ihop – just under namnet DogA. De bägge organisationerna har arbetat på lite olika sätt men båda har intresserat sig för forsknings- och utvecklingsarbete.

I ett byggnadskomplex vid Ankertorget och Jacob kirke i Oslo ligger DogA. Eller som hela namnet lyder DogA Norsk Design- og Arkitektursenter. I ena änden, i en drygt hundraårig transformatorstation, rymmer numera utställnings- och konferenslokaler. I den andra är den gamla industribyggnaden förenad med ett funkishus i tegel.

Här finns en restaurangdel som vetter mot en park och här har Norsk Designråd sitt kontor på det övre planet medan Norsk Form håller till en trappa ner. Tillsammans bildade dessa två organisationer DogA, som öppnade i början av 2005. Från att ha suttit på olika ställen förenades de båda organisationerna under ett och samma tak. Lite märkligt, tyckte jag vid mitt besök, att man inte slår ihop påsarna helt och hållet. Men orsaken till detta har djupa historiska rötter som bland annat har med finansieringen att göra. Norsk Form får sina pengar från Kulturdepartementet medan Norsk Designråd med sina statliga anslag sorterar under Närings- og handelsdepartementet. Och så just vid pressläggningen meddelas i en kommuniké från Kulturdepartementet samt Närings- og handelsdepartementet att Norsk Form och Norsk Designråd från

och med 1 januari 2014 blir Stiftelsen Norsk Design- og Arkitektursenter (DogA). Hur det ska gå till rent konkret är ännu oklart. Så här har det i alla fall fungerat hittills.

## NORSK FORM + NORSK DESIGNRÅD

Norsk Form har varit en ”förmedlings- och projektinstitution”, en arena för ”tvärfacklighet, innovation, debatt och nätverksbyggande för design, arkitektur samt stads- och övrig samhällsutveckling”.

Genom utställningar, publikationer, konferenser, studieresor, prisutdelningar, tävlingar, workshops för barn och ungdomar samt medialt propagandearbete ska Norsk Form öka förståelsen för design och arkitektur. Målgruppen är yrkesverksamma personer inom branschen, myndigheter, skolor, näringsliv och allmänhet.

Norsk Designråd inrättades som en stiftelse av Norges Eksportråd og Industriforbundet (NHO) 1963 och fyller alltså femtio år. Firade gjorde man med en extra tjock årsbok i samband med utdelningen av rådets designpris, Merket för god design, en utmärkelse som varit en viktig morot för att öka designmedvetenheten i landet.

Norsk Designråds uppgift har varit

att främja ”användningen av design som ett strategiskt verktyg för innovation för att uppnå större konkurrenskraft och lönsamhet i den norska industrin”. Detta har skett genom till exempel rådgivning och olika arrangemang i nära samarbete med den statliga promote-organisationen Innovasjon Norge.

Skrivningarna säger alltså tydligt och klart vad var och en av organisationerna har haft att syssla med. Men när det gäller området designforskning har intresseområdena tangerat varandra.



FOTO: LOTTA JONSSON

Leif Verdu-Isachsen, Norsk Form.



FOTO: EIRIK FORDE/DOGA



FOTO: JEROEN VERRECHT/DOGA



FOTO: MEDVIND/DOGA

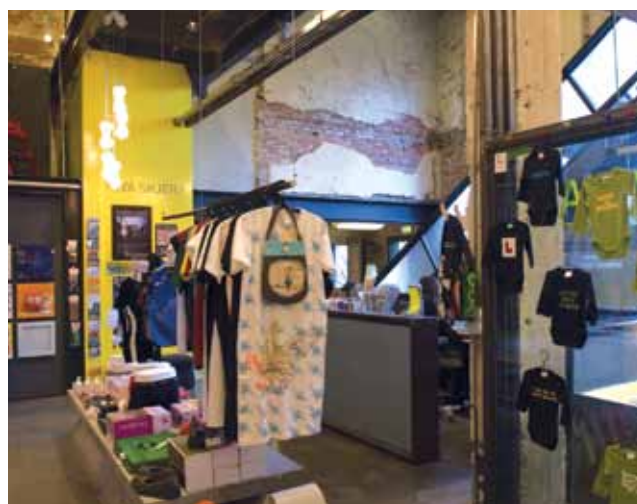


FOTO: KNUT BRY/DOGA

DogA är designens hus i Oslo. Här finns kontorslokaler, konferensutrymmen och ordentlig plats för utställningar av olika slag. Samt en shop som saluför norsk design. Från och med 1 januari 2014 är det också namnet på en enda designorganisation som ska bygga broar och jobba mot både kultur- och näringspolitiska mål, enligt de statliga bidragsgivarna.

### HÄLSAN I SKOLAN I FOKUS

Leif Verdu-Isachsen är ”fackchef för designfrågor” på Norsk Form och därmed också ansvarig för den designforskning som föreningen stöder. Allt mer av Norsk Forms resurser har riktats mot tjänstesidan. Projekten ligger mellan områdena arkitektur och design, som till exempel stadsplanering och formgivning av offentliga platser. Det statliga stöd som Norsk Form distribuerar genom de årliga så kalla-

de Statens designkonkurranser har på senare år tillfallit hälsoområdet. Nu senast under våren handlade det om ”Design, skole og helse”.

– En av våra uppgifter är att bjuda in designbyråer och designforskare till olika tävlingar bekostade av offentliga medel. Nu i vår har alltså skolan stått i fokus. Enligt statistiken har 30 procent av alla elever i norska skolor svårt att hänga med och slutar skolan i förtid. Mycket beror på hälsorelaterade

problem. Den senaste designtävlingen går ut på att ta fram designlösningar utifrån elevernas egna behov. Det handlar om pilotprojekt tillsammans med skolhälsovården i en kommun. Vi har fått in många bra förslag; service designidéer som skulle kunna genomföras och kanske fungera som modell för fler, berättar Leif Verdu-Isachsen.

I det här fallet är det Helse- og omsorgsdepartementet, Helsedirektoratet (lyder under departementet)

samt Buskeruds län som finansierar tävlingen. Prissumman är på 750 000 NOK. Därefter kan det naturligtvis bli många fler uppdrag – som ringar på vattnet. Under tidigare tävlingar av liknande slag har upp mot 50 designbyråer hört av sig. Det visar enligt Leif Verdu-Isachsen att intresset och kunskaperna om tjänstedesign är stort också i Norge.

– Ett annat pågående projekt här hos oss är det internationella ”Design uten grenser”. Vi driver det tillsammans med bistånds- och fredsorganisationerna Norad respektive FK Norway samt UNICEF och lokala organisationer i Uganda.

”Design uten grenser” går ut på att skapa bra och rimliga lösningar på olika typer av problem. Avsikten är att stimulera den lokala produktionen. Under 2013 pågår två delprojekt i just Uganda. Det ena rör design av system för penningöverföring, det andra utveckling av datorer för ungdomar.

Leif Verdu-Isachsen är utbildad industridesigner och har gedigen erfarenhet som projektledare både nationellt och internationellt. Bland annat har han länge arbetat med av användarcentrerad design.

#### DIP SOM MEDICIN

*Skule Storheill* som är FoU-ansvarig på Norsk Designråd kommer från ett lite annorlunda håll; han är civilekonom i botten men har nu arbetat här i åtta år. Framför allt med inriktning på innovationsbefrämjande verksamhet.

– Min stora uppgift är att förmedla kunskap om design till näringslivet och försöka få företag att använda sig mer av design i till exempel innovativa pilotprojekt. Min dröm är få till stånd ett designforskningscenter där man skulle kunna ackumulera all kunskap om design. Dit skulle industrin inviteras. För designforskning är inte bara av akademiskt intresse. Det gäller att bygga broar mellan praktik och

akademi också i Norge.

Enligt Skule Storheill har satsningarna på forskning inte ökat märkbart de senaste tio åren. Till stora delar har forskningen varit alltför teknologidrivnen och riktats mot till exempel oljeindustrin. Nu har diskussionen om forskningsanslagen ändrats till att mer handla om frågan: Vad används pengarna till? Många samhällsfrågor behöver förnyas och ses över. Norskt näringsliv måste bli mer konkurrenskraftigt samtidigt som den offentliga sektorn måste bli mer effektiv.

– Det är en verklig samhällsutmaning vi står inför eftersom man måste ha med alla, alla användare. Och alla patienter om det handlar om hälsofrågor, annars går det inte.

Norge ligger inte så bra till i den internationella innovationsstatistiken, berättar Skule Storheill.

– Bara elva procent av norska företag har under de senaste tre åren kommit med någon ny produkt eller



I år fyller Norsk Designråd 50. Det firades på Designdagen i april med en stor festbankett.

FOTO: JOHNNY SVIERSEN/NORSK DESIGNRÅD



FOTO: NORSK DESIGNRÅD

Skule Storheill, FoU-ansvarig på Norsk Designråd.

tjänst. Det är mycket dåliga siffror. Vår medicin är DIP. Den verkar!

DIP står för Designdrevet Innovasjonsprogram. Programmet ger ekonomiskt stöd till näringsliv och offentlig sektor för att sätta igång pilotprojekt där strategisk design används som innovationsverktyg redan i idéutvecklingsfasen. Pengarna kommer från Nærings- og handelsdepartementet som ett led i regeringens ökade satsning på innovationsfrämjande åtgärder. Programmet är utvecklat och leds av Norsk Designråd. Samarbetspartner är Innovasjon Norge och Norges forskningsråd, enligt Skule Storheill.

– Design är inte bara ett val mellan rött eller grönt längre. Bland alla som söker DIP-pengar finns numera nittio olika branscher, däribland hälsosektorn och en rad tjänsteföretag. Inom en snar framtid kommer den samlade forskningserfarenheten från dessa pilotprojekt att kunna spridas vidare och göra ännu fler intresserade av designkompetens. Enligt DIP:s statust ska alltid kunskaperna från idéutveck-

lingsfasen nämligen dokumenteras. Att publicera koncepten är viktigt ur marknadsföringssynpunkt, både för designforskningen som helhet och för Norsk Designråd som organisation.

#### MER TJÄNSTEDESIGN

Under den närmaste tiden kommer 80–90 DIP-projekt att rulla, många inom den offentliga sektorn och bland dem tio-tolv hälsoprojekt. Ett handlar om att få ner väntetiden för personer som drabbats av bröstcancer och drivs tillsammans med Oslo universitetssjukhus. Idag kan det ta upp 20 veckor mellan upptäckt och behandling. Målet är att få ner väntetiden med 75 procent. Projektet ska vara klart till hösten och Helsedepartementet har visat intresserat för det.

Intresset för hälsofrågor och servicedesign finns alltså idag både hos Norsk Designråd och Norsk Form. Viljan att designa bättre tjänster för fler människor ligger i tiden.

*Lotta Jonson*

## Så här har det varit ...

### NORSK DESIGNRÅD

Grundplåten på 38 miljoner NOK kommer från Nærings- og handelsdepartementet och Norges forskningsråd. 10 miljoner är öronmärkta till DIP (Designdrevet Innovasjons-program) som pågått sedan 2009.

EU-kommissionen har intresserat sig för detta och drömmen vore, enligt Skule Storheill, om EU ville göra DIP till en modell för Europa.

Sammanlagt har omkring 500 företag sökt cirka 220 miljoner NOK. Antal anställda: 18 personer  
www.norskdesign.no

### NORSK FORM

Statliga anslaget från Kulturdepartementet uppgår till 32 miljoner NOK. Totalbudget år 2013: 42 miljoner NOK  
Antal anställda: 28 personer  
www.norskform.no

### DogA

Ska fungera som ett "designens hus" i Oslo. Kurerar utställningar, driver designshop och hyr ut lokaler till konferenser, seminarier med mera. Ägs av Norsk Form och Norsk Designråd.  
Pågående och kommande program finns på www.doga.no.

## ... och så här ska det bli

### STIFTELSEN NORSK DESIGN OG ARKITEKTURCENTER = DogA

Ska "främja förståelse, kunskap och användning av design och arkitektur ur ett kommersiellt och socialt perspektiv" samt "främja kvalitet och innovation med hjälp av design och arkitektur för utveckling av miljöer, produkter och tjänster" samt "stimulera innovation, effektivitet och värdeskapande i norsk industri och offentlig sektor".

– Bra design och arkitektur bidrar till att lösa viktiga utmaningar som samhället står inför. Samarbetet jag tror kommer att utlösa förnyad energi, säger kulturminister *Hadia Tajik* om det framtida DogA.



# TYNGRE ARGUMENT

Att jobba i ett företag ger ett annat perspektiv på den egna forskningen och chans att bolla forskningsidéer med andra yrkesgrupper, menar Sara Ljungblad, designforskare på Lots i Göteborg. Hon tror också att hennes nya kolleger numera bättre ser vad forskning kan bidra med, till exempel ge tyngd åt argumenten i olika diskussioner. Riksbankens Jubileumsfonds satsning Flexit, där forskare tar plats i praktiken, har hittills varit mycket uppskattad.

Lots, industridesigner i Göteborg som arbetar med strategisk design för innovation, ville veta hur utvecklingen på konsumentmarknaden påverkar förväntningar på produkter och tjänster i och för arbetslivet. Med denna förfrågan ansökte de om en inhouse-forskare via Riksbankens Jubileumsfonds Flexit-program.

De fick tre förslag på forskare, lämpliga att bidra till svaret på frågan och valet föll på Sara Ljungblad som 2008 disputerade med avhandlingen *Beyond Users: Grounding Technology in Experience*. Hennes forskningsområde inom Människa Maskin Interaktion handlar om att förstå hur olika interaktiva produkter och tjänster upplevs och hur designprocessen påverkar detta. Forskningsfältet hon tillhör har gått från att fokusera användbarhet av maskiner och datorer, till att koncentrera sig på upplevelsen i användningssituationen och utforska vad nya olika typer av mobila tjänster, robotar med mera innebär för människors vardag.

– Jag har tidigare bedrivit forskning i projekt där det centrala varit att utforska tjänster och människors interaktion med ny teknologi, till exempel att förstå hur robotar i vården kan upplevas. Vad som dock alltid har fascinerat mig är hur andra mänskliga intressen än att driva teknologin

framåt, bör påverka framtida produkter och tjänster.

## DET UNIKA MED TJÄNSTEDESIGN

Sara Ljungblad menar att intresset för mänskliga drivkrafter och samhällsperspektivet är mycket tydligt hos designern på Lots – det syns i projektet. Till exempel i ett som handlar om design för måltiden för personer med nedsatt rörelseförmåga i händer och armar, där designperspektivet och fokus ligger på måltiden som arena för njutning och socialt umgänge, i kontrast till fokus på näringsintag.

– Detta är ett av våra pågående projekt där vi forskar kring hur vi i designprocessen skapar förutsättningar för användarnas upplevelse. I projektet har jag skrivit en artikel om vår relation till måltiden. Nästa steg blir design för det dukade bordet där personer med funktionsnedsättning är medskapare och sätter agendan för hur vi kan äta tillsammans utifrån deras villkor. Detta gör vi i samarbete med bland annat HDK, berättar hon.

Hon började på Lots 2011 och har hunnit med ett av tre år av sin Flexit-period; en mammaledighet kom emellan.

På frågan om hur hennes närvaro påverkat process och resultat menar Sara Ljungblad att designerna på

Lots nog fått nya perspektiv på hur de arbetar med design samt en ökad förståelse för vad forskning är och hur den bedrivs.

## STÖRRE PERSPEKTIV

Ett annat exempel på uppdrag som Sara Ljungblad hittills engagerats i är ett cykelsystem för Köpenhamns stad, där hon i efterhand har skrivit en forskningsartikel och fått Lots Design att i sin dagliga verksamhet reflektera över hur de arbetar med tjänstedesign och vad det innebär för dem som designern.

– I detta tjänstedesignprojekt var min roll först som designkollega i projektet, där jag deltog i designarbete för att visualisera användarupplevelse genom så kallade personas och use cases, användarscenarier. Dessa exemplifierade användare och deras användning av systemet. Efter projektet skrev jag en artikel till EAD-konferensen *Crafting the Future* om erfarenheterna, berättar hon.

Artikeln handlade om det praktiska designarbetet och att designern i processen inte själva ansåg att tjänstedesign var något unikt, snarare beskrev huvuddesignern alla design-utmaningar som unika. Som i vilket designuppdrag som helst gäller det att hitta en metod som lämpar sig bäst inför den



Ovan: Sara Ljungblad tillsammans med Iréne Stewart Claesson, vd på Lots.  
T h, motstående sida: Forskare och designer arbetar tillsammans i ett pågående projekt.

utmaning man står inför, resonerade de. Samtidigt strävar forskningsfältet efter att hitta det som är unikt med tjänstedesign och beskriva tjänstedesignens speciella metoder. Bland annat utvecklar designern specifika redskap

att använda i en sådan process för att materialisera och visualisera ett större system.

– Jag har fått ett mycket större perspektiv på min forskning, bland annat genom att följa med i olika uppdrag och bolla forskningsidéer med andra än forskare. Vi har bland annat börjat ha forskarluncher, som ett sätt att utöver kortare vardagliga diskussioner

och observationer, bidra med input till forskningsartiklar. Just nu diskuterar vi betydelsen av begreppet designobjektet.

#### NYTT SPRÅKBRUK

I skrivande stund håller Sara Ljungblad på med en rapport om de användarstudier hon nyligen genomfört i USA för en uppdragsgivare inom medicin-

teknik. Den tidigare nämnda artikeln som hon och kollegorna skriver och en som hon författar ensam, ska också bli klara. Sen är det snart möte med andra Flexit-forskare, och ett seminarium på Göteborgs universitet.

– I den dagliga verksamheten på Lots Design får jag hela tiden idéer om saker som man skulle kunna ta vidare och skapa intressant designforskning kring. Just därför är den praktiska erfarenheten så viktig och Flexit har varit fantastiskt som gett mig möjligheten att utforska den rollen, säger hon med eftertryck. På frågan om vad hon tror att kollegorna på Lots lärt sig av henne tror hon dels att diskussionen om till exempel tjänstedesign varit lärorik, dels att kunskapen ökat om hur forskningen kan kopplas till konkreta projekt.

– Men det får du fråga dem om!

#### FÖREDÖMLIGT INITIATIV

Lots grundare och vd *Irène Stewart Claesson* menar att Sara tillför både ett nytt språkbruk och en stringens i diskussionerna om vad som är ny kunskap och relevanta metoder i designarbetet.

– Hennes kontaktnät och nya perspektiv på vårt arbete är också både nyttigt och lärorikt, både när hon deltar som forskare och ”som en av oss”. Samarbetet blir extra värdefullt för oss som ligger i framkanten av den starka utvecklingen som nu sker i designbranschen och hos våra uppdragsgivare, där kopplingen mellan praktik och forskning blir allt viktigare, hävdar *Irène Stewart Claesson*.

Hon kallar Flexit-initiativet för föredömligt eftersom det möjliggör en nödvändig förståelse för varandras fält.

– Forskningen kommer också våra kunder till godo. Många av dem är i stark utveckling och behöver nya perspektiv på värdeskapande för att kunna möta dagens snabba föränd

## Fler Flexit-tjänster i höst

Syftet med Flexit är att bygga broar mellan akademi och företag genom att få företag att anställa forskare inom samhällsvetenskap och humaniora. Flexit står då för tre fjärdedelar av lönekostnaderna. Just nu finns nio forskare inom programmet. Två av dessa har finns på designbyråer och har en klar inriktning på designforskning. År 2012 fick rekryteringen till Flexit-programmet ställas in på grund av industrins många varsel. Istället tidigare lades en utvärdering av programmet. *Maria Wikse*, projektledare, hoppas dock kunna utlysa fler Flexit-forskarstjänster redan i höst, bland annat via [www.rj.se](http://www.rj.se).

ringar och samhälleliga behov.

*Irène Stewart Claesson* talar även om vikten att bidra till en kunskapsutveckling när det gäller att utgå från människan och hennes behov både inom näringsliv och samhällsorganisationer. Vi står i ett skifte där det handlar mycket om sociala innovatio-

ner för att skapa förutsättningar för en hållbar framtid.

– Ett skifte där design har otroligt mycket att bidra med. Då gäller det att ha tyngd i våra argument, vilket forskningen ger.

*Susanne Helgeson*



# Nordisk forskarskola stärker designområdet

För att stärka och tydliggöra designforskningen i Norden skulle en gemensam forskarskola kunna realiserats som ett komplement till lokala och nationella program. Design Research Journal ställde frågor till några av de som deltar i idéutvecklingsarbetet, initierat av nätverket Nordes – Nordic Design Research.



**Mikael Wiberg**  
Professor informatik,  
Umeå universitet

*Att tydliggöra begreppet designforskning är inte lätt. Kan gemensamma krafter, i form av till exempel en nordisk forskarskola, förbättra situationen?*

– En nordisk forskarskola möjliggör ökad synlighet och en arena för att diskutera aktuell designforskning. Genom att mötas, presentera och diskutera olika designforskningsprojekt bygger vi gemensamt vårt forskningsområde. Forskarskolan kan utgöra plattformen för många sådana möten och diskussionerna kan ge oss nya perspektiv på

vad begreppet ”designforskning” kan innebära och inrymma.

*Hur skulle en sådan fungera, möjligt upplägg/organisation se ut?*

– Det finns redan idag flera exempel på fungerande nationella forskarskolor inom många områden. Även designområdet har en nationell forskarskola i Sverige. På många sätt tror jag att ett liknande upplägg kan appliceras för en nordisk forskarskola. Jag ser stora fördelar med detta där vi skapar en arena för möten mellan olika designforskningsområden – från industridesign till interaktionsdesign, människa-datorinteraktion och designorienterad forskning inom informatik för att nämna några områden.

