

Användningsforums podd – samtal 2

Detta är en transkribering av ett samtal mellan Erik Borälv och Cristian Norlin. Samtalet leds av Eva-Karin Anderman. Alla medverkande är ledamöter i Användningsforum.

EVA-KARIN:

Hej, och välkommen till Användningsforums poddar. Användningsforum bildades 2012 i mars av regeringen, och det läggs ned sista december 2015. Forumets uppgift är att säkerställa en kontinuerlig dialog kring tillgänglighet och användbarhet i IT. Utgångspunkten är att kunskaper och erfarenheter från det allmänna, frivilliga och intresseorganisationer, bransch- och forskarsamhället, genom en dialog ska peka på viktiga konkreta förutsättningar för användbarhet och tillgänglighet. Forumet ska också visa på exempel hur användbarhet och tillgänglighet kan implementeras och följas upp av ansvariga aktörer. I fyra poddar kommer ni att få träffa medlemmar från Användningsforum som tillsammans diskuterar kring de här viktiga frågorna.

EVA-KARIN:

Hej Erik. Vem är du?

ERIK:

Jag heter Erik Borälv. Jobbar största delen utav min tid på Sveriges innovationsmyndighet, VINNOVA, där jag jobbar med IT-relaterade frågor och IT-tjänster. Sen är jag då ordförande i Användningsforum, där vi jobbar med, så att säga, de digitala frågorna kring tillgänglighet och användbarhet. Och anledningen till att jag fick äran och frågan att bli det var ju kanske för att jag jobbar väldigt mycket med digitaliseringsfrågor, sitter en del i kansliet i Digitaliseringskommissionen, men också att jag har en bakgrund som forskare kring användbarhetsfrågor då.

EVA-KARIN:

Vad gjorde du när du forskade?

ERIK:

Jag forskade väldigt mycket på hur man ska liksom handgripligen försöka att åstadkomma användbara produkter eller IT-tjänster. Vi vet nog alla exempel på saker som inte är så bra, men det måste också gå att föreställa sig vad som är bra, för att det är liksom sättet att ta sig ur den här fällan eller knipan som man sitter i, att man sitter med ett dåligt verktyg eller ett dåligt IT-system och man vet att det skaver och inte funkar, men hur fixar man det här då? Vad är det som är bra? Det var lite grann mitt område som jag försökte jobba på. Men jag jobbade där genom akademien nästan 20 år och så kände jag att det var dags att flytta någon annanstans och prova någonting nytt.

EVA-KARIN:

Spännande. Och dig ska vi få höra samtala i dag tillsammans med Cristian. Vem är du och vad jobbar du med?

CRISTIAN:

Jag är Cristian Norlin och jag jobbar på Ericsson, på Ericssons forskningsavdelning. Jag tillhör en grupp som heter User Experience Lab, som för tillfället håller på att gå igenom en transformation och kommer förmodligen kalla sig själv för Strategic Design Group så småningom, vilket kanske säger mer om vad vi gör i dag än vad vi gjorde för såg fem år sen. Där är jag forskare men också någon slags tillförordnad chef sedan det här året. Och vi tittar på, om man tänker sig att Ericsson är ett stort tekniktungt företag kan man säga, och hela vår industri, telekomindustrin och så, så är min grupps uppgift att titta på teknik i skärningspunkten mellan vad vi kan kalla för affär, teknik och samhälle, där vi ser en väldigt intressant mix i mitten där. Och vår grupp är tvärkompetentiell kan man säga. Jag vet inte ens om det finns ett ord som heter så, men i alla fall, vi har väl någon med lite ingenjörsbakgrund, men väldigt många av oss är då designers, spelutvecklare, prototypbyggare och liknande. Så vi har liksom en hybrid av kompetenser som inte nödvändigtvis är tekniska och det är som en förutsättning. Så vårt uppdrag är att någonstans här titta på den här skärningspunkten och se vad ligger i den, och man ska tänka på kanske fem-tio års sikt för ett företag som Ericsson och vår industri. Vart är vi på väg, och var är världen på väg omkring oss och hur ska vi förhålla oss till det? Kan vi bli inspirerade av det? Det handlar mycket om att vara proaktiva snarare än reaktiva. Det är ju det som är fördelen med att jobba med ett så stort företag, att det finns rätt mycket, även om det är trögriktigt ibland kan man ju, alltså som alla stora organisationer, att klart man har en strategi som man följer, så finns det ju ändå en bra massa. Så det går ju alltid att göra intressanta hypotesprövningar i form av projekt och liknande och sånt, och det jobbar vi mycket med. Vi jobbar också mycket med att designa vår forskning. Alltså vi bedriver en slags grundforskning som kan liknas vid traditionell forskning, men det vi gör är också att vi uttrycker väldigt mycket om vår forskning som designade artefakter. Det kan vara usecases som i filmer, storyboards, ända ut till interaktiva prototyper av saker som egentligen inte finns. Och en sak som är viktig för oss det är att vi inte behöver ha svar heller på allting. En hel del av våra resultat är faktiskt frågor som vi kan mata in i det stora Ericsson och säga "men om det här är framtiden, om det här är kraven från brukarperspektivet eller samhället, om det ser ut så här, vad är vår respons? Hur ska vi agera? Hur ska vi se ut?" Så att, det gör vi.