*Finns några hinder/nackdelar med en nordisk designforskerskola?*

– Det finns så klart alltid utmaningar med att bygga upp verksamheter. Samtidigt är jag övertygad om att designforskningen idag är så pass utbredd i de nordiska länderna att vi snabbt kan nå kritisk massa i aktiviteter och synlighet. Jag ser mycket positivt på initiativet och är övertygad om att den kommer utgöra en viktig resurs för våra doktorander och vara ytterligare

ett sätt för oss att utveckla designforskning som disciplin.

*Har du några andra idéer eller tips på hur man skulle kunna göra designforskningen mer känd bland fler ute i samhället?*

– Design är idag en central dimension i det mesta av vårt moderna samhälle. Samhället är i stor utsträckning artificiellt, det vill säga skapat av oss människor. Med skapandet som utgångspunkt finns all anledning att vidare utveckla forskningskring skapandeprocesser, det vill säga design. Genom att visa på väl genomförd designforskning bygger vi tillit till omgivande samhälle om dess relevans. Eftersom design är centralt i modernt samhällsbyggande har vi god tid på oss att bygga designforskningen systematiskt och stabilt. Det kommer såväl samhället som designforskningen tjäna på. I detta arbete blir det centralt att peka på design inte bara som produkt eller metod, men också på hur designforskning bygger kunskap om design. Denna kunskap har en bred publik av mottagare i samhället.



## Dagny Stuedahl

Pedagogisk forskningsinstitut/  
InterMedia, Oslo universitet

*Att tydliggöra begreppet designforskning är inte lätt. Kan gemensamma krafter, i form av till exempel en nordisk forskarskola, förbättra situationen?*

– En sådan kommer att ge möjlighet att kollektivt ”städa lite” inom designforskningen genom att placera olika metodologiska och epistemologiska traditioner i förhållande till varandra. En nordisk forskarskola i design kommer att leda till att de etablerade forskarna i de nordiska länderna har en möjlighet att skapa en kunskapskarta över designområdet, som studenter inom arkitektur, design, media och lärande forskning kan spegla sina projekt i.

Kort sagt gynnar gemensamma krafter designforskningsfältet i stort. Krafter som i mina ögon inte betyder samma krafter utan mer en övergripande insats mellan olika perspektiv.

*Hur skulle en sådan fungera, möjligt upplägg/organisation se ut?*

– Jag kommer från humanioraområdet och har en grundlig kulturell utbildning inom detta. Jag har tillbringat mycket tid för att förstå hur de olika designtraditionerna har utvecklats i

förhållande till varandra, förståelsen av denna kunskap och valen av metoder. Så vitt jag vet finns ingen vetenskaplig grundbok i design som beskriver komplexiteten och relationerna inom området i förhållande till den historiska utvecklingen. En historisk modul inom en nordisk forskarutbildning, som kartlägger olika nordiska designtraditioner, ideologier och metoder skulle enligt min mening vara ett viktigt sätt att ge framtida designforskare en bildning inom designområdet. Det vill säga en ordentlig grund för att förstå de olika designmetoderna som står till buds idag. Dessutom skulle en modul som fokuserar på olika designmetoder i förhållande till andra forskningsmetoder vara viktig.

*Finns några hinder/nackdelar med en nordisk designforskarsskola?*

– Det finns både för- och nackdelar. Konstigt nog, trots att de nordiska länderna lever så nära varandra och har så mycket gemensam historia, språk och kultur, finns det skillnader som vi måste betona. Vi både förstår varandra språkligt och kulturellt – och inte. Nordisk designforskning formuleras oftast som en enhet där lokala skillnader inte artikuleras. Detta är både den största nackdelen och den största fördelen – att arbeta tillsammans för att skapa ett nordiskt nav i forskarutbildningen där olika traditioner och tankesätt uppskattas.

*Har du några andra idéer eller tips på hur man skulle kunna göra designforskningen mer känd bland fler ute i samhället?*

– Det måste vara att designforskningen, liksom all annan forskning, starkare artikulerar sin relation till samhällets utmaningar. Det görs dels genom diskussioner om hållbar design och design som relaterar till klimatför-

ändringar och äldres hälsa. Men hur möts utmaningarna inom utbildning och lärande? Jag är säker på att både interaktions- och kommunikationsdesigner samt arkitekter skulle kunna bidra med grundläggande metoder för att lösa kriser inom utbildningsväsendet och också bredda kunskapsbegreppet som verkar vara en del av problemet inom sektorn.



## Thomas Binder

Lektor/Associate Professor,  
Designskolan, Danska Konstakademien, Köpenhamn

*Att tydliggöra begreppet designforskning är inte lätt. Kan gemensamma krafter, i form av till exempel en nordisk forskarskola, förbättra situationen?*

– För mig är en nordisk forskarskola en naturlig fortsättning på det goda nordiska samarbete vi har haft under några år, till exempel Nordes-konferensen. Designforskning är fortfarande ett ungt forskningsområde och vi måste ha kontakt med varandra över såväl nationsgränser som designtraditioner för att området ska fortsätta vara i dynamisk utveckling. Medan stora europeiska länder ofta blir ”självförsörjande” när det gäller design och

designforskning har vi i Norden ett naturligt incitament att samarbeta över våra olikheter. En forskarskola som erbjuder fler möjligheter för forskare och forskarstuderande kan bara bidra till att öka vår förståelse för vad designforskning är och kan vara, samtidigt som vi stärker de nätverk som är så avgörande för forskarsamhället.

*Hur skulle en sådan fungera, möjligt upplägg/organisation se ut?*

– Forskning och forskare är inte alltid så lätta att styra. Forskningsfrågor tar egna vägar och forskare har aldrig gillat strama tyglar. Detta gäller i hög grad även inom designforskning. Därför tycker jag det är viktigt att vi väljer en organisation som drivs genom en nära dialog med berörda forskargrupper och har enkla och transparenta konstruktioner som erbjuder miljöer som de inte kan hantera på egen hand.

*Finns några hinder/nackdelar med en nordisk designforskarskola?*

– En oro inför både nationella och transnationella initiativ som kan väckas i forskarsamhället är att den specifika miljön pressas till en gemensam form som inte främjar det den är bra på. Det kan vara ett särskilt problem inom designforskningen (som är så skiftande) att ändå ha samma tidskrifter, konferenser och så vidare som andra forskningsområden har. Men jag tror inte det finns anledning till oro gällande den nordiska forskarskolan, eftersom vi redan har visat att vi kan samarbeta på nordisk nivå utan att vilja tvinga in varandra i olika uppfattningar om vad designforskning är.

*Har du några andra idéer eller tips på hur man skulle kunna göra designforskningen mer känd bland fler ute i samhället?*

– En av de saker jag ser fram emot

är att vi under det kommande året får så många designdoktorander att de kommer att bilda ett nytt tillväxtområde både i våra skolor och inom designbranschen. Designforskning har mycket att erbjuda både vad gäller innovationer inom designutbildning och när det gäller hur design praktiseras i branschen. Här kommer ett närmare nordiskt samarbete att bidra till att skapa synlighet.



Lily Díaz  
Professor, Media Lab,  
Aalto-universitetet, Helsingfors

*Att tydliggöra begreppet designforskning är inte lätt. Kan gemensamma krafter, i form av till exempel en nordisk forskarskola, förbättra situationen?*

– För att förtydliga begreppet bör designforskningen fokusera på dialogen mellan att tänka och att göra. Ett sätt att föra denna dialog är att samla kunskap genom scenarier inom olika discipliner samt att ta reda på olika samhällsfunktioners intressen för designforskningens möjliga slutresultat.

I vårt intellektuella landskap bestående av hyper- och multimedia, nya, personliga och sociala media, är designforskningen unikt kapabel att

förhålla sig till en ständigt skiftande horisont. Designforskningen är, framför allt när man är ute efter innovationer, en dialektisk process som rör sig mellan det konceptuella och de praktiska kunskapsdomänerna. Min tolkning av begreppet ”domän” understryker designområdets praktikstyrda och jordnära orientering. Designer arbetar inte i abstrakta miljöer utan i vardagliga situationer. Det är därför det är så viktigt att designforskningen håller fast vid användarcentrerad metodik. Därför bör vi också sträva mot att utveckla mer humana sätt att intervjua på. Allt detta skulle en nordisk forskarskola kunna påskynda.

*Hur skulle en sådan fungera, möjligt upplägg/organisation se ut?*

– Samarbete mellan nordiska universitet är mycket viktigt; det sker också redan och kan enligt min mening utökas för att gynna regionen. De nordiska länderna visar redan upp påtagliga tecken på en gemensam identitet, till exempel samhällets syn på välfärd. En nordisk designforskarskola skulle kunna vara en möjlighet att föra samman resurser och stärka både utbildnings- och yrkesmöjligheterna i regionen.

*Finns några hinder/nackdelar med en nordisk designforskarskola?*

– Överallt står idag unga akademiker inför osäkra framtidsutsikter där de ofta måste lita till sig själva för att bygga en karriär. Det är mycket viktigt att ge färdigheter som gör det möjligt för unga designer att ”uppfinna” och marknadsföra sina egna avancemang inom yrket. Inom området nya medier och it-relaterad design måste utbildningen utveckla flexibilitet och styrka att ständigt vidareutbilda sig.

*Har du några andra idéer eller tips på hur man skulle kunna göra design-*

*forskningen mer känd bland fler ute i samhället?*

– Vi bör främja design i såväl kulturella och intellektuella sammanhang som i mer populära. På samma sätt som små barn uppmanas att sträva efter yrken som läkare och forskare, bör vi utveckla goda och positiva bilder för designområdet.



**Pelle Ehn**

Professor, K3, Malmö högskola

*Att tydliggöra begreppet designforskning är inte lätt. Kan gemensamma krafter, i form av till exempel en nordisk forskarskola, förbättra situationen?*

– Designforskningen har två kommunikationsproblem: ”design” och ”forskning”. När den moderna designen växte fram var det som ett svar på sin tids stora sociala och politiska utmaningar. Vackrare vardagsvaror till de många människorna var det nordiska designsvaret i form av bord, stolar och andra föremål av hög ändamålsenlig kvalitet och till rimliga priser. God design skulle vara tillgänglig för alla och en del av samhällets demokratisering. Samma ideal kan sägas gälla idag, men de stora utmaningarna ser annorlunda ut och är mer komplexa.

Nu gäller de vårt sätt att gemensamt skapa en hållbar utveckling socialt, miljömässigt, politiskt och ekonomiskt. Då handlar designsvaren mindre om fler prylar och mer om att gestalta nya möjligheter för hur vi kan leva våra liv tillsammans. Det är sådana utmaningar och möjligheter som står i fokus för designforskningen idag. Designforskningen har många drag gemensamt med designpraktiken. Det är dess styrka, men också vad som gör den svår att förstå som forskning. Den producerar inga absoluta och oomtvistliga sanningar, men bidrar till kunskap genom att kollaborativt och konkret gestalta möjliga framtider, som ofta kan vara både kontroversiella och kritiska. Att i nätverk av doktorander och mer erfarna forskare bidra till insikter om denna nödvändiga förändring av förståelsen av vad nordisk design är och kan vara är en viktig aspekt av en nordisk designforskskola.

*Hur skulle en sådan fungera, möjligt upplägg/organisation se ut?*

– Utgångspunkten måste vara att det redan finns etablerad designforskning och utbildning i de olika länderna, men som kan bli bättre genom nordiskt samarbete. Designforskskolan bygger ett starkt nätverk mellan dessa aktiviteter. Det sker i form av ökad överblick och tillgänglighet av existerande nationella kursutbud, genom årliga gemensamma nordiska ”sommarskolor”/konferenser och specifika kurser. Nätverket är till för såväl doktorander som för handledare, som också har stort behov av att utbyta erfarenheter.

*Finns några hinder/nackdelar med en nordisk designforskskola?*

– Risken med en nordisk designforskskola ligger i ett alltför nostalgiskt tillbakablickande och till en fetische-

ring av nordisk design och designer från förra århundradet. Ska vi blicka bakåt, så kan också ett längre perspektiv vara fruktbart. Det ”fornnordiska tinget” upplever idag en renässans inom design. Tingen var platser och fora där kontroversiella frågor gemensamt hanterades. Den ursprungliga etymologiska betydelsen av begreppet ting pekar på just detta sociala och politiska sammanhang, snarare än på dagens förståelse av ting som designens omhuldade döda objekt. Med det lite längre perspektivet blir designingen till former för demokratiskt gestaltande, en modell så god som någon för framtida nordisk design. En nordisk designforskskola skulle i sig själv kunna ses som ett designting bland många.

*Har du några andra idéer eller tips på hur man skulle kunna göra designforskningen mer känd bland fler ute i samhället?*

– Det finns inget egenändamål i att marknadsföra designforskningen, men för att kunna realisera den tillgång som designforskningen har potential att kunna bli i förhållande till vår tids stora utmaningar, så måste fler människor göras delaktiga, inte bara designers och forskare. Så utmaningen för designforskningen ligger i att göra fler delaktiga i kontroversiella ting, inte i att kränga förment objektiv kunskap om nya och gamla prylar. Designtinget, inte reklamkampanjen, kunde vara designforskningens sätt att förtjäna en plats i offentligheten.

*Frågeställare: Susanne Helgeson*

# Här tas första stegen mot en "designagenda"

Går det att på ett lättbegripligt sätt visa på designområdets innovationspotential och designforskningens möjligheter att påverka samhällsutvecklingen till det bättre? En förutsättning är en ökad samverkan mellan olika intressenter för att synliggöra designområdet och tillsammans formulera en vision, en strategisk forsknings- och innovationsagenda. Det är vad projektet "Design för ökad konkurrenskraft" haft på dagordningen och fortfarande jobbar för.

Designforskning pågår och designmetodik utövas inom många områden. Men det är inte alltid så synligt som man skulle önska. Forskningen finansieras bland annat genom statliga satsningar som sällan sorteras under ordet "design". Sedan hösten 2012 har projektet "Design för ökad konkurrenskraft" (inom ramen för Vinnovas utlysning "Strategiska forsknings- och innovationsagendor 2012") pågått för

att ta fram *en strategisk forsknings- och innovationsagenda inom designområdet*.

## PROJEKT SOM FÖRLÄNGTS

Projektet har just fått förlängning till hösten 2013. Arbetet fortsätter alltså. De närmaste månaderna kommer nämnda designagenda att ligga till grund för ännu ett steg mot synliggörandet av designområdets innova-

tionspotential. Målet för en strategisk forsknings- och innovationsagenda inom designområdet är att öka samverkan mellan olika intressenter och skapa förutsättningar för många att använda design, förstå design eller forska inom området.

Initialt i höstas sammankallades en rad aktörer för att sätta igång ett arbete som bland annat handlar om just hur design och designforskning kan synliggöras, hur designmetodik kan användas i utvecklingen av nya servicefunktioner och hur olika intressenter ska kunna arbeta tillsammans för att förverkliga idéerna.

## VIKTIGA DISKUSSIONSPUNKTER

Workshops och diskussionsmöten ägnades åt att bena upp frågor som: Hur kan existerande resurser och infrastruktur för innovationssatsningar användas smartare för fler tjänsteinnovationer? Hur kan design bidra till fler tjänsteinnovationer? På vilket sätt är design ett svenskt styrkeområde? Forskningssituationen, både inom och utanför universiteten, genomlystes. Det gällde att få till stånd en bred analys, hållbar över tid och förankrad hos deltagarna som kom från flera skilda fält. Där fanns designforskare,

## Design för ökad konkurrenskraft

Under 2012 och 2013 har SVID tillsammans med en mängd aktörer inom designområdet arbetat fram en nationell agenda för utveckling av designområdet i Sverige. Arbetet utförs inom ramen för Vinnova-utlysningen Strategiska forsknings- och innovationsagendor. Arbetet har fått förlängd tid till september 2013 och har bland annat resulterat i att aktörerna, utifrån ett designperspektiv, konstaterar att Sverige står starkt i förhållande till omvärlden. Arbetet bedrivs i en öppen process där de personer och organisationer som står bakom agendan utökas under arbetets gång. Den framtagna "designagendan" i A3-format kan laddas ner som pdf på [www.designagenda.ning.com](http://www.designagenda.ning.com).

Agendan innehåller bland annat följande önskvärda läge:

"Sverige är en nation som tar design på allvar och agerar därefter. Vi uppnår en starkare svensk konkurrenskraft genom ökad insikt om potentialen i design inom näringslivet och offentlig sektor. Vi har starkt användarfokus i offentlig och privat produkt- och tjänsteutveckling. Vi har en hög medvetenhet om vad design är. Sverige har starka och internationellt konkurrenskraftiga designutbildningar samt välkänd och använd designforskning."



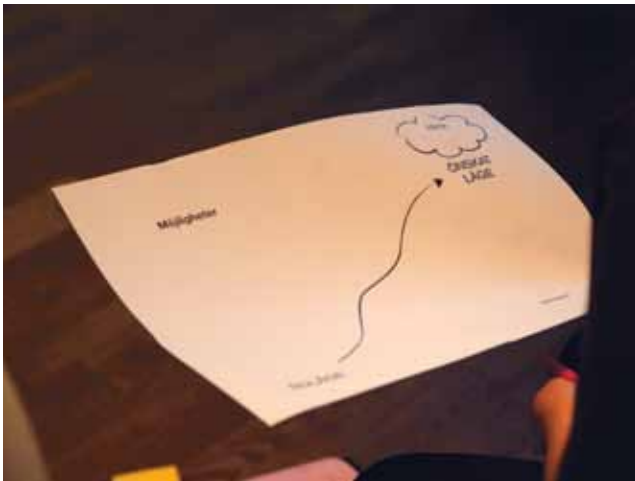


FOTO: TOBIAS WAHLQVIST

Koncentrerat agenda-arbete under stundtals avslappnade former.

praktiserande designers, privata och offentliga utbildningssamordnare och forskningsfinansiärer. Samt representeranter från SVID, som stod som värd för arrangemangen.

Så småningom blev nio olika behov tydliga; behov som ringar in det fortsatta arbete som krävs för att samhället ska kunna tillgodogöra sig den designkunskap och designforskning som redan finns – och utveckla den. Behoven grupperades under tre nyckelord: kunskap, ledarskap och medvetenhet.

Inom temat kunskap behöver man ”använda och hitta redan finansierad och publicerad designforskning och designrelevant forskning”, ha tvärkompetens samt kunna ”utforska framtidens möjligheter”.

Inom temat ledarskap rör det sig om att få in designmedvetna beslutsfattare i företaget och offentlig sektor, om att hitta ”strukturer för design som process för innovation och utveckling” samt att åstadkomma kunskapsutbyte inom designområdet.

Inom det tredje temat, medvetenhet, handlar behoven om att ”ta initiativ till debatt för att utveckla och bredda designbegreppet och öka medvetenheten om design”, om att ”kunna beskriva värdet av design” samt att visa ”design som ett alternativt prototypdrivet arbetssätt som föreslår relevanta helheter”.

#### ÅTGÄRDER OCH AKTÖRER

Till samtliga behovsformuleringar arbetades förslag på åtgärder fram och likaså förslag på aktörer, som har viktiga roller för att utföra insatser inom ramen för behoven.

Alltsammans står nu att läsa på designagendans A3-blad. Tillsammans med det gemensamt formulerade önskade läget inför framtiden (det vill säga år 2020) i fem punkter:

- Sverige är en nation som tar design på allvar och agerar därefter. Vi uppnår en starkare svensk konkurrenskraft genom ökad insikt om potentialen inom design, hos näringsliv och offentlig sektor.
- Starkt användarfokus i offentlig och privat produkt- och tjänsteutveckling.
- Medvetenhet om att design är en användarcentrerad utvecklingsprocess där utforskande prototyparbete ger förslag till relevanta helheter.
- Starka och internationellt konkurrenskraftiga designutbildningar.
- Välkänd och använd designforskning.

#### YTTERLIGARE AKTÖRER

Under arbetet med agendan framkom att det finns ännu flera aktörer som borde kunna involveras i ett fortsatt arbete. Likaså att den öppna processen är viktig. Många måste känna sig delaktiga; designagendan ägs inte av någon utan av alla inblandade aktörer. *Bo Westerlund, Sten Ekman* och *Anna Romboli* var några av deltagarna. Vad tyckte de om arbetssätt och slutresultat?

– Jag tycker att agendadokumentet är en rimlig presentation på detta begränsade format och jag kände att jag kunde bidra både med mina erfarenheter av designforskning och utifrån den undervisning jag bedriver av doktorander i design. Ett fortsatt agendaarbete måste vara gemensamt, sammanhållet och inkluderande, menar Bo Westerlund.

Bo Westerlund är professor i industridesign och för närvarande föreståndare för Designfakulteten. Han deltog i ett antal maildiskussioner, en workshop om designforskning samt i ett arbetsmöte om designforskning och samverkan – sammanlagt två dagar.

Sten Ekman, doktor i innovations-

teknik vid Mälardalens Högskola, Akademin för Innovation, design och teknik var med i workshops om idéutveckling.

– Designagendan i A3-format, fungerar bra och är tydligt. Mitt perspektiv och forskningsområde är innovation, vilket de andra inte hade lika tydligt. Jag kunde troligen vidga synen till att även omfatta innovation och design, menar han.

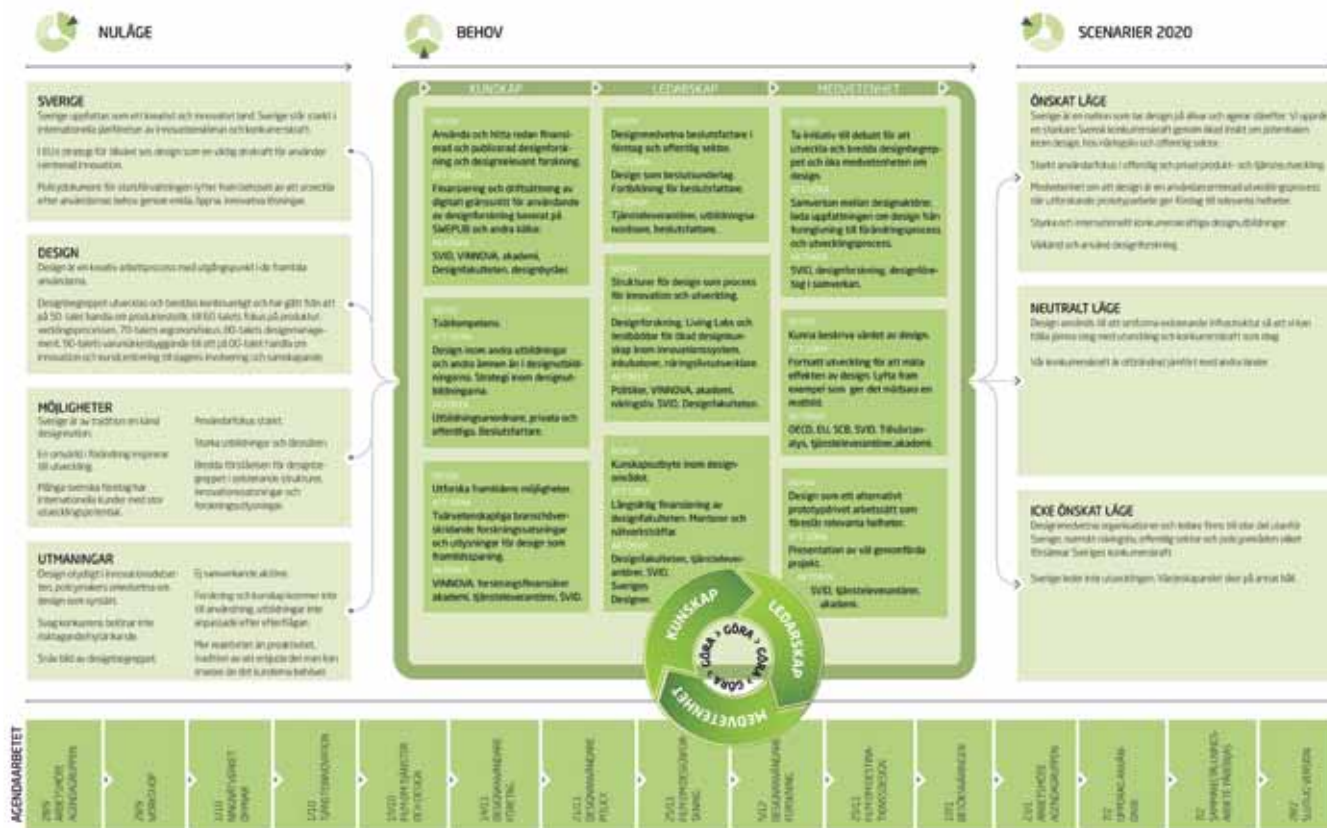
– På sin plats vore med en fördjupad ansökan till Vinnova under hösten, för att få resurser till ett större projekt baserat på designagendan. Design och innovation integreras alltmer idag, men jag tror att SVID är den organisation i Sverige som bäst kan få detta att fungera i ett större projekt genom sitt omfattande nätverk. De flesta andra som kommer att söka pengar kommer nog att göra det utifrån ”innovationsperspektivet” enbart. Vi måste lyfta upp design mer i innovationsprocesserna. Ansökningsarbetet bör involvera både designkompetens och innovationskompetens – både från akademier och näringsliv.

#### A3-BLADET TYDLIGGÖR LÄGET

Slutligen Anna Romboli som i sin roll på design- och innovationsföretaget *Veryday* har kontakt med både svenska och internationella företag och organisationer som arbetar strategiskt med design. Hon var med i den *think-tank* som fungerade som bollplank och som förde fram kunskaper och olika infallsvinklar på hur design bidrar till innovations- och utvecklingskraft för Sverige.

– Det initiala målet för agendaarbetet var ju att formulera ”varför design är viktig för svensk konkurrenskraft”. För att få med sig de nyckelaktörer som behövs för att driva frågan vidare är näringslivets kunskap och intresse avgörande. Därför var det en

# Design skapar konkurrenskraft och innovation utifrån användaren



Designagendan innehåller information om nuläge, behov och framtidsscenarier. Här finns en rad praktiskt formulerade frågor att utgå från i en framtida fortsättning av arbetet. Längst ner en översikt av de sammankomster, workshops och så vidare som ledde fram till agendan.

angelägen vinkel för mig i arbetet. Vad gäller designforskning är vårt företag både en part som producerar och bidrar till forskning, samtidigt som vi är mottagare av den designforskning som bedrivs. På så sätt har jag haft möjlighet att få olika perspektiv på forskningsfrågor.

Om slutresultatet säger hon så här:

– Jag tycker A3-”kartan” förenklar och tydliggör situationen. Det är mycket som ska med och en rejäl utmaning att få in allt på ett överskådligt sätt. Jag tycker att agendan är tillräckligt konkret utan att vara för

detaljerad. Jag hoppas att den blir ett bra underlag som kan användas för att driva arbetet vidare.

– Agendaarbetet har varit ett bra initiativ och kan förhoppningsvis ses som starten på något som vi saknar i Sverige idag. Jag hoppas att arbetet fortsätter så att vi också får se resultat framöver. En del idéer kring hur arbetet ska fortsättas finns redan och jag tror att en av de stora utmaningarna är att etablera en gemensam, sammanhållande kraft som driver och prioriterar så att arbetet inte stannar av. Många av de åtgärder som krävs är inte sådant

som verkställs över en natt, det krävs långsiktigt engagemang.

## ARBETET FORTSÄTTER

Självklart är det så. Att göra designområdets och designforskningens innovationspotential allmänt erkänd kräver mer än en vision formulerad i ord på ett papper. Det handlar om att fortsätta göra och gemensamt lyfta fram det som görs.

Lotta Jonson

# Design i och för offentlig sektor



**KATARINA WETTER  
EDMAN**

Business & Design Lab,  
HDK – Högskolan för Design  
och Konsthantverk,  
Göteborgs universitet



**STEFAN HOLMLID**

Avdelningen för interaktiva och  
kognitiva system (HCS),  
Institutionen för datavetenskap,  
IDA, Linköpings universitet

Det här numret av Design Research Journal fokuserar på designs roll och bidrag i den offentliga sektorn. Ämnet har varit aktuellt i tidigare nummer av Design Research Journal; offentlig design (2012:1), design med användare (2012:2) och tjänstedesign (2010:1), finns det verkligen anledning att ha ytterligare ett nummer på liknande tema?

Det finns sen några år tillbaka ett ökande intresse för designs potential gällande utveckling av den offentliga sektorn och dess tjänster (Parker & Heapy, 2006; European Commission, 2012). Intresset har omfattat områden som designs bidrag för innovation, användarcentrerad och deltagande förhållningssätt som använts för att föra ett utifrån och in-perspektiv till organisationerna. Inte minst handlar designs bidrag om omformulering av de situationer och problem som är utgångspunkter för arbetet som ska genomföras (Blyth & Kimbell, 2011). Det finns fortfarande ett stort behov av ytterligare kunskap hos designern och andra aktörer inom det offentliga om vad design faktiskt åstadkommer och hur man kan förstå designpraktikens bidrag i de här sammanhangen.

Det blev tydligt i och med det stora intresset för konferensspåret *The craft of design in design of service*, (som organiserades av forskningsredaktörerna till detta nummer) på 10th European Academy of Design, 17–19 april i Göteborg<sup>1</sup>. Tjugotvå bidrag skickades in och elva valdes ut för presentation under konferensen. Ett av presentationspassen var dedikerat till just kopplingen till det offentliga. Dessutom presenterades bidrag på samma tema i flera andra spår.

Till detta nummer av Design Research Journal fick vi in fjorton bidrag. Efter granskning valdes två artiklar ut som representativa för var området befinner sig med avseende på frågeställningar och fokus. Den första artikeln *Embodying, enacting and entangling design: A phenomenological view to co-designing services* av Yoko Akama och Alison

Prendiville använder teorier från antropologi för att gå bortom det fokus på metoder som finns inom tjänstedesign. De ser co-designing som en process av varande och tillblivande som katalyserar den transformativa tjänstedesign-processen. Slutligen behandlar *Stefano Maffei, Beatrice Villari och Francesca Foglieni* hur design i det offentliga ska bedömas. Författarna utforskar befintliga metoder för utvärdering av design samt föreslår ett ramverk för utvärdering som omfattar den strategiska nivån såväl som utvecklings- och verkställande nivåer.

*Stefan Holmlid, Katarina Wetter Edman*

## REFERENSER

Blyth, Simon & Kimbell, Lucy (2011) Design Thinking and the Big Society: From solving personal troubles to designing social problems. *Actant and Taylor Haig, London*.

European Commission, 2012. *Design for growth and Prosperity*. Helsinki: DG Enterprise and Industry of the European Commission.

Parker, S, & Heapy, J. (2006) The Journey to the Interface. In Demos (Ed.). London.

1. Konferenspappren i sin helhet finns här: <http://t.co/Gdpek2hhj9>

**ALISON PRENDIVILLE**

LCC, University of the Arts,  
London, Storbritannien

**YOKO AKAMA**

School of Media and  
Communication, RMIT  
University, Melbourne,  
Australien

Embodying, enacting and entangling design:

# A PHENOMENOLOGICAL VIEW TO CO-DESIGNING SERVICES

AV YOKO AKAMA & ALISON PRENDIVILLE

Vad är det som hindrar utvecklingen av tjänstedesign från att vara produktcentrerad till att bli sociomateriell och människocentrerad på ett mer genomgripande sätt? Brukarstyrd design ses ofta som en allmän metod att utveckla empatiska lösningar för att underlätta människors vardag eller förenkla uttalade problem. Här kompliceras bilden; författarna ser brukarstyrning som ett reflexivt praktiserande som mer handlar om att upptäcka och förverkliga nu dolda sammanhang. Det är en nödvändig och pågående aktivitet som behövs om olika typer tjänster och all samhällsservice ska kunna förbättras och utvecklas i framtiden. Om brukarstyrningen utvecklas och förfinas kan den bli en katalysator i en omvälvande

process för att synliggöra värdefull tyst kunskap som idag är dold och därför outnyttjad. En fallstudie med ett fenomenologiskt perspektiv som bygger på socialantropologen Tim Ingolds tankegångar, redovisas i artikeln. Den pekar på hur man kan motverka olika begränsningar inom servicedesign, begränsningar som tenderar att se designprocessen som en serie fasta interaktioner eller en alltför hårt systematiserad process.

## KEYWORDS:

Phenomenology, co-designing, service design, methods.

**ABSTRACT**

What is holding back service design from making a distinct departure from a product-centred to a socio-material human-centred framework? We have a concern for co-designing that is often discussed as a generic method to develop empathetic connections and understandings of people and their contexts. In this use, mastering the craft of co-designing had inadvertently isolated the method from the practitioner, fragmenting its process as a series of static events or a tool for deployment in staged workshops. Contributing to current debates on co-designing and design anthropology, our paper seeks to re-entangle co-designing back into its lived and enacted contexts. We see co-designing as a reflexive, embodied process of discovery and actualisation, and it is an integral, on-going activity of designing services. Co-designing can catalyse a transformative process in revealing and unlocking tacit knowledge, moving people along on a journey to ‘make real’ what proposed services might be like in the future. Co-designing plays a critical role especially when it involves the very people who are enmeshed in the realisation of the proposed services itself. As such, our case study of a weekend Ordnance Survey *Geovation* camp pays closer attention to how this took place and discusses the transformative process that was central to it. By taking a phenomenological perspective and building on a seminal anthropologists’ work, Tim Ingold, our paper counters the limitations in service design that tends to see its process as a contained series of fixed interactions or systemized process of methods. Through Ingold, we see ‘the social world as a tangle of threads or life-paths, ever ravelling here and unravelling there, within which the task for any being is to improvise a way through, and to keep on-going. Lives are bound up in the tangle.’ Similarly, we view co-designing as *being* and *becoming*, that is constantly transforming and connecting multiple entanglements.

**INTRODUCTION**

Public services in Western economies are being fundamentally re-shaped and re-formed by acknowledging that people who use such services have hidden, latent resources. Government-driven, one-size-fits-all approaches to service delivery to fix social ‘wicked problems’ are inadequate due to the diverse character and needs of communities. It is increasingly recognised that various stakeholders need to collectively draw on their local, situated knowledge (Parker & Parker 2007). The open source paradigm uses distributed network and collaborative modes of delivery through participation to devise effective solutions

(Sangiorgi 2011). Going well beyond the idea of ‘citizen engagement’ or ‘service user involvement’, service providers are pooling the capacities and knowledge of service users and the wider community in order to provide a mutually supportive network of people around the service (Boyle & Harris 2009). In this dynamic relationship, service provision becomes an on-going combination of resources through its integration and application where people become an active participant of the value creation process (Wieland et al 2012).

In this context, co-designing is commonly seen as an effective method for engaging people in a collaborative process. Examining co-designing in design discourse revealed several key definitions. According to Mattlemäki & Visser’s (2011) extensive literature review that compared how co-design and co-creation are used, their findings suggests that both terms are often used interchangeably, describing a range of creative methods to involve various stakeholders’ input. They summarise four findings of co-design:

- it describes general involvement of designers and users when exploring, envisioning and developing solutions
- it brings a political and power-dimensional aspect of empowerment, giving voice and tools to those who are not usually involved in a design process (e.g. participatory design)
- it describes engagement of potential users and stakeholder collaboration
- it is a general process or tool for collaborative engagement

Seminal contribution by Liz Sanders emphasised harnessing people’s creativity, broadening the focus from just ‘users’ alone and the functionality it implies with the term ‘use’, towards seeing *both users and designers* as ‘everyday people’, bringing an empathetic orientation to respect peoples ideas, desires and dreams (Sanders 2000, 2002; Sanders & Stappers 2008). Others have acknowledged that co-designing is a complex staged series of events and performances enacted both by people and materials, networked in a Latourian sense (Eriksen 2012; Vaajakallio 2012), catalysed by the shifts from *designing* for to *co-designing with* people.

When co-designing enters service design, it magnifies unique features such as intangibility, experience, temporality and more commonly, co-production. Yet the discourse in service design is still dominated by an object-oriented thinking, reflected in how methods and services are

conceived. This is not surprising, given the legacy of ‘goods-dominant logic’ in services that emphasises goods (objects) as central to the production and distribution of value. Wieland and colleagues (2012) argue that this prevalent paradigm for services embeds value during the production process. The ‘customer’ is seen as a ‘consumer’ of such value, and services are viewed as add-ons to goods or special types of treatment, but seen as inferior to goods. Designers that traditionally made ‘things’ might also view services in a ‘goods-dominant logic’. Buchanan’s (1998) four orders of design describes its historical transition from designing physical objects in the second order to designing systems and environments in the fourth order. Progression of those trained in the first (graphic) and second order (product) of design has initially contributed to the field of service design. The consequence is such that the object-centred legacy still holds firm, and with it, its tools and offerings – touch-points, digital artefacts, blueprint, service concept map – rather than the active power of the process of co-designing.

Reflecting on these various discourses and evolution of co-designing we pursue a phenomenological approach to further nuance it as a continuous growth, movement and transformation of people, relationships and understandings. Phenomenologists’ see knowledge as active, created in the ‘living’ moment and affective, bodily encounters in our world. Through this lens, the paper draws centrally from the work of the anthropologist, Tim Ingold, to inject his concepts into the service design discourse to lift us, literally and metaphorically, into a richer mode of perceiving. Ingold is a seminal scholar who seeks a critical yet generous understanding of human beings and knowing in the world as continuous phenomena, rather than perceiving them as disconnected particulars that have to be joined up to be rendered coherent (2007). Metaphors such as ‘lines’ and ‘walking’ thus feature strongly through Ingold’s writing to describe continuum, movement, trajectory and most importantly, embodiment, to entangle histories and relations to place and people. In building on his work, it can help us re-situate services as an organic, co-created process and see co-designing as a journey and process of transformation in how we design our world, and ourselves, with others.

In order to ‘bring to life’ how co-designing a service manifested we share vignettes of a case study drawn from workshops that involved postgraduate service design students and team members undertaking the *Geovation Challenge* as part of the Ordnance Survey (OS) open innovation strategy. This initiative generated various Geomedia services for potential social, environmental and

economic benefits. Through observation and reflection on the workshops, we discuss three movements of co-designing to situate it within a phenomenological framework, as opposed to a series of methodological steps. First, we see the process of co-designing as a way that reveals tacit knowledge, experienced and ingrained in the everyday of the Geovation team members. Ingold’s view is central to our discussion, that the ways of knowing come from inhabiting the world; ‘knowing is itself a path of movement through the world ... along a line of travel’ (2007, p. 89). The co-designing process can unlock tacit knowing that is embedded in our lived experiences. Secondly, we look at co-designing through sketching and drawing, giving shape and rhythm to the flows that moves the process along. Each progressive sketch – capturing, synthesising, distilling, combining, imagining, revealing – is a movement that loops past and current understandings, and propels us forward to somewhere further we could go. The engagement through drawing and making, acts not only as ‘mnemonic devices but also as materials that are making social relations possible’ (Nafus and Anderson 2010, p.202). And lastly, we discuss how co-designing ‘brings to life’ the prototyped services, which can only come to being through flows and movement of other things and people. Yet, it is not just the services that are undergoing transformation - it is also continually occurring to those who are part of its very process. ‘The inhabitant is rather one who participates from within the very process of the world’s continual coming into being and who, in laying a trail of life, contributes to its weave and texture’ (Ingold 2007, p. 81).

We firmly situate design as a continuous process and activity, and so in this paper, we use the term *designing* as a verb (hence, *co-designing*). To say we engage *in design* (a noun) loses such distinction between process and outcome, and likewise, we apply this same logic to using *designing services* and use *service design* to denote the name of the field. This helps us reinforce the notion that services are not an end outcome or a resultant of a series of fixed interactions. Instead, it is an on-going process of transformation, which grows and evolves, very much like a living organism. Aside this fundamental point masked as a grammatical note, we have noticed other forces at work that attempts to formalise and systematise the process of designing. The next section examines this more closely.

#### THE PROBLEM WITH METHODS IN SERVICE DESIGN

We have observed a persistent trend in service design where methods alone have become king, as a way to legitimise the

field and a practical way to ‘be a service designer’. Attempts to clarify, structure and advocate the benefit of service design has led to a sweeping phenomenon of ‘glossing over’ the contextual knowledge grounded in action and the messy realities of practice (Akama 2009). Service design suffers from the same issue beset to most description of design methods as something that can be separated from the practicing designer, exported and become ‘commodified’ for repeatability (see Akama & Light’s 2012 provocation at *AltCHI* conference).

However, we put this critique carefully so as not to throw the baby out with the bathwater. As a young, nascent field, service design needed a step-by-step, ‘how to’ guide. Such introductory experiences through service design *Jams* or downloadable toolkits play a vital role for those who are entering this field. We, as educators in service design, have immensely benefited from artefacts like IDEO cards and Stickdorn and Schneider’s (2010) book on service design in teaching students the basics ropes. Such products’ accessibility has great value on many levels, including its seductive materiality (as objects) and simplicity in instruction. Other books are highly effective as training manuals that come with a promise of mastery in methods. Though, our concern is that mastery in methods does not necessarily equate to proficiency in designing services, or indeed, practicing as a human-centred designer. We need to revisit the emphasis that promotes methods as if it can be as easily replicable and readily portable into any manner of contexts. Methods and techniques cannot be reduced down to a formula. Skilled practice ‘is not just the application of mechanical force to the exterior of objects, but entails qualities of care, judgment, dexterity ... whatever practitioners do to things is grounded in an attentive, perceptual involvement with them ... they watch and feel as they work’ (Ingold, 2000, p. 353). Similarly, we argue that designers progress from a novice to an expert through their embeddedness in the context and their fusion with their enacted tools or methods.

When co-designing is framed as a generic methodological umbrella for involving others in designing services, it can carry with it the same emphasis of detachment and replicability. We argue that the *craft of designing services* isn’t about better mastery of methods or use of ‘tools’, but brought by a gradual attunement of action and perception through an ‘active engagement with the constituents of his or her surroundings’ (Ingold 2000, p. 5). In describing attunement, Light and Akama’s (2012) paper traced the growth of empathy and understanding through personal

encounters they had with a community at risk from natural disasters. ‘Attuning ... cemented more nebulous understandings of people and how to approach them ... Saturation in the issues helped the designers feel their way and focus, and thus to become an embodied conduit to share their learning’ (p 66).