EVA-KARIN:

Gud, vad spännande det här kommer bli. Kommer bli som våra möten som vi har haft på Användningsforum. Jag ska bara säga kort att jag som ställer frågorna heter Eva-Karin Anderman och jag jobbar på Stiftelsen Svensk Industridesign, där jag projektleder ett stort VINNOVA-finansierat projekt. Eller det är inte så stort, det är ganska litet, men det är mycket aktiviteter. Det heter People Powered Future och handlar om hur man kan beskriva design som strategisk resurs i samhället. Jag tänkte börja med att slänga ut en fråga som är lite up for grabs här. Användningsforum har ju funnits i tre år. Tanken är att det ska vara ett forum för en strategisk dialog om användbarhet och tillgänglighet. Vad innebär det för er?

ERIK:

För mig så handlar det nog väldigt mycket om att identifiera möjligheter. Vi lever ju i en allt mer digitaliserad värld, det pågår någon form av digital transformation runt omkring oss, den sker nästan över allt och så är vi lite oroliga där den inte sker. Det behöver inte betyda att den måste in över allt, men jag tror att det handlar om att på

något sätt tolka den utveckling och den riktning världen håller på att ta, för att då kan man också vara lite proaktiv. Vissa saker kommer ske utav sig självt, genom den här vanliga teknikutvecklingen, fler får tillgång eller att barriärer sänks och så vidare, men vissa saker sker inte utav sig själv och då är det ju kanske viktigt att man ser det och kanske kan ta höjd för det om det är någonting man vill påverka. Så det är väl det som är lite strategi för mig då, att man försöker utifrån här och nu tittar lite framåt och funderar på "vad är det vi behöver göra".

EVA-KARIN:

Det är ju en jättespännande koppling direkt till det som du pratar om Cristian, där ni faktiskt är den här enheten internt på ett av Sveriges största företag. Hur ser du på behovet av en strategisk dialog kring de här frågorna? Både kanske på samhällsnivå, men också på företagsnivå. Du beskrev ju lite ur företagsnivå.

CRISTIAN:

Jag tycker dialog är det roliga begreppet i det, strategisk dialog på ett sätt. Som princip så tycker jag dialog är väldigt bra på det sättet att om man tänker sig Användningsforum, som ska ändå representera stora grupper, samhället egentligen på något sätt, det är så jag tolkar. Lite som vår sammansättning också, vi har ju representanter för väldigt många olika discipliner och synvinklar. Och jag tror att just en dialog är bra på det sättet att man kommer ifrån lite grann av den här beslutshetsen, det vill säga att en dialog handlar ju mycket om att föra liksom ett tankegoods framåt på något sätt. Det handlar inte om att Erik säger en sak och jag säger en annan, och så ska någon av oss gå ur från rummet sen och ha rätt och en ha fel, utan det är snarare att kunna lyssna in den strömningen som pågår. Det kan ju också ge möjligheten till att man ser synergier där man kan då se att det finns faktiskt kopplingar mellan olika synvinklar, det är kanske bara att vi använder olika ord ibland eller vi kanske har olika tidshorisonter eller vi skär problematiken på olika sätt, men att det kanske finns väldigt mycket mer som förenar. Det tycker jag är intressant. Och ju då när man talar om en strategisk dialog, det vill säga att man har en tanke om att, som jag ser strategier så gör man ju det, det är ju ett sätt att arbeta kring en förändring helt enkelt där man ser "ja, men vad händer på sikt, vad ser vi kan komma att hända, vad tror vi kommer kunna hända, och hur ska vi förhålla oss till det?". Och då tror jag det är ännu viktigare att ha just den där kontinuerliga dialogen. Sen finns ju också en risk att det blir liksom en fikastund och inte så mycket mer. Där tycker jag att Användningsforum har varit rätt duktiga, att vi arbetar rätt aktivt kan man säga med att komma ut och engagera och på något sätt konkretisera en del av de här tankarna. Återigen inte som dogmer eller liksom en princip som alla ska följa, utan snarare försöka få en dialog och redovisa för hur den här dialogen ser ut. För då tror jag det kan bli jättespännande.

ERIK:

Det är intressant förutsättningarna för dialogen och vi är ju inte en uttalad projektorganisation så där, så att vår dialog är rätt så öppen och det finns möjligheter att välkomna rätt så många olika perspektiv. Forumet är ju 25 medlemmar och alla som sitter där är ju väldigt engagerade och kunniga utifrån sin hemvist, och det gör ju att det blir en väldigt strategisk dialog just eftersom vi kan mötas kring tillgänglighet- och användbarhetsperspektivet oavsett vad man har för typ utav jobb eller verksamhet. Och det har ju varit berikande och det är ju liksom en intressant

arbetsform för den är ju väldigt kunskapsbaserad, erfarenhetsmässig, vi är väldigt engagerade i området. Det leder ju liksom till en slags överföring utav perspektiv och tankar som inte riktigt låter sig fångas på andra sätt. Det är inte riktigt någonting man fångar så enkelt i en rapport.

EVA-KARIN:

Vad har Användningsforum betytt för er i era arbetssituationer eller i era plattformar?

CRISTIAN:

Det är ju speciellt när man jobbar liksom ... Användningsforum är ju ett offentligt forum då, framför allt i regi av det offentliga på ett sätt, och det som jag ser som den stora vinsten för mig och för Ericsson det är ju att man får en inblick i den värld, den omvärld, som vi kommer existera i. Jag tror nämligen att det här kommer bli än mer viktigt. Jag tror vi kommer se nya former av samverkan i framtiden, speciellt inom ramen för digitaliseringen. Och då är det ju speciellt tycker jag och jag tycker det är väldigt givande att kunna få de här inblickarna och kanske också då, ja hur ska man säga, man kan skära lite djupare i olika sektorer. Man träffar representanter för olika intresseorganisationer till exempel som annars inte riktigt kanske når fram. Det blir som att man får en bättre upplösning på kartan och man kan upptäcka nya områden som jag tycker är väldigt intressant.

ERIK:

Jag som ordförande, jag försöker väl styra på mitt sätt också att slänga in lite intressanta frågor från vår uppdragsgivare då. Vad är det offentliga åtagandet kring tillgänglighet och användbarhet? Vad bör Sverige göra? Alla måste ju göra sitt från sitt perspektiv, och näringslivet har ju sina uppgifter och det offentliga har sina, och frågan är "hur kan man jobba med de här sakerna?". Och det får vi ju fram väldigt bra nyanser kring när vi sitter så pass många erfarna experter och diskuterar låt oss säga "hur är det att resa kollektivt?", då får vi en väldigt bra uppfattning om vilka utmaningar det medför och vad det är som skulle kunna göra den här uppgiften enklare. Och så kan man utifrån det då särskilja vad är det offentligas ansvar till exempel kring en sån fråga.