Co-designing makes a different organisational and socio-material practice (Eriksen 2012, p. 24), shifting away from the focus on methods and pre-designed proposals to an awareness of ‘participating materials and formatting co-designing in the situation and network where people and materials meet, align and make each other act’. The addition of those two little letters ‘co’ in co-designing (ibid) is a philosophical and epistemological shift, signalling an openness to embrace the influence, interventions, disruptions, tensions and uncertainties brought to bear by other things and people. It requires the designer to step into the ‘in-between’ space that is dynamic, emergent and relational. It necessitates the designer to entangle itself into this space whilst being ‘crafted’ by it, as well as ‘crafting’ it.

Service design has reached a watershed that requires its seasoned designers to mature the depth and quality of this field. Contrary to common belief that a maturity of the field is in having a ‘systematised’ repertoire of distinctive methods, we argue that the sign of proficiency is to grapple with the complexity and messiness in projects, and avoid sanitising it to ‘fit’ method-centric accounts. The challenge and responsibility for design researchers must surely be to go down the harder road and to tell the ‘swampy’ (Schön 1983) stories of what is really involved when designing services. And this story includes the improvisations that are necessary to ‘fit’ encountered situations (Williams & Irani 2010) and the embodied experience of the practicing designer that determines the actions that are taken in situ (Goodman et al 2010). An appropriate object of analysis for design research is the designer *using the method* (Light 2010) –methods and techniques require embodiment. There is no method until it is invoked. The designer’s knowledge changes, and so the subsequent method they perform and enact, as they engage, observe and ‘make’ things with others (Light & Akama 2012). If designing is a process of transforming materials or generating a new value-creation process (Vargo and Lusch 2008), we must also remember that such transformation firstly occurs within ourselves. The practitioner must never ‘scrub’ themselves out from these accounts.

## BACKGROUND TO THE CASE STUDY

The following section gives the general outline of the



Ordnance Survey's<sup>1</sup> (OS) *Geovation Challenge*. This is a learning context for the students in the Master of Design in Service Design Innovation, London College of Communication, University of the Arts London. Launched in 2009 as part of OS's open innovation strategy, the *Geovation Challenge* is a crowd sourced innovation initiative that aims to support entrepreneurs and developers realise their cartographic and geographic data ideas through running themed challenges. In the past, topics such as '*How Can we Improve Britain's Transport*' 2011 and '*How Can we Transform Britain's Neighbourhoods Together*' 2012 had taken place. The challenge encourages the application of geomedia to deliver social, environmental and economic benefits. The submitted entries are shortlisted with the best ideas receiving seed funding to develop them further. The paper has woven specific vignettes from this initiative to illuminate the 'micro-moments of interaction' (Light 2010) that took place during the co-designing engagements. As such, the case study may seem small and short, but they are in fact a part of a longer, on-going process.

For the past three years, a group of ten students have been invited to take part in a weekend-long innovation camp. Several years of groundwork preparation by the staff responsible ensures that there is mutual focus and direction on social innovation. The synergies between *Geovation Challenge* and the MDes programme has been established through on-going dialogues and professional relationships between the stakeholders to create a shared set of human-centred values that sees the potential of service design and geomedia<sup>2</sup> as a driver of change. Both *Geovation* and the MDes course in service design is about lived experiences – food, waste, health, transportation, aging and the contradictions that arise through the need for a growing economy, sustainability and quality of life. These are topics that are integral to the MDes programme and it attracts students who resonate strongly with these issues. The pedagogic role of taking part in the innovation camp is an accelerated form of practicing their ethnographic skills and learning-through-experiencing the rich and dynamic

complexity of co-designing with others.

Students are encouraged to explore and support the realisation of the shortlisted ideas through co-designing in teams. Usually, there are 17–20 teams consisting of local government, non-profit organisations and IT companies, who are competing against each other to win the seed fund. Before participating in the innovation camp, students review the shortlisted ideas in class. First impressions in terms of their service strengths and weaknesses are discussed. At this stage, it is difficult to determine the service offer and the potential of the proposed solution without more information. Upon arriving at the OS Head Office, ice-breaking activities are undertaken where all the *Geovation* team members and students take part. It is an informal gathering though the mood in the room has the tension of a competition as the teams mingle, some being more open and approachable than others. The story continues in the next section.

#### CO-DESIGNING TO UNLOCK TACIT KNOWLEDGE

*Each room, white and plain, is occupied by a couple of teams who are seated around tables talking amongst themselves; the atmosphere is focused and intense. The ten students divide and join the various groups to observe and absorb the discussions. The first introductions are most intimidating. The teams are incurious to the role and support the students are offering. For many of the teams this is the first time they have encountered designers and are unsure of what their purposes are in this phase. The existing groups reluctantly break-off their discussions to provide a brief description of the problem they have identified and their solution. These descriptions frequently lack clarity and it is difficult to determine how the proposed geomedia service will be taken-up and sustained. Initially, the *Geovation* teams take notes and make lists with each other but there is no shared social experience. Students ask questions on the origin of the idea, the catalyst and the scale of the problem. Slowly, the team share their stories on how they came up with their concept through their daily lives and experiences; for example, a person tells the story of suffering verbal abuse as a result of her disability. Some of these stories are deeply personal. As these experiences are being shared, students listen and start sketching, visualising these experiences and the narrative. These open up further conversation on how their solution has the potential to transform a neighbourhood or a community. With each sketch the story moves forward. By the afternoon the previously clean and blank rooms are transformed into spaces full of*

1. Ordnance Survey is a Government owned mapping agency in the UK. Its origins were in the 18th Century to comprehensively map the South Coast of England as part of the Government's defence strategy to hold off an invasion. Famed for its paper-based maps throughout the 20th Century, it's contemporary form is digital mapping data that accounts for around 90% of its business. It provides both the public and private sector with reliable geographic data to support decision making and assist in the delivery of effective services such as transport logistics, the police and insurance companies. <http://www.ordnance-survey.co.uk/oswebsite/>

2. Geomedia refers to location specific software, databases whose essential purpose is to index information on a particular location.

*working sketches, maps and prototypes, interweaving and embellishing the stories...*

We see here that co-designing is already taking place among the *Geovation* team members, prior to the students taking part. This co-designing corresponds to the description by Mattlemäki & Visser (2011, p. 2) that is aimed at ‘searching new potential directions and producing design ideas and solutions’, to make sense of the topic at the early phases of exploring. The teams have come to the camp with their proposed idea, and they are engrossed in discussion to work on it further without knowing what the students’ contribution will be. However, through the students’ active engagement, dialogue, listening and sketching, another dimension of co-designing becomes more apparent. The combination of these activities connected the students and the team, enabling a flow of stories that became richer, bridging the experiences between them. For the team members, communication that was lost in rapid dialogue had transformed when the students began drawing. Mapping was useful in taking rudimentary, disconnected ideas to reveal the interplay of locally situated practices and the complexity of place (Fig. 1). One team member expressed how the visualisations were more than a representation of the team’s proposed service, and its true power lay in the fact that visual skills ignited dialogues that were not in place before (Albagli 2012). One student commented how ‘it elucidates and tests mental models in ways [that is] outside the competency of words, changing our way of imagining’ (ibid, p. 35). Engaging in such activities dissipated uncertainties of ‘how they would collaborate to evolve their ideas’ and whether they would be ‘willing to embrace the risks of dismantling and re-arranging their original thoughts or maybe redefining them from scratch’ (ibid, p. 31).

Co-designing here can be seen as a process of drawing people together and making connections in-between. Social relations are being created ‘...in the process of people moving between text, visual, material and orality’ (Nafus and Anderson 2010, p. 202). In the space of this in-betweenness, co-designing is neither the ownership of one person’s nor another’s. Visualisation joins ownerships of ideas amongst the different team members thus strengthening the collaborative workings.

Putting a line down on a piece of paper is a co-created act that breaks down barriers and opens up an engagement in a shared space with others. At its most essential, drawing describes ‘a line alert to the changes of the rhythm and feelings of surfaces, spaces and people’ (Goldsworthy 1994,

p. 82). The act of drawing is an alchemical process where lines and surfaces join people together in imagination and communication. This process is not only to cement what is collectively known, but also to generate understanding that is tacitly felt or articulated about a certain thing or experience.

In describing tacit knowledge, Polanyi explains, ‘owing to the ultimately tacit character of all our knowledge, we remain ever unable to say all that we know, so also, in view of the tacit character of meaning, we can never quite know what is implied in what we say’ (1962, p. 95). It is as intuitive as guesses, hunches and imaginings of a pre-logical phase of knowing, where the meaning might not become clear until it is born into the world. Conversations, as seen between the team members and students here, are in-between spaces where meanings and understandings can be generated together on the particular Geomedia services that are being imagined.

Catalysed by the students’ sketches, co-designing emphasises people’s sensory and perceptual consciousness and is based on taking-in and working with what is, rather than manipulating an environment or situation to some predetermined outcome. Co-designing can be described as a mode of awareness that is receptive and open to events as they happen, apprehending an engagement directly. It unlocks tacit knowledge that can be holistic, non-verbal, non-linear and intuitive. Co-designing is an interconnected process, moving freely among person to person, deepening each person’s awareness and understanding as it unfolds.



Fig. 1 Images from Geovation Challenge (Albagli 2012)

#### CO-DESIGNING A JOURNEY – CARRYING PEOPLE FROM PAST, CURRENT TO FUTURE

*The students are encouraged to listen, to observe and to draw. Through drawing, they interpret and translate the conversation, and by showing this to the Geovation team, a mutual understanding emerges and the students begin to understand the potential service narrative. With each sketch the story moves forward. The visualisation of the story changes the dynamic of the teams. Problems that were previously unseen are recognised, discussions ensue, stories are revisited and slowly the services unfold. Solutions that were originally seen simplistically as a technological offering grow to show their complexity of humanness. In parallel, the teams' per-*

*ception of the students also shifts from initially being viewed as an interloper, someone to use at the end of the weekend to make the final presentations attractive, to a critical contributor to moving the project forward, giving form and making the ideas and solutions real.*

The team members bring embodied, tacit knowledge and immersive experiences gained through their daily jobs, for example, as volunteers, public sector employees and campaigners in non-profit organisations. Some of these stories and experiences are deeply personal, emotional and confronting. Despite not having first-hand experiences of such contexts, the mature-age students also bring their past and current life experiences, through family ties and

relationships, previous working environments and the rapid developments occurring within their home countries. They bring their motivation for societal challenges and the environment, and the potential of designing services to act as a driver of change. All of this knowledge, memories and encounters are brought to bear, and crucially, it retains that connection to the past.

Ingold's (2007) poetic metaphor of 'line-making' is useful here, where he encompasses many human activities, such as walking, observing, storytelling, drawing and writing. All these have commonalities of threads, traces, temporality and trajectories – a process of generating tacit understandings of our surroundings 'forged in the very course of our moving through them' (p. 88). This also usefully describes the process of drawing, as seen in the exchanges between the students and team members. These sketches enable a confirmation of the unfolding, unvoiced knowing or other

tangential understandings to develop. This is not a linear process but one that grows from each action and encounter. Together, they knit the entanglements of lines from their collective experiences to something that is becoming – manifesting – in front of them.

Ingold's work on mapping is apposite to the co-designing of geomeia services, where the 'everyday knowing' and opening-up of stories so locally bound, is critical to designing services. Ingold explains the importance of knowing one's whereabouts, not by comprehending an independent one's system of co-ordinates, but by knowing its place through its history. 'Places exist not in space but as nodes in a matrix of movement' (2011, p. 219). Knowledge of a place is thus embedded in locally situated practices. In contrast, lines that are made up of dots have no movement (see Fig. 2). The danger of viewing co-designing as an assemblage of stages is to break up the fluid movement into disparate



Figure 2: A scatter of dots joined up – drawn by Tim Ingold (2007, p. 74).

fixed points. These dots are reduced representations of time, places and people. Criticism for designers who ‘parachute’ into projects suffer the same disadvantages here, like the dots that are ‘broken off from those preceding and following ... they do not grow or develop’ (Ingold 2010, p. 74), disabling them from establishing an integrated knowing and relationship with the project context. Similarly, co-designing needs to be firmly rooted in its location, time and people and ‘grows out’ organically from rich engagements and deep interactions over time.

Here, the generated service prototypes in the *Geovation* camp, based on imagined scenarios, assists the movement from the now to the future. Prototypes are central to practices of participatory design (Sundström et al 2011), prompting engagement with users and imagining possible future use (Brandt and Grunnet 2000). Its central purpose is creating an imagined future outcome of a design process (Gunn & Donovan 2012). Through co-designing and unfolding of the service, proposed solutions shift from being seen as an isolated technological touch-point to something that can be enmeshed in the flows of everyday lives. Co-designing moves people along on a journey of discovery and actualisation. Even though their reality is rooted in the here and now, it asks people to play with the edges of this reality to imagine what it could or should be.

#### CO-DESIGNING TO ‘BRING TO LIFE’

*The room falls silent when prototyping takes place. It's another level of activity that absorbs everyone in concentration. They are all engrossed in cutting, sticking and making things such as large mobile phone mock-ups and stop-frame animations for the proposal by members of the Probationary service – ‘Community Payback Visibility’. These act as stage props in bringing the imagined services to life. This service is based on using the mobile phone to photo any graffiti and fly-tipping on the street. A map is created to report the clean-up by offenders to the public. People act out sequences of what could happen, using the props, leading them to role-play different scenarios. Different perspectives unfold through the scenarios – from the victims of crime, local neighbourhoods, probationary services and supporting sectors. Potential controversies and reactions by the local and national media also thread into the discussions. They imagine how the clean-up effort by the offenders ties in with the service. There is pleasure and surprise expressed at the realisation that these ideas have a life, a potential for change.*

The culmination of drawing and sketching combines multiple threads, carving a shared path that leads to

another form of co-designing that of prototyping services. Prototypes, scenarios and touch-points grow out from such stories and drawings. Though the prototypes are crudely shaped from pieces of paper, cardboard and sticky-tape (see Fig. 1), it transforms and materialises the idea, making the invisible visible, turning the fiction into something tangible. They invite people to make it genuine. According to Erkiens (2012, p.234) there is a ‘special kind of collaborative materializing’ taking place when co-designing in groups ‘where the dialogue with the material is often intense and can be surprising’. This materialisation is giving ‘form to ideas, details, proposals, issues and questions’ (ibid). Materialisation and making of the material is ‘talking back’ (Schön 1986) to the team and the situation.

Eriksen’s observations resonate with what we are seeing in the *Geovation* workshop. Through role-play, imagined scenarios of acceptance, rejection, bewilderment and entanglement with broader political, social and technological debates are enacted and experienced by the students and team members. Improvisation is a way of dealing with life as it unfolds and our paths blend with it (Ingold 2010). In the act of improvising a service using prototypes, it uses our own experiences to inform our enactment of it. It is impossible to disconnect our lived paths. It echoes our personal experiences, the impromptu moments that can make services so unpredictable and uncontained. These co-designing moments bring the future service ‘to life’ and, at the same time, connect it back to our own lived realities. They could be conceived of as ‘knots’ – convoluted lines that link other lines – bringing together different strands of experiences and perspective, together weaving a meshwork of lines (Fig. 3). These knots are ‘formed of the very lines along which life is lived ... they trail beyond it’ (Ingold 2007, p. 100). In this way, services are woven into the meshwork – the web of life and living.

However, it is not just the services that are ‘brought to life’ through co-designing – transformation is also continually occurring to those who are part its very process. ‘The inhabitant is ... one who participates from within the very process of the world’s continual coming into being and who, in laying a trail of life, contributes to its weave and texture’ (Ingold 2007, p. 81). Team members and students are enriched through co-designing, having absorbed like osmosis, each other’s knowledge and lived experiences. It is a human-centred connection and a shared experience of co-creation. Co-designing have materialised various number of tangible, on-going connections. For the *Geovation* team members, what was previously a dry, technological solution

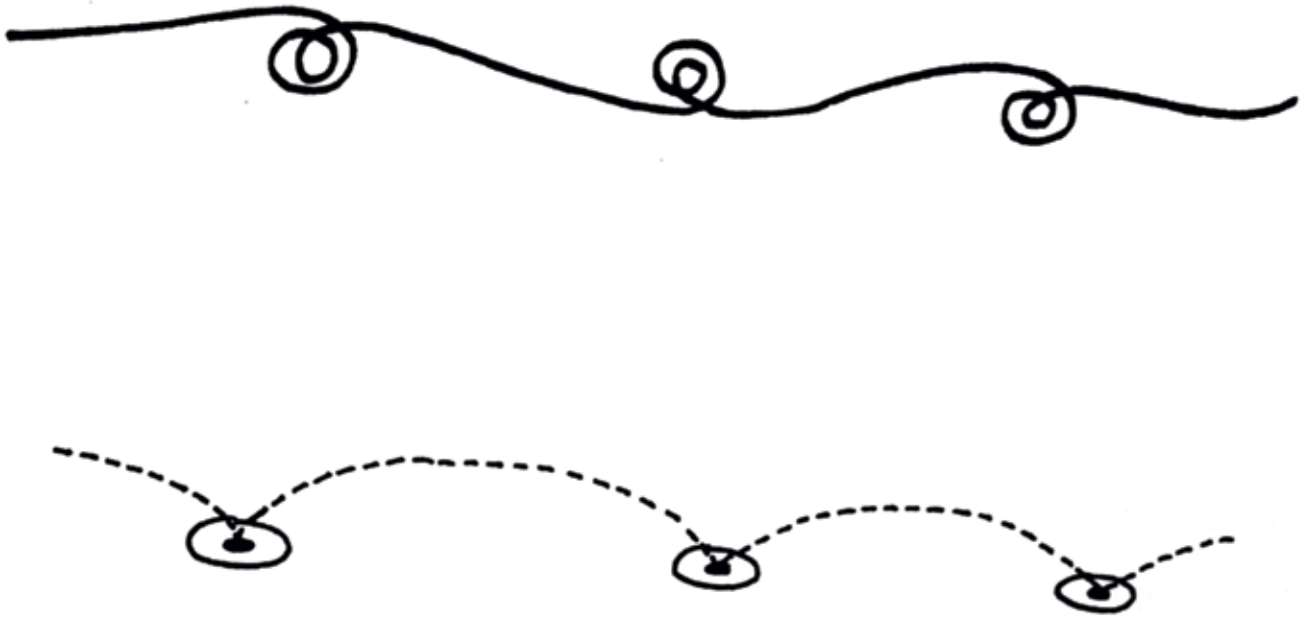


Figure 3: The knot, drawn below, is in contrast to the dot that 'hops' from one to the next. Drawn by Tim Ingold (2007, p. 101)

had transformed into something real with meaning and connection to their lives. By the final presentations the team members often become emotionally heightened with a sense of collective gratitude to the students' efforts of bringing their service ideas to life. Relationships that are initiated between the team members and students have often continued. Students have been given internships opportunities or invited to provide design support for the next round of the Geovation service development.

Participating in what Ingold says as the 'continual coming into being' and 'contributing to the worlds' weave and texture', is a process of transformation and evolution. We are designed by our own designing (Willis 2006). It is a circular movement that, in fact, we can never really step outside of this 'dance' of designing. And such processes of design leave traces. These traces are physical, ephemeral and conceptual things we discard to move forward, like lines on a paper, a thought expressed vocally, or writings on a post-it note. These traces are also internal – feelings, experiences and thoughts that we embody and absorb as we design, which in turn, loop outwards into the world. Ingold likens this to a spider's web, spun from the materials exuded from the spider's body and are laid down as it moves

and weaves its home. 'They are lines along which it lives, and conduct its perception and action in the world' (Ingold 2010, p. 12). These are just such lines of transforming, growing, developing, becoming. Co-designing interweaves the experiences and knowing gathered through an immersion into a context. This act of transformation is a co-created process, not just between people, but a co-creation that interweaves the specificities and materiality of the place in which designing is taking place. We are constantly 'being' and 'becoming' through this transformative act. Designing services we are engaged in designing ourselves, people and the world around us in an on-going process.

#### CONCLUSION

By looking closely at how methods are performed by practitioners, we can begin to focus our attention to the active power of the processual aspects of the creation of services. The very essence of a phenomenological position is to emphasise the transformative, the reflective and the becoming. The Geovation co-designing workshop offered a site of deep immersion and reflection for the MDes students. It enabled an opportunity, out of an academically-supported environment, for a multidisciplinary collaboration

with people who were unfamiliar to the practices of co-designing. Reflecting on Ingold's work may help us with this metaphorical 'mould-breaking' in how we preconceive methods and artefacts. As design researchers, it is our responsibility to curb our tendencies to detach methods from enactment, embedment and performance, and remind ourselves to re-stitch it back into the 'meshwork' of living, re-connected to the lives and contexts of people, places and time. Integrating Ingold's perspective in service design and using phenomenology as a guidance could help us remove our blinkers and see what extends beyond, and falls in-between, the cracks. In fact, co-designing is a powerful reminder because it cannot be enacted without this connection. In our case study, the OS Geovation Challenge became the site where students were learning and practicing this connection. Being immersed in this context, and through listening and teasing out tacit knowledge, it fostered an empathic, deeper involvement between people. It allowed a collective creativity that supported divergent views interwoven from the stories of everyday experiences. Co-designing enables us to value the contribution from everyone and everything, no matter how incidental, in the overall weaving of life.

#### ACKNOWLEDGEMENT

This paper was developed further from a presentation given in the service design stream of 10th European Academy of Design conference. The authors would like to thank its participants, the feedback from various reviewers and in particular, Professor Ann Light. Marcello Albagli's contribution is also greatly appreciated; the images from the workshop, his individual reflections and the captured conversations have all added to the paper.

## REFERENCES

- Akama, Y** (2009). *'Warts-and-all: the real practice of service design'*, First Nordic Conference on Service Design and Service Innovation, Oslo, Norway, Nov 24-26, 2009.
- Akama, Y & Light A.** (2012) *A Candor in Reporting: Designing Dexterously for Fire Preparedness*, in Proc. CHI 2012.
- Albagli, M.** (2012) *The Business of Innovation: Co-designing creativity in an entertainment company's communication department*. [http://mdesservicesdesigninnovation.co.uk/Mdes/Final\\_Projects\\_2012.html](http://mdesservicesdesigninnovation.co.uk/Mdes/Final_Projects_2012.html)
- Boyle, D., & Harris, M.** (2009) *The challenge of co-production* [Electronic Version]. Retrieved 12th February 2013, from <http://www.nesta.org.uk/library/documents/Co-production-report.pdf>
- Brandt, E. & Gunnert, C.** (2000) *Evoking the future*. Drama and props in user centred design, in T. Cherkasky (ed.) *Proceedings of the Participatory Design Conference 2000*. New York, United States of America, 28 November-1 December 2000, 11-20.
- Buchanan, R.** (1998) *Branzi's dilemma: design in contemporary culture*. *Design Issues* 14(1):3-20.
- Halse J, Brandt E., Clark B. & Binder T** (eds.) (2010) *The DAIM (Design Anthropology Innovation Methodology), Rehearsing the Future*. The Danish Design School Press
- Eriksen, M. A.** (2012) *Material matters in co-designing: formatting & staging with participating materials in co-design projects, events & situations*. Doctoral dissertation, Faculty of Culture and Society, Malmö University
- Goldsworthy, A.** (1994) *Stone*. London, Penguin (Viking).
- Goodman, E., Stolterman, E. & Wakkary, R.** (2010) *Understanding Interaction Design Practices*, in Proc. CHI 2010.
- Gunn W. & Donovan J.** (2012) *Design and Anthropology*. Ashgate.
- Ingold, T.** (2000) *The perception of the environment: essays on livelihood, dwelling and skill*. London and New York: Routledge.
- Ingold, T.** (2007) *Lines A Brief History*. London: Routledge
- Ingold, T.** (2007) *Anthropology is NOT Ethnography*. Paper presented at the Radcliffe-Brown Lecture in Social Anthropology.
- Ingold, T.** (2010) *Bringing Things to Life: Creative Entanglements in a World of Materials*. ESRC National Centre for Research Methods, NCRM Working Paper Series 05/10. Aberdeen University July.

- Ingold, T.** (2011) *Being Alive: Essays on Movement, Knowledge and Description*. Routledge.
- Light, A.** (2010) *The Unit of Analysis in Understanding the Politics of Participatory Practice*. in Proceedings. PDC 2010, 183–186.
- Light, A. & Akama, Y.** (2012) *The human touch: from method to participatory practice in facilitating design with communities*. In Proceedings PDC 2012, 61–70.
- Mattelmäki, T. & Sleeswijk Visser, F.** (2011) *Lost in Co-X: Interpretations of co-design and co-creation*. 4th World Conference on Design Research (IASDR 2011). Delft, The Netherlands.
- Merleau-Ponty, M.** (2002) *Phenomenology of Perception*. London: Routledge Classics.
- Meroni, A. & Sangiorgi, D.** (2011) (eds.) *Design for services*. Farnham, England: Gower.
- Nafus, D & Anderson, K.** (2010) *Writing on the Wall: The materiality of social memory in corporate research, in Ethnography and the Corporate Encounter: Reflections on Research in and of Corporations*. New York: Bergahn Books.
- Parker, S., & Parker, S.** (2007) *Unlocking innovation. Why citizens hold the key to public service reform*. London: Demos.
- Polanyi, M.** (1962) *Personal Knowledge: Towards a Post-Critical Philosophy*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Sanders, E.** (2000) *Generative Tools for CoDesigning*. In B. a. W. Scrivener (Ed.), *Collaborative Design: Proceedings of CoDesigning 2000* (pp. 3–12). London: Springer-Verlag.
- Sanders, E. B.** (2002) *Scaffolds for Experiencing in the New Design Space*. Information Design, 1–6.
- Sanders, E. B.-N. & Stappers, P. J.** (2008) *Co-creation and the new landscapes of design*. In *CoDesign*, 4: 1, 5–18.
- Sangiorgi, D.** (2011) *Transformative Services and Transformation Design*. *International Journal of Design*, 5(2), 29–40.
- Schön, D.** (1983) *The Reflective Practitioner: How professionals think in action*. New York: Basic Books.
- Stickdorn, M. & Schneider, J.** (2010) *This Is Service Design Thinking*. Amsterdam: BIS Publishers.
- Sundström, P., Taylor, A., Gruffberg K. et al.** (2011) *Inspirational bits: Towards a shared understanding of the digital material*, in proceedings of the 2011 Annual Conference on Human Factors in Computing Systems. CHI'11 Vancouver, BC, Canada: ACM, 1561–70.
- Thomas, J.** (2006) *Phenomenology and Material Culture, in section Tim Ingold Making a Basket*. In *Handbook of Material Culture*, eds. Tilley, C., Keane W., Küchler S., Rowlands M. & Spyer P. Sage. p.53–54.
- Vaajakallio, K.** (2012). *Design games as a tool, a mindset and structure*. Doctoral dissertation, Aalto University School of Arts, Design and Architecture.
- Vargo, S. & Lusch, R.** (2008) *From goods to service(s): divergences and convergences of logics*. *Industrial Marketing Management*, (37):254–259.
- Wieland, H., Polese, F., Vargo, S. & Lusch, R.** (2012) *Toward a Service (Eco) Systems Perspective on Value Creation*. *International Journal of Service Science, Management, Engineering and Technology*, 3(3), 12–25.
- Williams, A. & Irani, L.** (2010) *There's Methodology in the Madness: Toward Critical HCI Ethnography*, Proc. AltCHI'10.
- Willis, A.** (2006) *Ontological Designing*, *Design Philosophy Papers*, (2):1–11.



**STEFANO MAFFEI**

Associate Professor,  
Department of Design,  
School of Design,  
Politecnico di Milano, Italien

**BEATRICE VILLARI**

Assistant Professor,  
Department of Design,  
School of Design,  
Politecnico di Milano, Italien

**FRANCESCA FOGLIENI**

Ph.D Student,  
Department of Design,  
School of Design,  
Politecnico di Milano, Italien

*Embedding design capacity in public organisations*

# EVALUATION BY DESIGN FOR PUBLIC SERVICES

Exploring the need of a culture of service assessment

AV STEFANO MAFFEI, BEATRICE VILLARI & FRANCESCA FOGLIENI

Under det senaste decenniet har investeringarna i offentliga tjänster ökat dramatiskt runt om i Europa. Nya typer av samhällsproblem har uppstått och med det också ett stigande krav från brukarna på bättre service. Om den offentliga sektorn ska kunna möta de komplexa behoven hos användarna måste de dessutom vara kostnadseffektiva. Det finns alltså ett stort behov av att utveckla metoder och verktyg som kan utvärdera servicedesignen i samhället. Inom både OECD och EU finns ett starkt intresse för utvärdering av design- och innovationsområdet. I följande text utforskar författarna befintliga utvärderingsmetoder för tjänster inom den offentliga sektorn i syfte att definiera ett utvärderingssystem som kan stödja nya

innovativa mönster. Här föreslås en strategi som bygger på kvalitativa och kvantitativa mätningar under hela tjänstedesign-processen. Den strategi författarna presenterar föreslås bli ett verktyg för värdeskapande och en drivkraft för innovation.

**ABSTRACT**

The paper reflects about the need to introduce and develop approaches and tools for public services evaluation. Starting from the acknowledgment that investments in public services has dramatically increased over the last decade, we could state that they must also respond to new varieties of societal challenges and rising demands coming from service users. This pressure makes a strong push upon innovation considering that, if services must be designed to meet the complex needs of users, they also must reach a high rate of delivering cost efficiency.

This article proposes an approach based on qualitative and quantitative measurements throughout the whole service design process in which service evaluation may represent a tool for value creation and a driver for innovation in public sector.

Considering the emerging interest on evaluating design and innovation (OECD, 2010; European Commission, 2012) the authors try to explore existing evaluation methods for services in public sector, in order to define an evaluation framework that could support new innovation patterns.

**INTRODUCTION**

Public services are a central question for governments and policy makers that have to face the increasing amount of public expenditure and have the necessity to reduce costs (Design Commission, 2013). In most of the OECD countries, public investments have been strongly reduced (OECD, 2011) forcing the governments to restructure their role with the imperative of *doing better with less* (money, human resources) (Colligan, 2011). In this problematic context, innovation becomes fundamental to improve the public sector efficiency and to define new ways of organizing, providing and delivering services. Moreover governments and public bodies need new processes and tools to foresee and manage risks in investments and rapidly adapt to the changing conditions.

**INNOVATION IN PUBLIC SERVICES**

Innovation is an important issue for both public and private sector organizations. Till now literature on innovation in the public sector mainly derives from that in the private one, which largely focuses on technological and product improvement, highlighting the limitations in applying it to service and organizational innovation, typical of the public sector (Hartley, 2005).

Services are what products are not (Vargo, Lusch, 2004). They are intangible and distributed in time and space. They

cannot be owned, stored or perish. Services are consumed as they are produced and sold, and the customer typically needs to be present for the service to be delivered (Shostack, 1982; Manzini, 1993; Kimbell, 2009; Meroni, Sangiorgi, 2012).

When it is referred to public sector, innovation is defined as new ideas aimed at creating public value (Mulgan, 2007). It requires a change in the relationship between service providers and users and judgements have to be made about processes, impacts and outcomes, as well as products (Hartley, 2005).

There are important differences between public and private sector innovation. Innovation in the latter is driven primarily by competitive advantage tending to restrict the sharing of good practice to strategic partners. By contrast, the drivers in the public sector are to achieve widespread improvements in governance and service performance in order to increase public value (Moore, 1995).

Nevertheless, in the contemporary service-dominant logic (Vargo and Lusch, 2008) in both private and public sector, the customer is the main creator of value (Holmlid, 2010) and innovation requires a systematic approach, where the process of change and its enabling factors are understood, as well as the users' needs (OECD, 2011).

If service innovation derives from a planned process and requires a disciplined approach to rigorously identify and execute the most promising ideas, the right development process, the right level of risk management, the right target, etc. (Jones and Samalionis, 2008), then firms and countries need to develop strategies to facilitate it. Involving citizens and stakeholders in decision making to offer creative solutions, enabling organisations to provide better services (OECD, 2009), improving the productivity of services reducing their cost, or supporting the use and the diffusion of digital technologies (OECD, 2011).

To reach these purposes, public leaders need to know how to match the delivery (quantity and quality) of services - given the resources available - to society expectations (OECD, 2011). Moreover, they need to consider new government forms based on transparency and inclusion, where strategies and performances evaluation will be also crucial (OECD, 2009).

Notwithstanding the measurement of service qualitative-quantitative aspects is not defined and the relatively tight and rigorous methodologies typically used in other disciplinary fields may not be always applicable to service innovation (Blomkvist and Holmlid, 2010). Hence, new approaches and methods should be developed.

### PUBLIC SERVICES NEED TO BE DESIGNED

Design is a discipline which shapes ideas to become practical and attractive propositions for users and customers (Cox, 2005).

It is commonly recognised that design as a corporate activity is part of the innovation process (Freeman 1982; Roy and Bruce, 1984).

During the last decades there has been a shift towards a more strategic view of design: it is considered as an essential activity for user-centered innovation (OECD, 1992), as a value that precedes the business one (Holmlid, 2010). This is particularly true when referring to the public sector, where innovation is aimed at generating public value.

Design as a driver of innovation is strengthening its role in service industries and in the public sector also thanks to the consolidating discipline of service design (Commission of the European Communities, 2009).

Service design is a collaborative activity incorporating many disciplines with a bundle of skills and practices (Mager, 2004; Thackara, 2007). In public sector a great deal of service design happens without any professional design input (Commission of the European Communities, 2009). Most of public managers and insiders ignore how to add basic design methods to their activities and processes. Neither they know when and how to introduce professional designers (Brown, 2009). The benefits of service design are not yet sufficiently perceived by public actors. Similarly, investors often do not know how to evaluate design projects and design-driven activities (Commission of the European Communities, 2009). But public services, as well as the others, must be designed in order to meet the user needs, the efficacy of the performance, the quality of the offer, and the cost efficiencies.

Recent evidences show that design approaches can drive innovation even in public services (Design Council, 2008): for example service design methods like prototyping are useful to define problems at early stage, before significant public funding is committed and media attention is attracted (Jones and Samalionis, 2008).

In UK, interesting experiences about service design-led innovation in public services are supported by the Design Council and Nesta.

Over the last few years, Design Council has piloted a range of public sector projects, to support the role of service design in public services. One of them, the Move Me project in Northumberland region, has improved transport systems in a small rural community by creating a toolkit for service providers<sup>1</sup>.

Moreover Nesta has designed People Powered Health programme to support the design and delivery of innovative services for people living with long term health conditions<sup>2</sup>, through patients involvement in developing and delivering their own care.

Both represent an innovative and potentially radical intervention in public services and demonstrate that design can generate cost and organisational benefits.

Despite these cases, there is a lack of evaluation tools and methods available to institutions and citizens supporting the adoption of service design in a systematic way and subsequently to foster service innovation (European Commission, 2012).

### DESIGN EVALUATION AND EVALUATION BY DESIGN IN THE PUBLIC SECTOR

Innovation does not always lead to success, but it is useful to learn about and understand failing innovations, as well as successful ones. The failures may help to understand the innovation process, its barriers and enabling factors (Hartley, 2005).

This is the purpose of evaluation: to understand how good or bad activities, projects, products, services are working in order to better comprehend what is going wrong and then improve it (Bezzi, 2007). A company that does not manage the customer evaluation in producing goods and services will not generate sales (Holmlid, 2010).

Evaluation can help designing and generating value, but needs to be designed in turn.

In recent years, there has been increasing pressure on design to show meaningful results, not only in raising interest on design discipline, but also in making a significant contribution to national development (Raulik et al. 2008) through guidelines and evaluation methods (Palfrey, Thomas, Phillips, 2012). Before introducing the issues about service evaluation, a clarification is needed, describing the differences between *design evaluation* and *evaluation by design*.

The term *design evaluation* refers to design practice evaluation at micro and macro scale i.e. applied to individual firms and specific public policies or to a larger scale, namely to a national system scale. The EU is promoting some significant experiences related to these issues (EDII -

1. Case study available at: [www.dott07.com/go/public-commissions/move-me](http://www.dott07.com/go/public-commissions/move-me)

2. Case study available at:

[http://www.nesta.org.uk/areas\\_of\\_work/public\\_services\\_lab/health\\_and\\_ageing/people\\_powered\\_health](http://www.nesta.org.uk/areas_of_work/public_services_lab/health_and_ageing/people_powered_health)

3. [http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/policy/design-creativity/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/policy/design-creativity/index_en.htm)

European Design Innovation Initiative<sup>3</sup>), such as the DeEP Project, which explores the opportunities to fill the lack of evaluation in design innovation policies defining specific frameworks and tools ([www.deepinitiative.eu](http://www.deepinitiative.eu)).

Always concerning the growing recognition that design helps both companies and nations compete, recent research led by the University of Cambridge has attempted to produce an *International Design Scoreboard* (Moultrie and Livesey, 2009), providing a proof of principle to measure design at national level.

The term *evaluation by design* refers to design-led evaluation methods applied to design products and services. If there is a rising tradition of measuring and comparing aspects of national competitiveness related to design, to date there has been no comprehensive collation of available data for evaluating design performance in services (Moultrie and Livesey, 2009). As a matter of fact, the *International Design Scoreboard* outlines that data on the design services sector is typically not available through any national statistics agencies.

In spite of the existence of a British Standard guide (BS-7000 part 3 “Guide to Managing Service Design”) aiming at educating service providers to the importance of total design, service design is still not managed in an organised manner.

For this reason we are going to focus on *evaluation by design*, as a medium to give evidence to the service design value for improving innovation.

Referring to that, the *Magenta Book* (HM Treasury, 2011) provides a guidance on how evaluation should be designed and undertaken for public policies, programmes and projects and presents standards of good practice in conducting evaluations. It states that a good evaluation can provide

*“reliable understanding of which interventions work and are effective. [...] Developing an evaluation plan at an early stage will help to ensure that all the important steps have been considered”* (HM Treasury, 2011:12).

A further approach is given by *Project Oracle* ([www.project-oracle.com](http://www.project-oracle.com)), a London-based endeavour to bring evaluations of youth programmes. It is attempting to change the mindset of public providers, together with the wider community of decision makers and funders, in order to signal the importance of good evidence and to stimulate a demand for it (Ilic and Puttick, 2012).

*Evaluation by design* is certainly an important issue, long

overdue, that deserves public attention.

Starting from the existing evaluation approaches, the authors’ purpose is to describe an on-going reflection about an evaluation framework for services.

#### EVALUATING PUBLIC SERVICES: A FRAMEWORK FOR SERVICE DESIGNERS AND PUBLIC ACTORS

As the previous paragraph shows, making better use of evidence is essential if public services are to deliver *more for less* (Nutley, Powell and Davies, 2013). The UK Civil Service Reform Plan (HM Government, 2012) suggests that there is a need for an improved infrastructure to trial and assess what works in major public areas, aiming at ensuring that governments have the evidence to support effective commissioning.

By defining an evaluation framework for services, the authors hypothesize how this needed infrastructure should be.

Starting from a service design approach, which includes actions to unveil opportunities, produce ideas, solve problems and create implementable solutions (Goldstein et al. 2002; Moritz, 2005), we can assume that evaluation process have to consider the different steps of the service design process, from the ideation to the final delivery.

The hypothesis is to consider the evaluation through three design levels (strategic, development, execution). These correspond to different focus of evaluation regarding *enabling conditions* (the resources needed to operate your program), the *inputs* (namely the design activities), the *outputs* (the service delivery results) and the *impact* (related to the long term perspective).

The idea is to shift the service evaluation focus from functional characteristics, technical components, flow of processes and relationships, to the potential impact (social, economic, organizational, educational) that services can have on individuals, communities and organizations, offering new patterns of behaviour and interaction (Anderson in Ostrom et al., 2010).

As the *Magenta Book* outlines (HM Treasury, 2011:39) there are number of stages in planning and undertaking an evaluation. A first important step is to define a *logic model* to design the evaluation process, analysing data and interpreting results.

Referring to the Kellogg Foundation (2004) *logic model* for innovation, a set of indicators could be used to describe the framework (see Figure 1), coming from the discipline involved in service design process like management,

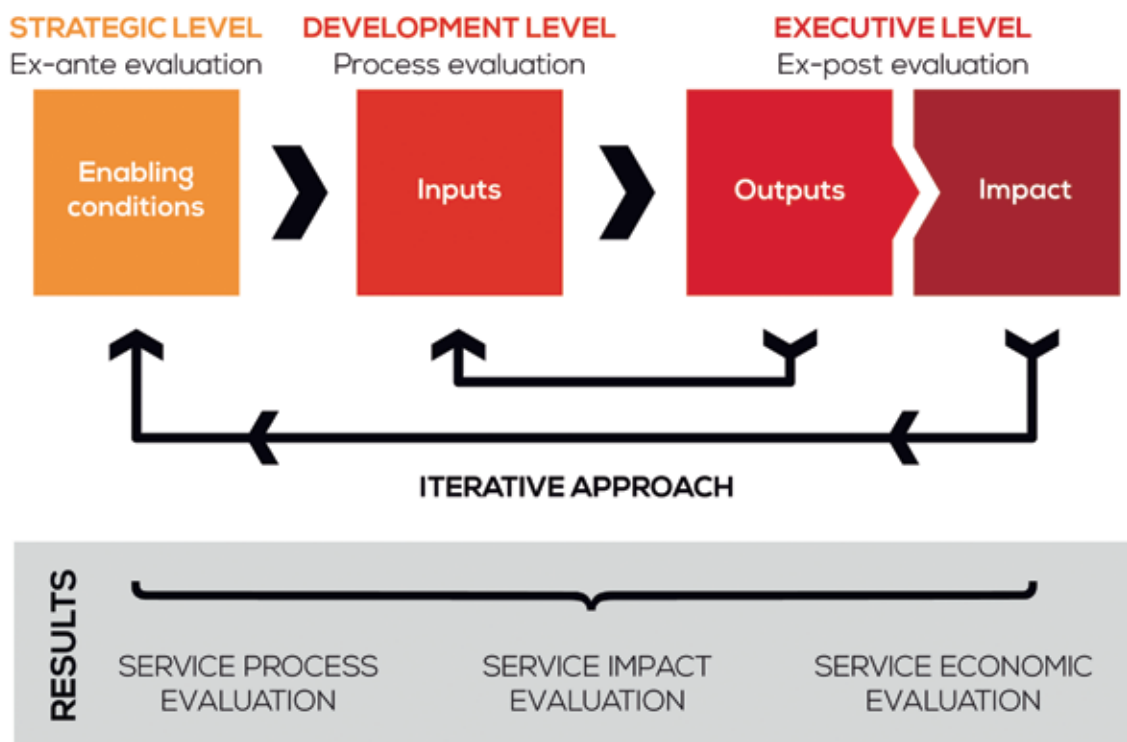


Figure 1: Service evaluation framework by service design

psychology, marketing, architecture, engineering, ethnography (Mager, 2004; Moritz, 2005; Schneider and Stickdorn, 2012).

Indicators have to be developed to help organisations and service providers answer some key questions like: what key outcomes have we achieved? How well do we meet the needs of our users? How do people use the service? How good is our delivery of services? How good is our leadership? What is our capacity for improvement?

At the strategic level – the ex-ante evaluation useful to understand the context in which services will be developed – indicators are related to the *enabling conditions*. These could evaluate for example the quality of the leadership, the participation of the community, the efficiency of the organization, the use of technology. To define indicators at this level, techniques derived from market and management studies like benchmarking and technology foresight should be considered, in addition to other qualitative analysis like surveys, focus group and interviews.

At the development level – which monitors the design

process – indicators are related to the *inputs*, hence the public organization capacities to design and develop the service. In this case indicators could state for example the knowing of the user needs, the centrality of the user in the process, the interaction between user and organization, the quality of the communication evidences. At this stage service design tools like stakeholders maps, service prototypes, cultural probes (Schneider and Stickdorn, 2012) should be useful to set the indicators, as well as techniques like *Customer Journey Mapping* (HM Government, 2007).

At the execution level – the evaluation of the service delivery and the ex-post evaluation – indicators are related both to *outputs* and *impact*. The *outputs* are the direct result of the design activity and coincide with user perception of the service. The *impact* of the service has implications at different levels and in a long-term perspective, (social, economic, political, educational, organization). Quantitative indicators here could come from management methods like *Cost Benefit Analysis*; qualitative indicators instead could be inspired by customer satisfaction surveys or the *Bottom-line*

*Experiences* method provided by Live|Work<sup>4</sup>.

The results of the evaluation process produced by the framework refer to:

- ↘ a service process evaluation, including the collection of qualitative and quantitative data from different stakeholders considering the different elements of the service system (organizations, physical evidences, quality of interactions and so on);
- ↘ a service impact evaluation, demonstrating the added value of the service provided, related to a specific context and target;
- ↘ a service economic, evaluation measuring the outputs/outcomes generated by the service using quantitative data.

The approach described is iterative; hence outputs of early activities can become inputs for later processes, as well as outcomes can become strategies. Moreover, it needs to be further explored to suit different situations and organisational structures, to better define tools and indicators and to adapt its applications to public services or other service sectors.

#### FINAL REMARKS

Focusing on service evaluation creates new research opportunities related to the service innovation issues. The framework proposed suits the decision makers' need of a descriptive evidence about social problems, why they occur, and which groups and individuals are most at risk. Evaluating public services could help decision makers in understanding why, when and for whom services work, and whether there are any unintended side-effects to be considered together with costs, distributional effects, risks and consequences.

From a design point of view, the adoption of a more systemic service assessment process could increase providers and users awareness on the importance of service innovation and quality. It could even facilitate the evaluation of the service outputs and the impacts, finally enabling the capacity to understand the real effectiveness of intangible elements.

Furthermore, the spread of a culture of service assessment may expand the demand of a service design excellence for those providers that traditionally have never minded design, for those that still do not know its potential as a driver of innovation, and for other actors, such as institutions, organizations, educational systems or individual citizens.

4. See Bottom-line Experiences: Measuring the Value of Design in Service (Lavrans Lovlie, Chris Downs, Ben Reason), DMI Review Article, Vol. 19, No. 1, Winter 2008

## REFERENCES

- Bezzi, C.** (2007) *Cos'è la valutazione. Un'introduzione ai concetti, le parole chiave e i problemi metodologici*. Franco Angeli.
- Blomkvist, J., Holmlid, S.** (2010) Service Prototyping according to Service Design practitioners. In proceedings from Service Design and Innovation conference, *ServDes.2010*. Linköping, Sweden, 1-3 December 2010.
- Brown, T.** (2009) *Change by Design: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation*. New York: HarperCollins
- Colligan, P.** (2011) *What does it mean to design public services?*. The Guardian, [online] 1 September. Available at: <<http://www.guardian.co.uk/public-leaders-network/blog/2011/sep/01/design-public-services>> [Accessed 12 March 2013]
- Commission of the European Communities** (2009) *Design as a driver of user-centred innovation* [pdf] Available at: <[http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/files/design\\_swd\\_sec501\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/enterprise/policies/innovation/files/design_swd_sec501_en.pdf)> [Accessed 28 February 2013]
- Design Commission** (2013) *Restarting Britain 2 – Design and Public Services* [pdf] Available at: <[www.policyconnect.org.uk/apdig/redesigning-public-services-inquiry-report](http://www.policyconnect.org.uk/apdig/redesigning-public-services-inquiry-report)> [Accessed 25 March 2013]
- Design Council**, 2008. *The role of design in public services* [pdf] Available at: <[http://www.designcouncil.org.uk/Documents/Documents/Publications/Research/Briefings/DesignCouncilBriefing02\\_TheRoleOfDesignInPublicServices.pdf](http://www.designcouncil.org.uk/Documents/Documents/Publications/Research/Briefings/DesignCouncilBriefing02_TheRoleOfDesignInPublicServices.pdf)> [Accessed 20 March 2013]
- European Commission** (2012) *Design for growth and Prosperity*. Helsinki: DG Enterprise and Industry of the European Commission
- Freeman, C.** (1982) *The Economics of Industrial Innovation*, 2nd edition. London: Frances Pinter
- Goldstein, S.M. et al.** (2002) *The service concept: the missing link in service design research?* Journal of Operations Management, 20: 121–134
- Hartley, J.** (2005) *Innovation in Governance and Public Services: Past and Present*. Public Money & Management, 25(1)
- HM Government** (2012) *The Civil Service Reform Plan* [pdf] Available at <<http://www.civilservice.gov.uk/wp-content/uploads/2012/06/Civil-Service-Reform-Plan-acc-final.pdf>> [Accessed 20 March 2013]
- HM Treasury** (2011) *The Magenta Book – Guidance for evaluation* [pdf] Available at: <[http://www.hm-treasury.gov.uk/d/magenta\\_book\\_combined.pdf](http://www.hm-treasury.gov.uk/d/magenta_book_combined.pdf)> [Accessed 3 March 2013]

- Holmlid, S. (2010) The design value of business. In proceedings from Service Design and Innovation conference, *ServDes.2010*. Linköping, Sweden, 1-3 December 2010.
- Ilic, M., Puttick, R. (2012) *Evidence in the Real World: The development of Project Oracle*. London: Nesta
- Kimbell, L. (2009) *The Turn to Service Design*, in Julier, G. and Moor, L., (eds) *Design and Creativity: Policy, Management and Practice*. Oxford: Berg.
- Jones, M., Samalionis, F. (2008) *Radical service innovation*. Design Management Review, October
- Mager, Birgit (2004) *Service Design – A Review*. Köln: Köln International School of Design
- Manzini, E. (1993) Il Design dei Servizi. La progettazione del prodotto-servizio. *Design Management*, 7, June Issue.
- Meroni, A., Sangiorgi, D. (2011) *Design for services*. Farnham: Gower
- Moore, M.H. (1995) *Creating Public Value Strategic Management in Government*. Cambridge, Mass: Harvard University Press
- Moritz, S. (2005) *Service Design – Practical Access to an Evolving Field*. Cologne: Köln International School of Design
- Moultrie, J., Livesey, F. (2009) *International Design Scoreboard*. Cambridge: University of Cambridge
- Mulgan, G. (2007) *Ready or Not? Taking innovation in the public sector seriously*, London: Nesta
- Nutley, S., Powell, A., Davies, H. (2013) *What counts as good evidence? Provocation paper for the Alliance for Useful Evidence*. London: Alliance for Useful Evidence
- OECD (1992) *Technology and The Economy: The Key Relationships*. Paris: OECD Publications
- OECD (2009) *Focus on Citizens: Public Engagement for Better Policy and Services*. OECD
- OECD (2010) *Measuring Innovation: A New Perspective*. Paris: OECD Publications
- OECD (2011) *Government at a Glance*, Annual Report 2011. Paris: OECD Publications
- OECD (2011) *Making the Most of Public Investment in a Tight Fiscal Environment*. Paris: OECD Publications
- OECD (2011) *The call for innovative and open government – An overview of country initiatives*. Paris: OECD Publications
- OECD (2011) *Together for Better Public Services: Partnering with Citizens and Civil Society*. Paris: OECD Publications
- Ostrom, A. L., Bitner, M. J., Brown, S. W., Burkhard, K. A., Goul, M., Smith-Daniels, V., Demirkan, H. & Rabinovich, E. (2010) Moving forward and making a difference: Research priorities for the science of service. *Journal of Service Research*, 13(1).
- Palfrey, C., Thomas, P., Phillips, C. (2012) *Evaluation for the real world – The impact of evidence in policymaking*. Bristol: The Policy Press
- Raulik, G., Cawood, G., Larsen, P. (2008) *National Design Strategies and Country Competitive Economic Advantage*. The Design Journal, 11(2)
- Roy, R., Bruce, M. (1984) *Product Design, Innovation and Competition in British Manufacturing: Background, Aims, and Methods*. Milton Keynes and Philadelphia: Open University Press
- Shostack, L.G. (1982) How to Design a Service. *European Journal of Marketing*, 16(1)
- Sir George Cox (2005) *The Cox Review of Creativity in Business: building on the UK's strengths* [pdf] Available at: <[http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.hm-treasury.gov.uk/independent\\_reviews/cox\\_review/coxreview\\_index.cfm](http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/+http://www.hm-treasury.gov.uk/independent_reviews/cox_review/coxreview_index.cfm)> [Accessed 18 March 2013]
- Stickdorn, M., Schneider, J. (2012) *This is Service Design Thinking; Basics, Tools, Cases*. Amsterdam: BIS
- Thackara, J. (2007) *Wouldn't be great if...* London: Design Council.
- Vargo, S.L., Lusch, R.F. (2004) The Four Service Marketing Myths: Remnants of a Goods-Based Manufacturing Model. *Journal of Service Research*, 6(4): 324–335
- Vargo, S.L., Lusch, R.F. (2008) Service-dominant logic: Continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 36: 1–10
- W.K. Kellogg Foundation (2004) *Logic Model Development Guide*. Michigan: W.K. Kellogg Foundation

Här presenteras avhandlingar och böcker inom designområdet. Har du sett något du tycker Design Research Journal borde skriva om? Tipsa oss gärna på: [designresearchjournal@svid.se](mailto:designresearchjournal@svid.se)

## Om det innovativa ledarskapet



**SERVICE DESIGN LEADERSHIP**  
Doktorsavhandling  
Författare: Judith Gløppen  
Utgivare: AHO, Oslo, 2012

I december 2012 försvarade *Judith Gløppen* sin avhandling om *Service Design Leadership* vid AHO i Oslo. Syftet med avhandlingen är att definiera ett ramverk för vad service design ledarskap, dels för att förstå vad service design innebär, dels hur design kan användas i praktiken och i ett service-sammanhang. Det är en sammanläggningsavhandling och består av tre artiklar som publicerats i olika vetenskapliga tidskrifter, bland annat en artikel i *Design Research Journal* (# 1/2010). Förutom artiklarna

består boken av en rätt omfattande kapp: problemdiskussion som leder till forskningsfrågan; beskrivning av genomförandet av ett antal workshops, analys av litteratur inom områdena design management och service design och avslutande diskussion med slutsatser.

Judith Gløppens har egen erfarenhet som manager för två stora designprojekt – olympiaden i Lillehammer och Flytoget mellan Oslo och Gardemoen. Denna erfarenhet är utgångspunkt för att diskutera olika problem som finns inom service design i praktiken och att integrera design i organisationer som saknar erfarenhet av detta. Resultaten i avhandlingen baseras på analysen av den serie av workshops, där AT-ONE, en speciell metod för innovation av tjänster, användes. Judith Gløppen deltog vid dessa som observerande forskare och följde upp med intervjuer av deltagarna.

Metoden AT-ONE är framtagen av *Simon Clatworthy*, också forskare vid AHO, för att utveckla innovativa tjänster i den första fasen av utvecklingsprocessen. Syftet är som med designprocesser i allmänhet: att öka innovations- och kreativitetsnivån hos deltagande managers. De som deltog i serien av workshops har intervjuats av Judith Gløppen, inte enbart för att utvärdera metodens användbarhet utan också för att utforska deltagarnas upplevelse av designprocessen och tjänsteinnovation. Resultatet, där integrationen av organisation, kreativitet, service design och design-tänkande, blir en syntes som är viktig för ledarskap och kapacitet i service innovation, speciellt i de inledande faserna (front-end) av tjänsteinnovation. Det ger en god insikt om vad service design innebär och vilken typ av ledarskap som krävs. Speciellt finns en diskussion om behovet av T-skapade människor, det vill säga personer som har en djup kunskap inom ett specifikt område (vertikalen) och samtidigt en god förmåga att både samarbeta med

personer med annan specialitet och att implementera dennes kunskap (horisontalen).

Det är en rad intressanta projekt och en intressant metod, vilket är styrkan i boken och avhandlingen. En stor del av boken är skriven utifrån en praktikers synvinkel snarare än en akademikers, vilket gör att den teoretiska och vetenskapliga delen kanske saknar en kritisk diskussion och reflektion – även om det finns en bra beskrivning av litteraturen kring design management och service design. Ämnet service design har uppmärksammats akademiskt sedan en längre tid, men det verkar som om praktiker inte har sett de fördelar som designprocessen och designtänkande har även för utveckling av tjänster. Det kunde ha funnits lite mer diskussion om ledarskap och management som sådant. Fokus nu är på design och design management för att ledare ska lära mer om områden de antagligen saknar kunskap om. För designer hade det varit intressant att få lite mer om ledarskapsteorier i förhållande till service design för att förstå varför det faktiskt är svårt och komplicerat att integrera design. Men boken ger en god insikt för praktiker som vill utöva just innovativt ledarskap för tjänster och här använda designmetoder och designtänkande.

*Lisbeth Svengren-Holm*

## Trendbegreppet under luppen

”Idén om en trend kan vara så många saker: en rörelse, en stämning, en generell känsla som folk har”, säger modedesignern *Erdem Moralioglu* i *Jenny Lantz* nyligen utkomna *Trendmakarna*. Något uppstår mer eller mindre slumpmässigt som så småningom sipprar ner till allmänheten, enligt Moralioglu. Han befattar sig inte alls med trendbegreppet för egen del utan ”har en konstnärs förhållnings-sätt till sitt gebit”, sammanfattar Jenny





TRENDMAKARNA – bakom kulisserna på den globala modeindustrin

Författare: Jenny Lantz

Utgivare: Atlas akademi, 2013

Lantz. Också hon vägrar redan i bokens inledning definiera beteckningen trend. Ungefär sak samma är det med de flesta av alla de som kommer till tals i boken trots att de ofta tar ordet i sin mun och ofta har bestämda åsikter om trendernas för- och nackdelar.

Jenny Lantz är forskare vid Handelshögskolan i Stockholm. Hon disputerade 2005 med en avhandling kallad *Taste at Work*. "Trendmakarna" är resultatet av hennes forskningsprojekt "Trender och organisering på modefältet", som hon fått pengar av Vetenskapsrådet för att genomföra. Boken har underrubriken "Bakom kulisserna på den globala modeindustrin" och bygger på nästan ett hundratal intervjuer med personer inom modebranschen, från designer till investerare, pr-folk och trendbyråanställda.

Tyvärr innehåller boken en del upprepningar, till exempel återkommer teorin om att trender fungerar som organiserande princip och stabilisator inom modevärlden i flera kapitel. En del redigering hade inte skadat alltså. Författarens analyser och slutsatser interfolieras av långa direkta citat, som

ibland känns onödigt pratiga. Å andra sidan finns här just genom replikerna en direkthet och närvaro som samtidigt är rätt kul.

Att modebranschen är extremt svår att få grepp om framgår tydligt i "Trendmakarna". Alla har sin tolkning och sina beskrivningar av vilka som styr och vart utvecklingen är på väg. Många menar att trendernas tid är förbi, andra att just ett sådant påstående också är en trend. Fast det finns ett par saker kring vilka det råder konsensus. Internets påverkan till exempel. Trendernas spridning sker idag via nätet. Idag kan en webbplats som *Moda Operandi* till exempel möjliggöra för vem som helst att köpa en plagg som just visats på catwalken. Inköparledet kan hoppas över, konceptet bli verklighet. Okej, det kostar men det är möjligt.

Trendbegreppet har fått en allt lägre status inom branschen. Också det är de flesta eniga om. Samt att trenderna inte avlöser varandra helt och hållet utan numera lever kvar sida vid sida under en längre tid trots antalet kollektioner per år totalt blivit fler.

Den franske sociologen *Pierre Bourdieus* tankegångar är fortfarande gångbara enligt Jenny Lantz. Hänvisningarna till honom är många. Likaså har *Roland Barthes* term "neomania" fortfarande bäring; människans inboende längtan efter förändring styr i grunden modets växlingar. Men Jenny Lantz beskriver också andra i sammanhanget viktiga krafter, ekonomiska och kulturella. De stora kommersiella trendbyråerna får stort utrymme till exempel. Särskilt intressant är kapitlet om BRIC-länderna. Det klargör somliga sammanhang kring modets imperialistiska karaktär.

"Trendmakarna" är alltså inte någon förenklad beskrivning av den globala modeindustrin. Tvärtom, den griper över flera discipliner, sociologi, ekonomi, management och politik. Och så produktion och design förstås.

Lotta Jonson

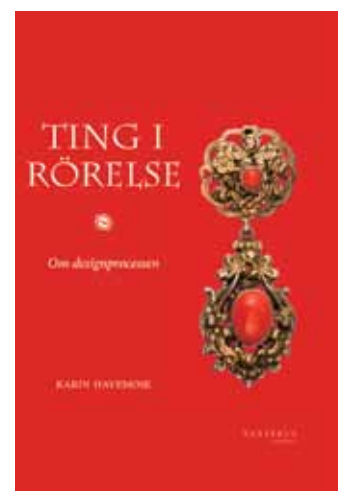
## Om skapande

"Ting i rörelse" är en liten inspirerande skrift på drygt hundra sidor där bland annat tre designer får komma till tals: *Anna Kraitz*, *Dan Ihreborn* och *Mats Theselius*. De är alla praktiskt verksamma men med delvis olika erfarenheter av yrket. Författare är *Karin Havemose*, lärare och forskare vid Tekniska Högskolan i Jönköping. Boken vänder sig till studenter, lärare och praktiker inom designområdet och andra skapande yrken.

I intervjuerna blandas högt och lågt: handens arbete, *Montaignes* essäer och sökandet efter "det där".

Texten sätter igång många tankar kring förhållandet människa/ting.

Lotta Jonson



TING I RÖRELSE

– om designprocessen

Författare: Karin Havemose

Utgivare: Santérus Förlag, 2012

## Uppmuntrande dialog på designkonferens om framtiden

Under två dagar i april, 17–19, var Högskolan för Design och Konsthantverk (HDK) vid Göteborgs universitet värd för den tionde European Academy of Design Conference (EAD) som hade temat *Crafting the Future*. Det årliga evenemanget drog ett rekordstort antal deltagare. Nästan 300 studenter, forskare och praktiker både från och utanför Europa presenterade teorier om och diskuterade vad design kommer att betyda åren framöver.

Konferensens tema kretsade kring en central fråga: "Hur kan de specifika kunskaper som designer besitter föras vidare, bli tydliga, synliggöras samt förstås också användas i kontexter som innovation, affärsutveckling och sociala förändringar?" Temat omfattade papers med ämnen så skilda som "Designing Future Mobility", "Design and Innovation" och "Fashion Design for Sustainability".

### GURU I ORGANISATIONSTEORI

Efter en fascinerande inledning som handlade om musikalisk forskning, intog gurun i organisationsteori *Mary Jo Hatch* scenen för att hålla ett inledande föredrag.

Hatch är känd för sitt arbete om jazzen som en metafor för ledning och organiserande. Nu betonade hon behovet av förmågan att känna igen den överlappning som förekommer mellan den intuitiva, inneboende logiken i allt praktiskt utövande av konst och design och den rationella logik som är förhärskande i affärs- och managementsammanhang. Hatchs inledning angav verkligen tonen för konferensen som därefter under båda dagarna satte fokus på innovativa kopplingar mellan historisk och samtida praxis inom design- och management-teori.

Hatch föredrag följdes av några provocerande anföranden. Dessa

anspelade på en framtid som kommer att ge fart åt (eller kanske hellre återuppliva) diskussionerna kring värdet av långlivade färdigheter och hantverksmetoder. Detta sida vid sida med kravet på en förståelse av tekniker och system som påverkar vårt arbete i den artificiella världen. Som *Clive Dilnot*, professor i Design Studies vid Parsons School of Design, proklamerade genom att beskriva sin definition av den pågående fasen i människans historia, det artificiellas tidsålder (The Age of Artificial): "gjorda saker är studier av det möjliga ... och design är där detta tas på allvar."

### SVÅRT ATT VÄLJA

Det expansiva designbegreppet som åberopades av huvudtalarna fick ytterligare näring i de olika paper-presentationerna. Även om varje ämnesområde uppvisade en egen unik infallsvinkel (vilket ofta gjorde det svårt att välja mellan två lockande men parallella presentationer) utkristalliserades några övergripande teman: förhållandet mellan business- och designyrken, metoder, verktyg och designers kompetens samt den roll design spelar i organisationer, samhällen och till och med länder.

Några av de mest intressanta upplevelserna under konferensen handlade just om bollandet mellan olika infallsvinklar.

Under en eftermiddagssession fördes diskussioner om designmetoder baserade på utforskande, lek och fantasi i rummet intill en pågående detaljerad analys av hur människor utan en designbakgrund uppför sig när de använder digitala designverktyg.

Två workshops sörjde för en paus från den mentalt ansträngande strömmen av vetenskapliga presentationer. Den ena, *Crafting Play:ces*, utforskade hur hantverket kan stödja delaktighet och aktivera människor i det offentliga rummet. Under hela konferensen engagerade studenter förbipasserande i att skapa former och strukturer genom att fläta ihop trädgrenar. Alldeles nedåt



Två av huvudtalarna under *Crafting the Future*.  
Ovan: Clive Dilnot, Parson School of Design.  
T h: Mary Jo Hatch, guru i organisationsteori.



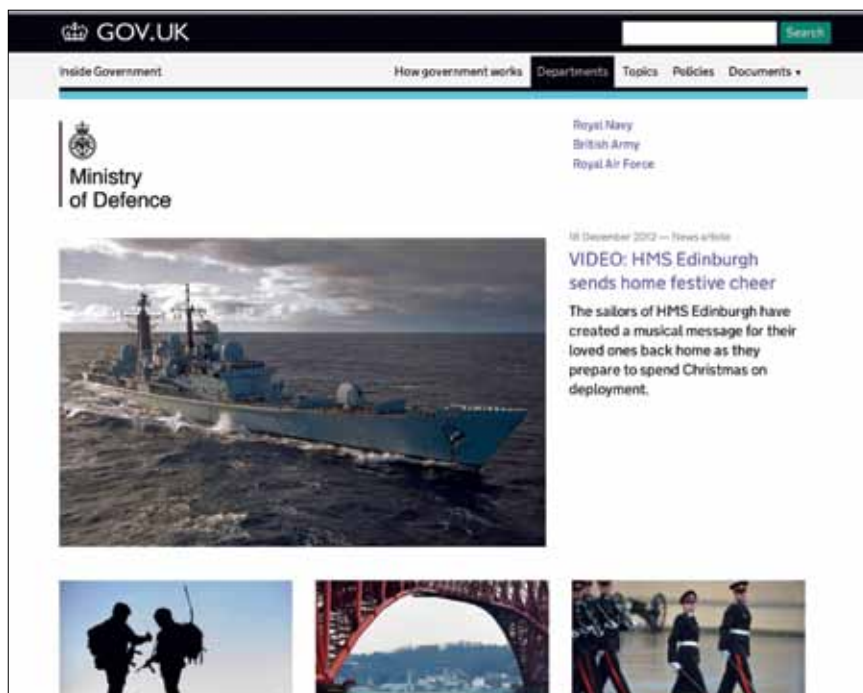
gatan i Glashuset var masterstudenter från HDK:s Business & Design Lab värdar för *Biking the Future*, ett "upp-livselaboratorium" där man undersökte cykeln som metafor för sociala företeelser. Båda seminarierna visade sig vara både tillgängliga och trevliga med konferensdeltagare som slank in och minglade med dem som sysslade med de kreativa aktiviteterna.

### SOM EN HANTVERKSPROCESS

Sammantaget uppmuntrade *Crafting the Future* en bra dialog mellan olika discipliner som kommer att fortsätta att driva fram och tänja gränserna för designområdet under många år framöver. Som framgår av konferensens titel (och som också presentationerna visade upp) kan framtiden både för design och samhälle mycket väl ses som en hantverksprocess – om den utförs med hjälp av den kreativa, allomfattande och kritiska diskursen som Europeiska Academy of Design vill främja.

*Andrew Whitcomb*

PS. En fullständig förteckning över alla paper finns på konferensens webbplats: [www.craftingthefuture.se](http://www.craftingthefuture.se).



## Service design på regeringsnivå

Redan för över ett sedan berättade *Mat Hunter*, Chief Design Officer på Design Council i London med stolt röst om den satsning som den brittiska regeringen bestämt sig för göra på sin webbplats: Gov.uk.

Med användaren i centrum skulle det bli enkelt och självklart för alla att använda sig av [www.gov.uk](http://www.gov.uk) för att ta del av basala demokratiska rättigheter och skyldigheter – även den som inte hade vana vid datorer skulle på ett litet

Typsnittet på Gov.uk är en reviderad version av ett klassiskt dito från 1960-talet, designat av *Margaret Calvert*. Vem som helst kan självklart gå in och kolla om de stora orden om webbplatsen stämmer. Se också mer på [www.designmuseum.org](http://www.designmuseum.org).



kick förstå sig på hur man kunde hitta information och hjälp på sajten.

I mitten av april kom så det officiella erkännandet: Design of the Year 2013. Design Museum i London delar varje år ut priser till "årets bästa" inom sju olika kategorier som arkitektur, transport, möbler, digitala lösningar och så vidare. Bland de sju vinnarna i vardera kategori utnämns därefter en totalvinnare. I år blev det just Gov.uk; service design på högsta nivå, enligt arrangörerna.

Så här sade chefen för Design Museum *Deyan Sudjic* vid prisutdelningsceremonin:

– Gov.uk gör livet bättre för miljontals människor. Nu har det blivit enklare att klara av vardagliga sysslor, att få ett nytt pass till exempel eller betala sina skatter. Gov.uk ser elegant och subtilt brittiskt ut. Det är av webbplatsernas *Paul Smith* (brittisk ikon inom herrmodet). Resten av världen är djupt imponerad.

Lotta Jonson

## Slutpunkt för HDL

Sedan 2008 har den statliga "Jubileumsfonden för Finlands självständighet" Sitra finansierat en avdelning för strategisk design med plattformen Helsinki Design Lab, HDL. Inom labbet har man försökt föra in designer och designmetodik i viktiga beslutsprocesser på ett obyråkratiskt sätt. En av de viktigaste uppgifterna har också varit att hålla ögonen på hållbarhetsfrågor och lågenergilösningar. Men nu är det slut med den verksamheten, åtminstone så som den varit organiserad hittills. I dagarna stänger HDL med ett endagsseminarium i Helsingfors (10 juni) och en slutrapport som ska sammanfatta de fyra årens olika erfarenheter.

*Marco Steinberg*, som varit chef för HDL säger i sitt avskedsbrev ([www.helsinkidesignlab.org/moimoi](http://www.helsinkidesignlab.org/moimoi)):

– För en del kan stängningen tolkas som misslyckande, men själva anser vi att HDL har åstadkommit vad det föresatt sig att göra: att visa att design kan spela en värdefull del i det strategiska beslutsfattandet. Liksom alla goda verksamheter kommer till en tidpunkt då det är dags för avslut har också vi kommit dit. Det är tid för nya och viktigare uppgifter. Nästa steg tar vi alla tillsammans.

Det låter kryptiskt men han förklarar vidare att han kommer att jobba med strategisk design framöver också fast utanför Sitra. Var och med vad är, när detta skrivs, ännu okänt. Exakt hur Sitra kommer att arbeta med designfrågor och forskning inom designområdet framöver kan inte heller utläsas av den information som hittills offentliggjorts.

Marco Steinberg



FOTO: SAMI KULJU

## Designen ska lyftas genom BEDA

Robin Edman, vd för SVID, har valts till vice president i BEDA, The Bureau of European Design Associations. BEDA är en sammanslutning med ett fyrtiotal designorganisationer i Europa som medlemmar.

– Nu när uppdraget för European Design Leadership Board har löpt ut och slutrapporten (*Design for Growth & Prosperity*) är levererad gäller det att se till att intresset för design hålls levande inom EU-kommissionen. Jag vill att BEDA tar över och driver designfrågorna vidare, säger Robin Edman om sin framtida uppgift i ledningen.

De som jobbar med innovationsfrågor inom EU känner bättre till designområdets potential idag än för bara några år sedan men nu gäller det att inte låta det upparbetade intresset falna, menar han och fortsätter:

– Förhoppningsvis kommer BEDA framöver att kunna visa ännu fler argument för att användningen av design lönar sig. De EU-finansierade projekt som pågår runt om i Europa och som bland annat utförs av BEDA-medlemmar handlar ju om att hitta metoder för att mäta designeffekter. Projekten ska vara avslutade om ett år, i juni 2014. Då

hoppas vi ha fler fakta på bordet. Fakta som EU-kommissionen inte kan blunda för i sin innovationspolitik framöver.



Robin Edman, vd för SVID och numera vice president för designorganisationen BEDA.

## Androstolen – kritisk design som ögonöppnare

På riktigt eller bara på låtsas? En provokation kanske? Nyligen presenterades Androstolen, en gynstol för män med en design byggd på kvinnors upplevelse.

Den ser ju ut som ett tortyrredskap, tyckte flera i publiken på det seminarium som samtidigt arrangerats på Arkitekturmuseet i Stockholm. Kanske det. Med sin kantiga rostfria front ser den rätt obekvämt ut och pappersrullen ger också obekväma associationer.

Namnet Androstolen kommer från "andrologi", det vill säga "läran om mannen som biologisk varelse" (Wikipedia). Tillblivelsen av stolen har dock inte bara handlat om förenklade prototyper utan om att ifrågasätta somlig design. Sådan som bara bygger på manliga mått trots att slutresultatet ofta ska användas av minst lika många kvinnor som män exempelvis. Sara Ilstedt, professor i produkt- och tjänstedesign på KTH, pekade på detta i sitt inledande anförande. Ett konkret föremål hon nämnde var de första mobiltelefonerna.

– Alltid när jag ringde min man

från min blev han orolig. Han trodde att något hänt, att jag var ledsen. De första mobiltelefonerna kunde nämligen inte hantera kvinnorösters frekvenser, berättade hon.

Utvecklingsgruppen på Ericsson hade ju bara bestått av män och mobilerna var bara testade på män. Visserligen har mycket hänt sen dess men fortfarande kodas vardagsföremålen ofta med omedvetna könsmarkörer. Genom att analysera föremålen med genusglasögon går det att upptäcka värderingar i samhället.

– Androstolen är exempel på kritisk design och resultatet av en typ av designforskning som kan synliggöra just sådana genusrelaterade värderingar, menade Sara Ilstedt.

Den manliga gynstolen har tagits fram inom projektet Hälsoformer & tekniknormer delvis finansierat av Vinnova och genomfört på Högskolan i Halmstad och dess Hälsoformcentrum Halland (HCH), som sedan starten hösten 2009 arbetat aktivt för att integrera ett genusperspektiv i sin verksamhet. Karin Ehrnberger, industridesigner och forskare samt Cristine Sundbom, industridesig-

ner och undersköterska har hållit i trådarna. Några av de frågor de försökt svara på är: Vems behov får egentligen företräde i produktutvecklingen och vilken roll spelar genus i detta? Hur kan ett genusperspektiv synliggöra eftersatta behov och leda till utveckling och innovation? Hur bidrar genus- och designforskningen till att lyfta dessa frågeställningar?

På seminariet hade en rad experter inom flera fält samlats. Samtliga var ense om Androstolen för att fungera i praktiken kräver en del ytterligare justeringar rent formmässigt men att den genom sin existens kan skapa många intressanta diskussioner. Fast då gäller det ju förstås att kunna tackla diverse ryggmärgsreaktioner. Som dessa uttryckta på flashback.org till exempel: "Tokfeminister har designat en stol som är syftad att göra män obekväma. [...] Jag vet inte om detta ska kategoriseras som manshat, tidsslöseri eller slöseri med pengar. Jag tycker att designen uppfyller en terapifunktion för kvinnor som lider av manshat och andra psykiska problem."

Så kan det alltså låta trots att stolen faktiskt "är designad utifrån hur läkare,

## Stora Designpriset 2013

Martin Magnusson & Co, Hestra, blev lyckliga vinnare av Stora Designpriset 2013 för sina sporthandskar för bland annat skidåkning. Av prissumman på 250 000 SEK ska hälften doneras till forskning på området.

Så här löd juryns motivering löd: "Martin Magnusson & Co är handskmakaren som genom att bjuda in professionella användare i designprocessen gjort familjeföretaget till en kommersiell framgångssaga och Hestra till ett starkt globalt varumärke."

Stora Designpriset ges till företag som rönt affärsframgångar med hjälp

av ett konsekvent designarbete. På Stora Designprisets Facebook-sida har röstades "Publikens Favorit" fram bland finalisterna. Vann där gjorde den superlätta rullstolen "Panthera X", design Gestalt Industriell Design. Övriga finalister: Verydays eldstad "Ezystove" den bärbara synteziesern "OP-1".



Vinnaren "Hestra Gloves" och Facebook-vännernas favorit "Panthera X"



Flera eftersatta behov kombineras i Androstolen. Dels sätter den fokus på mäns hälsa och ställer frågan varför andrologi inte är lika självklar som gynekologi. Dels pekar den på hur lite kvinnors negativa upplevelser av gynnottagningen hittills tagis till vara. Dessutom kan den ge upphov till diskussioner om hur genus mer eller mindre omedvetet påverkar designprocessen.

i intervjuer, beskrivit att prostataundersökningar görs och vad som skulle kunna vara en fördelaktig position medicinskt" enligt Ehrnberger och Sundbom.

Ett realistiskt förslag alltså. Till lika en provokation.

Lotta Jonson

## Viktigt medlemskap

Textilhögskolan i Borås har anslutits till Sustainable Apparel Coalition, SAC, en sammanslutning av cirka 80 av stora tillverkare av textil och mode, till exempel H&M, Adidas, Zara och Nike. SAC:s vision är att skapa en mode- och skindustri utan onödig påverkan på miljön men med en positiv sådan på människor och samhälle. Målet är att skapa en gemensam syn på hållbarhetsfrågor, kunna mäta social och ekologisk inverkan och hitta ett gemensamt sätt att kommunicera "hållbarhetsmått". Textilhögskolan är en av fyra lärosäten i världen som hittills valts in i SAC. De övriga är University of Delaware, Duke University båda i USA samt holländska Universiteit Utrecht.

– Medlemskapet ger oss bland annat tillgång till ett stort kontaktnät inom branschen, säger Jonas Larsson på Textilhögskolan.

## Planerad action plan

Första Cumulus-konferensen i Sverige hålls i Kalmar 5–8 juni. Temat är *Global Thinking – Local Action – Future Life*. Fokus för evenemanget är hållbarhet. Globala klimatkonferenser har tidigare enligt arrangörerna givit påvra resultat. Därför vill man arbeta mer praktiskt den här gången. Bland workshop-ledarna finns *Ezio Manzini* (nedan), som under många år sysslat med frågor kring hållbar design. Konferensresultaten ska i början av hösten 2013 kokas ned till en *action plan* avsedd att publiceras och presenteras på politisk nivå. Design Research Journal får förhoppningsvis anledning att återkomma.



## Inspirerande ”Uppdrag: Användare”

”Dagens problem kommer inte att kunna lösas med samma slags logik som den som skapade dem.” Med det citatet inledde *Marco Steinberg* (då fortfarande chef för den statliga finska fonden Sitras avdelning Strategic Design med Helsinki Design Lab) ett intressant anförande om hälsa och innovation. Det skedde på ”Uppdrag: Användare”, en inspirationsdag som samlade cirka 150 deltagare, anordnad av SVID i februari.

Steinbergs föreläsning var i mångt och mycket en uppmaning till publiken att ställa saker på tvärs. Och att använda design för att kunna göra så. Ett litet men talande exempel han tog upp var den slogan som Helsingfors brukar presentera sig med, ”en fin plats att leva på”.

– Byt ut det mot ”en härlig plats att dö på”. Då händer någonting. Både i fantasin men också i synen på hur saker och ting kan förbättras och förändras, menade Marco Steinberg.

*Richard Bracken*, projektledare på Handisam, en myndighet som ”samordnar, påskyndar och följer upp

funktionshinderspolitiken” berättade om sina designfarenheter inom projektet Hjärnkoll.

– Designmetodiken har gett mersmak och nya perspektiv på mitt arbete, menade han. (Se mer i Design Research Journal # 2.12, sid 67.)

*Helena Jönsson* från Centek vid Luleå tekniska universitet talade entusiastiskt om tjänstedesign inom turismnäringen. Hon kallar det ”destinationsdesign” vilket innebär att hitta det unika för en plats samt att därefter utforma aktiviteter med mera utifrån denna. ”Dags att designa Norrbotten – att utveckla en region” var rubriken på hennes anförande som handlade om projektet Designarena Nord, där det gäller att utveckla Norrbotten med hjälp av design- och designmetodik. Projektet är treårigt och delvis bekostat med EU-pengar.

– För kommunerna i norr handlar allt om att vända avflyttning till inflyttning. Då måste man sätta invånarna i fokus. Och börja bry sig om sin bygd. Att laga trasiga skyltar till exempel gör oändligt mycket för attraktionskraften

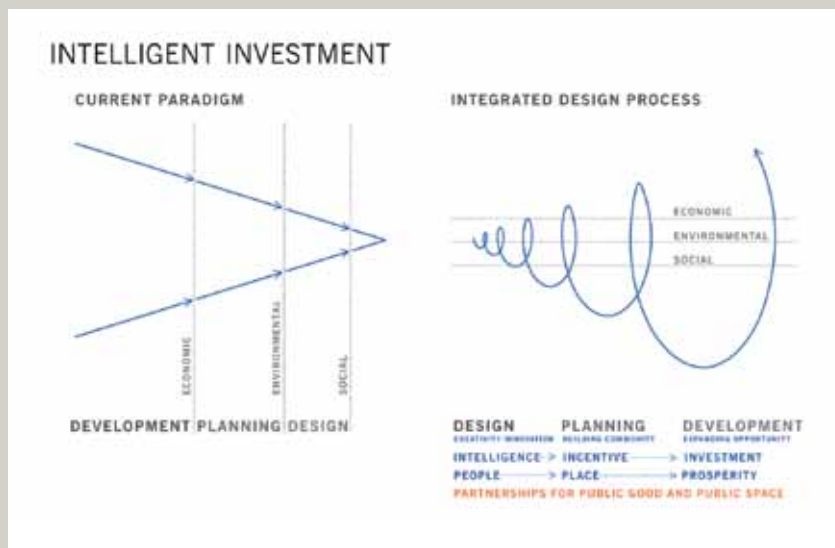
men också för den egna självkänslan.

Hittills har projektet pågått i ett år och engagerat sex kommuner: Arjeplog, Jokkmokk, Gällivare, Pajala, Haparanda samt Piteå.

– För oss har det varit viktigt att ha med personer som har mandat att ta beslut. Samtidigt har vi velat skapa en trygg miljö så att alla inblandade kan säga sitt och våga kritisera. Det gäller för varje samhälle att hitta sin egen identitet, den röda tråden. Och följa den fullt ut.

– Om allt i Arjeplog heter något på ”silver” så måste det ju bero på något. Man ska använda sin historia och sin kultur för att locka till sig människor. Våga vara stolt över den. Det vi sysslar med inom vårt projekt gäller inte bara för Norrbotten. Det är giltigt för all glesbygd, menade Helena Jönsson.

Ett annat inslag under dagen gav exempel på hur Stockholms läns landstings Hälso- och sjukvårdsförvaltning arbetat tillsammans med servicedesignbyrån Transformator Design för att ta fram e-tjänster för personer med psykisk ohälsa. I



Ovan: Servicedesign av Transformator design och Stockholms läns landsting i samarbete.

T v: I *Laura Lees Integrated Design Strategy for Southe Australia – Building the Future* finns en rad konkreta frågor kring miljön i södra Australien. Men också teoretiska beskrivningar av den designmetodik som politiker och samhällsplanerare förutsätts komma att använda för att förverkliga en rad föreslagna åtgärder. Här en grafisk beskrivning av hur en användardriven designprocess ser ut till skillnad från en traditionell linjär dito.

projektet har både patienter och deras anhöriga varit delaktiga; användarperspektivet har varit viktigare än någonsin och en absolut nödvändighet för att nå resultat.

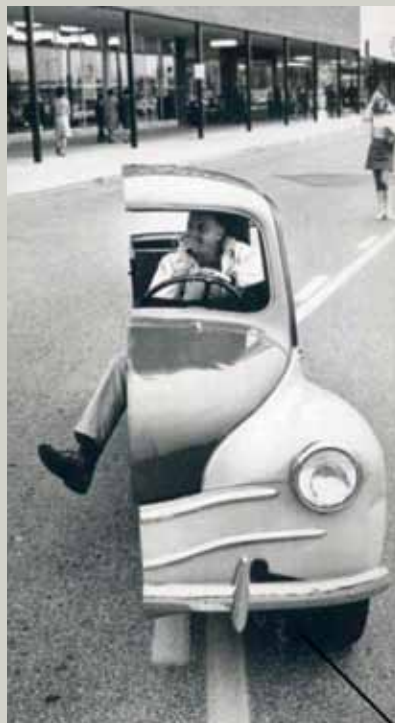
Vi fick också flera internationella inblickar under inspirationsdagen. *Runa Sabroe* från danska statligt finansierade byrån MindLab berättade om hur tjänstedesign används regelmässigt för att underlätta relationen mellan medborgare och myndigheter i Danmark. (Se mer om det i *Design Research Journal* # 2.11, sid 10.)

Och *Laura Lee*, Carnegie Mellon University, Pittsburgh, USA, berättade om det utredningsarbete hon var involverad i under åren 2009–10 i södra Australien och som resulterade i en designstrategi för hela området: *Integrated Design Strategy for South Australia – Building the Future*. Den tar upp alla tänkbara aspekter: natur, kultur, klimatförändringar, bostadsbyggelse, industriutveckling med mera och fokuserar också på invånarnas, användarnas, upplevelser och medverkan.

I den paneldebatt som sammanfattade ämnet "Uppdrag: Användare" hördes både optimistiska och pessimistiska tongångar. "Är det inte konstigt att användarperspektivet inte tagits på allvar tidigare?" undrade någon. "Vi borde ha träffats på Globen och varit många, många fler" sade någon annan. Medan en tredje ändå tyckte: "Det är nu det händer. Det senaste året har service- och tjänstedesignen vuxit med raketfart."

*Daniel Forslund*, chefsstrateg på Vinnovas avdelning Tjänster och IKT (informations- och kommunikationsteknik) menade:

– Jag tror att brukarmedverkan är en kritisk överlevnadsfråga för alla institutioner och företeelser inom den offentliga sektorn idag. Vi kommer helt



enkelt inte undan. Och det bådar gott inför framtiden.

Men för att nå ett lyckat resultat krävs modiga beslutsfattare och medarbetare som vågar tänka i nya banor och tvärs över tidigare strikta gränser. Det kunde panelen enas om.

Vilket osökt för tankarna tillbaka till Marco Steinbergs inledning om en framtid med åldrande befolkning och krympande statliga anslag.

– Om de offentliga medlen för till exempel sjukvården måste skäras ner med hälften kan man ju inte göra så här, sade han och visade bilden på bilen ovan.

– Då handlar det om något helt annat. Om att engagera personer som förmår tänka strategiskt och metodiskt med andra utgångspunkter än de gängse. Designer till exempel.

*Lotta Jonson*

## Mera "Uppdrag: Användare"

På "Uppdrag: Användare" i februari diskuterades frågor som "Hur kan en verksamhet arbeta mer med användarcentrerad utveckling?" och "Hur kan man använda kreativa processer och skapa attraktiva tjänster för fler?" Svaren, det vill säga, presentationerna samt den sammanfattande paneldebatten finns att tillgå på YouTube för alla som missade evenemanget. Sålunda ett utmärkt sätt till fördjupning i ämnet brukardriven servicedesign inom olika sektorer. Gå in på [www.svid.se/uppdraganvandare](http://www.svid.se/uppdraganvandare). Där ligger länkar till bilddokumnet och videor (utom *Laura Lees*). Den som är intresserad av hennes rapport *Integrated Design Strategy for South Australia*

– *Building the Future* kan läsa mer och ladda ner den i sin helhet på [www.thinkers.sa.gov.au/Thinkers/Lee](http://www.thinkers.sa.gov.au/Thinkers/Lee).



## Mixat nätverk

OCEAN Design Research Association är namnat på ett brett nätverk bestående av designforskare runt om i världen. Organisationen bildades i London 1994 och jubilerar alltså nästa år med en rad evenemang. Sedan 2008 är OCEAN registrerad i Norge med bland annat *Michael U Hensel* vid AHO som talesman:

– Alla medlemmar arbetar ideellt och driver projekt som ligger dem varmt om hjärtat. Ingen av oss är rädd för komplicerade frågor, berättar han.

Mer info på:

[www.ocean-designresearch.net](http://www.ocean-designresearch.net).

## Bildesign idag = ”att maximera intelligensen”

Vad händer på forskningsfronten inom bilindustrin? Frågan aktualiserades (för vilken gång i ordningen) under designveckan i Milano i april. Centralt i staden, i Triennale-palatset, visade Renault upp en konceptbil framtagna tillsammans med designern Ross Lovegrove. Han är känd för sitt miljöintresse och sin fascination för nya material. Visst, många av oss skulle nog gärna byta ut sin bensindrivna kärra mot en Twin'Z men något futuristiskt genombrott var den definitivt inte.

Förhoppningsvis pågår betydligt mer forskning inom bilbranschen än vi kan se, väl dold bakom lyckta dörrar. Detta trots att många menar att något radikalt inte kommer att ske förrän bensinpriserna sprungit i höjden och/eller att de fossila bränslena sinar börjat märkas i vardagen.

Enligt en artikel i DN i höstas förekommer flera försök att skapa miljövänliga bränslen för att ersätta bensin och diesel. Kanske skulle gröna alger

kunna tillverka olja? Fortfarande är det stora problemet när det gäller elbilar batteriernas tyngd; ofta väger de mer än en tredjedel av bilens hela vikt. Men enligt vetenskapsjournalisten *Karin Bojs* har svenska forskare gjort ett tekniskt genombrott genom att låta hela bilens kaross bli ett batteri, om den tillverkas av kolfiber vill säga. Dessutom skulle karossen då, åtminstone i teorin, kunna lagra energi.

Just nu pågår ett projekt, StorAge, finansierat bland annat med pengar från EU:s forskningsfond och svenska SSF, Stiftelsen för strategisk forskning. Där samarbetar halvstatliga forskningsinstitutet Swerea SICOMP (som länge jobbat med att utveckla kolfiberplaster för flyg och vindkraftverk), Imperial College London, INASCO Hellas, Advanced Composites Group, Nanocyl, Volvo Car Corporation, Chalmers Tekniska Högskola, Bundesanstalt für Materialforschung und -prüfung, ETC Battery and FuelCells

Sweden. Även KTH och Luleå tekniska universitet lär vara med på ett hörn. Inom StorAge försöker man ta fram så kallade strukturella batterier – starka, styva, formbara och som kan bära upp delar av ett fordon.

Tanken är att kolfiberplasten i framtiden inte ska tillverkas av fossila kolkällor som idag utan av cellulosa och att elen till bilarna ska komma från vattenkraft och vindkraft. En dröm att ta på allvar och som nog också Ross Lovegrove vill se uppfyllt. Hans Renault är dock byggt mer traditionellt med fyra litiumjonbatterier jämnt fördelade under golvet. Det är framför allt detaljerna på Twin'Z-modellen som Lovegrove sysslat med, stötfångare, belysning, interiör och så vidare. Tyvärr är det alltså estetiken och främst det organiska formspråket vad gäller LED-ljuset som skapar känslan av high tech.

Så här säger Ross Lovegrove själv om läget:

– Användningen av kompositer och

## Praktisk utforskande kring getter



FOTO: THEO ROSENGREN

Användardrivna designlösningar och forskning om till exempel materialfrågor måste gå hand i hand. Med den insikten växte projektet *Goats on Furniture* fram vid HDK vid Stenebys utbildning Möbeldesign inriktning Trä. *Franz James*, lärare och en av projektledarna, menar att en av de viktigaste uppgifterna för framtida designer är att ge sig ut i verkligheten, lära känna brukarna och inte tro att man bara kan sitta på kammaren och skapa.

– Designerns roll i framtiden kom-

T v: "Mjök på hjul" är en fullt fungerande kylskåp. Behållaren är tillverkad av björk, har ett inre skikt av isolerande skum och kan lagra upp till 14 liter kall mjölk. Design Love Hultén.

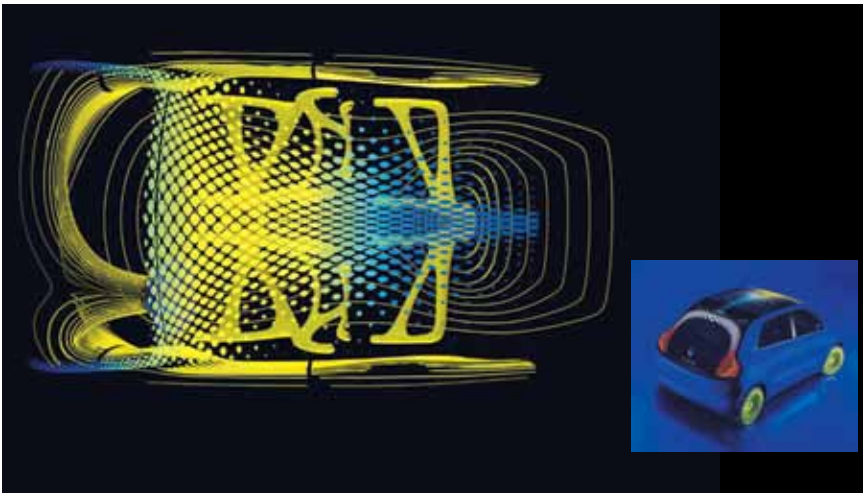
T h: Juan Cappa, student från Columbia, inspirerades av det traditionella materialet halm. Här hans halmpall inom projektet *Goats on Furniture*.

mer i stället att fokusera på social och hållbar design. Det gäller att hitta nya sätt att interagera med det omgivande samhället i allmänhet och det lokala i synnerhet. I *Goats on Furniture* har vi arbetat med hållbar design utifrån lokala material. Att enbart använda lokalt massivt virke ser vi som en upp-



FOTO: THEO ROSENGREN





Twin'Z, eldriven kompakt stadsbil. För färgval, interiör och belysning står Ross Lovegrove och hans team.

återvunnet material öppnar upp för nya möjligheter att kombinera texturer och nya hudnära uttryck. En mekaniskt "hård" får ge vika för en "mjukare" estetik byggd på biologiska principer. Bildesign består inte längre av att bara förbättra utseendet eller förstärka köregenskaperna. Det gäller i stället att

utnyttja en ny attityd som handlar om integrera bilen i vardagen, att minska skadliga utsläpp, dematerialisera bilens fysikalitet för att uppnå lätthet och maximera dess effektivitet och intelligens.

*Lotta Jonson*

maning till möbelindustrin att verka för ett hållbarare samhälle samtidigt som vi stöttar den lokala skogsindustrin, förklarar Franz James.

Projektet väcker frågor om situationen för dagens jordbrukare och relationen mellan människor och djur. Och har alltså vuxit fram genom ett tätt samarbete med det lilla lokala företaget DalsSpira, ett getmejeri på väg där man arbetar med hantverksmässiga tekniker. Leverantören av getmjölk, Näsbon Nöt & Get, har också varit involverad.

För att ha framtid måste det hantverksmässiga utvecklas och anpassas till samtiden. Det var här designstudenterna kom in i bilden. Förutom lärarna på Steneby fungerade designern *Staffan Holm* som ett bollplank under

projektet. (Holm fick nyligen det prestigeladdade Bruno Mathsson-Priset 2013 med en prissumma på 250 000 kronor. I motiveringen stod bland annat "att kunskap om hantverk och material samt tryggheten att lita på sina känslor är parametrar som driver *Staffan Holms* designverksamhet".)

Resultatet av *Goats on Furniture* blev tio unika föremål, praktiska och med poetiskt formspråk. Vart och ett har kommit till i nära samarbete med användarna, det vill säga de som arbetar på mejeriet. Ett intressant pedagogiskt exempel (med EU-stöd) som har både sociala och ekonomiska parametrar invävd. Se mer på [www.goatsonfurniture.se](http://www.goatsonfurniture.se).

*Lotta Jonson*

### 17-20 JUNI

#### ACM Creativity and Cognition 2013

SYDNEY, AUSTRALIEN

Tema: *Intersections and Interactions*. Omfattar studier av kreativitet på ett individplan, inom en individ, ett team eller i en viss kulturell kontext. [www.cc13.creativityandcognition.com](http://www.cc13.creativityandcognition.com)

### 18-20 JUNI

#### PIN-C

LAHTI, FINLAND

3rd Participatory Innovation Conference vill föra samman forskare, konstnärer, formgivare och praktiker. Tema: *Participation as Performance*. [www.lut.fi/en/pin-c2013/Pages/Default.aspx](http://www.lut.fi/en/pin-c2013/Pages/Default.aspx)

### 1-3 JULI

#### ISDRC19 2013

STELLENBOSCH, SYDAFRIKA

19th Annual International Sustainable Development Research Conference syftar till att främja samarbete och bygga broar mellan olika forskargrupper och mellan forskningen och dess tillämpningar i samhället. [www.isdr19.co.za](http://www.isdr19.co.za)

### 2-3 JULI

#### Include Asia 2013

HONG KONG, KINA

2013 års internationella konferens har temat *Global Challenges and Local Solutions in Inclusive Design*. Efter sex framgångsrika konferenser i London arrangeras årets konferens i Hong Kong under Design Week 2013. [www.hhc.rca.ac.uk/4989/all/1/include-2013.aspx](http://www.hhc.rca.ac.uk/4989/all/1/include-2013.aspx)

### 3-5 JULI

#### 2013 Design 4 Health Conference

SHEFFIELD, STORBRIANNIEN

Syftar till att undersöka sambandet mellan design, hälsa och välbefinnande. Hur utformar man metoder och processer som bäst möter de nya utmaningarna i vår tid? [www.design4health.org.uk](http://www.design4health.org.uk)

**4–5 JULI****EKSIG 2013**

LOUGHBOROUGH, STORBRITANNIEN

Tema: *Knowing Inside Out*. EKSIG – Experiential Knowledge, Expertise And Connoisseurship – arrangeras av Design Research Society, DRS. Om bland annat designforskning inom arkitektur, konstruktion, hantverk, media, musik, konst, filosofi, hälsa, kognitionsvetenskap, gastronomi och mycket annat. [www.experientialknowledge.org](http://www.experientialknowledge.org)

**18–20 JULI****DDR 2013**

KUMASI, GHANA

DDR = Design, Development & Research Conference. Tema: *Design-komplikation för utveckling*. Om design, utveckling och designforskningens roll i sammanhanget. Bland inledningstalarna: *Håkan Edeholt* (se sid 9). [www.ddr2013.com.gh](http://www.ddr2013.com.gh)

**26–30 AUGUSTI****IASDR 2013**

TOKYO, JAPAN

The 5th World Conference on Design Research organiserad av IASDR (the International Association of Societies of Design Research). Tema: *Consilience and Innovation in Design*. [www.iasdr2013.jp](http://www.iasdr2013.jp)

**3 SEPTEMBER****Interact2013**

KAPSTADEN, SYDAFRIKA

Workshop: Participatory Design för personer med kognitiva eller sensoriska störningar [interact2013impairmentsworkshop.wordpress.com](http://interact2013impairmentsworkshop.wordpress.com)

**4–6 SEPTEMBER****INTERACT 2013**

KAPSTADEN, SYDAFRIKA

Interact 2013 är ett forum för praktiker och forskare som vill diskutera alla aspekter av HCI (Human Computer Interaction). [www.interact2013.org](http://www.interact2013.org)

**3–5 SEPTEMBER****Research Through Design 2013**

DPPI – Designing Pleasurable Products and Interfaces

NEWCASTLE, STORBRITANNIEN

Research Through Design 2013 är den första och DPPI 2013 den sjätte i sitt slag som sammanför designer, konstnärer, psykologer, systemingenjörer, samhällsvetare med flera till diskussioner om framtida designpraktik och designforskning. [www.praxisandpoetics.org](http://www.praxisandpoetics.org)

**4–5 SEPTEMBER****CADMC 2013**

CAMBRIDGE, STORBRITANNIEN

Cambridge Academic Design Management Conference. Om design management igår, idag och imorgon. [www.cadmc.org](http://www.cadmc.org)

**5–8 SEPTEMBER**

Towards Global Histories of Design: Postcolonial Perspectives

AHMEDABAD, INDIEN

Design History Society:s årliga konferens är den första utanför Europa om den ökande betydelsen av designhistoria som en globaliserad disciplin. Syftar till att utnyttja postkoloniala metoder och ämnen att arbeta med för en framtida designutveckling. [www.dhs-nid2013.in](http://www.dhs-nid2013.in)

**24–26 SEPTEMBER****GIDEC 2013**

GABORONE, BOTSWANA

Gaborone International Design Conference med tema "Designens framtid: Kreativitet, innovation och utveckling". [www.gidec2013.com](http://www.gidec2013.com)

**8–9 OKTOBER**

2013 Design Research Conference (DRC)

CHICAGO, USA

DRC samlar designproffs för att främja designens roll inom forskning kring innovationsfrågor. Bland ämnena finns innovativa strategier och hållbarhet inom designforskningen. [www.id.iit.edu](http://www.id.iit.edu)

**7–9 NOVEMBER**

Cumulus Dublin Conference 2013

DUBLIN, IRLAND

Tema: *Mer för mindre – design i en tid av åtstramning*. Den globala lågkonjunkturen tvingar designpraktik, forskning och utbildning att förändras. [www.cumulusdublin.com](http://www.cumulusdublin.com)

**15–17 NOVEMBER**

2013 IDA

ISTANBUL, TURKIET

Tema: *Designdialekter*, det vill säga metaforer för samtal och samverkan för att möjliggöra utbyte inom de tre IDA-disciplinerna industriell design, kommunikationsdesign och inredningsarkitektur. [www.idacongress.com/2013istanbul](http://www.idacongress.com/2013istanbul)

**16–19 NOVEMBER**

Healthcare Design 2013

ORLANDO, FLORIDA, USA

Om hur utformningen av miljöer påverkar säkerhet, drift, kliniska resultat och ekonomisk framgång för vårdinrättningar nu och i framtiden. För arkitekter, inredare, administratörer, forskare, industridesigner med flera. [www.healthdesign.org/chd/conferences-events/healthcare-design-2013](http://www.healthdesign.org/chd/conferences-events/healthcare-design-2013)

**16–18 JANUARI 2014**

Eighth International Conference on Design Principles and Practices

VANCOUVER, KANADA

Om designens uppgift och hur den bör användas för artefakter och processer. [designprinciplesandpractices.com/the-conference](http://designprinciplesandpractices.com/the-conference)

# Två forskningsbyråkraters bekännelser

Förr satte vi likhetstecken mellan design och form. Lyckligtvis börjar vi nu få upp ögonen för de stora möjligheter design och designmetodik kan ge forskning och innovation.

Design har, av oss utanför facket, uppfattats som ett verktyg för estetik. I vår vardag, som byråkrater som finansierar forskning, bidrog vi många år till att förstärka denna bild. Näringsinriktad forskning hade ofta ett likriktat fokus på teknologi. Under de senaste åren är vi glada över att ha blivit uppmärksammade på detta. Nu börjar vi se den potential som finns hos design och designmetodik också inom forskning och innovation.

## EN LÅNG RESA

Första gången ett forskningsprojekt med designforskning som tema föreslogs för oss avvisade vi det relativt snabbt med att ”detta är väl inte forskning”. Forskningsinnehållet och metoduvalet var inte i linje med de kriterier som Forskningsrådet hade slagit fast när det gällde att välja projekt som skulle kunna få stöd.

Resan från ignorans till erkännande har varit lång: Vi blev först introducerade för designmetodik knuten till produktdesign. Nyttan av detta var lätt att ta in. Designbyrån Live|Work introducerade oss för tjänstedesign – hur man utvecklar tjänster som uppfyller behoven hos dem som det är tänkt ska använda tjänsten. Tjänstedesign kom snabbt in i projektportföljen, bland annat fick Arkitektur- och desighögskolen

i Oslo (AHO) bidrag för ett metodprojekt som gällde servicedesign. Vi kände att vi var på banan igen. Nu ser vi också att design av affärsmodeller har blivit en viktig konkurrensfaktor för företag som befinner sig på en krävande global marknad. Vi gör vad vi kan för att hänga med.

Hösten 2012 besökte vi d.School: Institute of Design at Stanford University. Här blev vi introducerade för ännu en dimension: Vid d.School arbetar man tvärfackligt för att lösa ”wicked problems” – de stora komplexa samhällsproblemen – genom att tänka övergripande. Genom att använda designmetodik utgår man från behov, kombinerar oväntat ”på tvärs” och testar snabbt olika lösningar. Många forskningsprojekt innehåller element av ”wicked problem”, men forskarna saknar verktyg för att synliggöra och kombinera möjligheter och begränsningar. Det är här forskare och designer kan mötas i en växelverkan mellan detaljfokus och fågelperspektiv och bli goda sparringpartner åt varandra.

Designområdets processer och metoder lyfter innovationsprojektet och bidrar till att förverkliga potentialen.

## VI HAR SETT OCH LÄRT, MEN VAD GÖR VI?

Forskningsrådet i Norge finansierar idag rena designforskningsprojekt, som till exempel metodprojekt inom områdena tjänste- och interaktionsdesign genom programmet BIA, Brukerstyrt (användarstyrt) innovasjonsarena

Vi sörjer för tvärfacklighet: Genom programmet FORNY2020 kopplar vi yrkesverksamma designer till kommersialiseringsprojekt där projektteamen initialt bara består av forskare och ekonomer. Vi samarbetar också med Norsk designråd vad gäller deras DIP, Designdrivet innovasjonsprogram. Nästa steg för oss blir att inkludera designer i utvecklingen av Forskningsrådets egna program och finansieringsystem.

Vi vill inspirera andra och arbetar för att öka medvetenheten om design och designmetodik i näringslivet. I april delade till exempel föredragshållare från bland annat d.school och Live|Work med sig av sina erfarenheter till över 700 deltagare på Forskningsrådets näringslivsdag. Då ville vi förmedla att design som yrke och forskningsfält är viktiga verktyg när näringsliv, forskningsmiljö och samhälle ska försöka hitta lösningar på komplicerade utmaningar.

*Lise Våland Sund, Katrine Wyller*

*Katrine Wyller (t v) Lise Våland Sund (t h) är seniorrådgivare på Norges Forskningsråds Divisjon for innovasjon. Läs mer om Forskningsrådet på sid 11.*





Stiftelsen  
Svensk  
Industridesign

Sveavägen 34, 6 tr 111 34 Stockholm [www.svid.se](http://www.svid.se)