EVA-KARIN:

Hur spelar det roll då i din plattform som du har på den övriga tiden där då du jobbar på VINNOVA till exempel?

ERIK:

Ja, det är ju någonting som man lär sig av, man identifierar ju utmaningar som det heter numera, man får en känsla för vad som är enkelt och svårt att korrigera eller justera eller åtgärda på något sätt. Och då kan man ju försöka föda hem det till sin organisation, eller att då, som det heter, då jobba strategiskt med att få beslutsfattare eller andra aktörer att ta sig an de här frågorna, eller vad man nu har för avsikt med det. Och det är ju väldigt långa, långsamma processer oftast när man jobbar med den här typen utav strategier, så man måste ju ha en ängels tålamod också.

CRISTIAN:

Användningsforums podd – samtal 2

Ja, men det gäller ju även för oss som kommer från ett stort företag så att säga. Kan ju ta kollektivtrafiken som ett jättebra exempel. Där gjorde vi ju en riktad aktivitet tillsammans med Konstfack i Användningsforums regi då, som har varit väldigt intressant för oss att vara med i för att där kan man ju få en unik inblick från en relativt neutral plattform, där man då kan ta in många olika typer av synsätt från brukargrupper, från det offentliga, och så vidare. Det som hände i den processen just i det projektet var att vi var ju med i absolut inte med några systemskisser, utan vi var där som jag och några till och lyssnade och bidrog i workshops och liknande och lyssnade framför allt på brukarna tillsammans med de här designerna från Konstfack och så. En hel del av de sakerna som dyker upp där är sånt som vi tar med oss in sen när vi tittar på kanske nästa generations mobila nätverk, 5G till exempel. Den standarden håller ju på att sättas nu. De nätens karaktärsdrag håller vi på att formar nu. Min grupp har ju en roll att spela där. Och där till exempel har jag ett par konkreta saker som kommer från de workshopsen som jag tar med mig in. Inte för att jag är en hyvens kille utan för att jag helt enkelt ser ett behov, som jag faktiskt kunde verifiera i den här dialogen som vi hade i det projektet. Och det kan ju vara småkomponenter, men det är ju precis sånt som skulle kunna bli ... Alltså, det är som en T-slinga, fast i ett mobilnät egentligen. Skapar man bara utrymme för det så kommer det kanske kunna komma stora grupper till gagn framöver, och det är ju kommersiellt sett väldigt bra för Ericsson också givetvis.

EVA-KARIN:

Det är ju ett bra exempel på vad Användningsforum kan spela för roll. Hur sprider man det här utanför själva forumet då?

ERIK:

Jag tänker att där har ju alla ledamöter ett eget ansvar att jobba i sin organisation och det är väl liksom helt tillräckligt att man jobbar där man står och verkar.

CRISTIAN:

Ja, och att forumet i sig är ju inte ett självändamål. Vi lever ju i en allt mer holistisk värld på ett sätt och det är svårt att härleda ett till ett vad just forumet gjorde för den här saken på Ericsson eller i en offentlig myndighet, men däremot så tror jag att just att det finns och att det är viktigt.

ERIK:

Jag tänker en utav övningarna Användningsforum har gjort tidigare är ju att vi har på något sätt inventerat och prioriterat viktiga frågeställningar på området, och en utav de allra viktigaste sakerna vi kom fram till var ju det här med någon form utav kunskap eller kompetens hos ledning och sånt. Och alla är vi ju ledare i någon mening och den här dialogen vi har haft det gör ju att jag lär mig lite grann om hur Ericsson tänker kring tillgänglighetsfrågorna. Den överhöringen som sker där, från de främsta på området inom 25 viktiga områden, det är ju då ett sätt för oss själva att fånga.

EVA-KARIN:

Är det självklart när någon frågar er vad ni har åstadkommit?

ERIK:

Nej, det tycker jag inte, för det är inte så lättfångade frågor så att man kan koka ned det till ABC. Utan det handlar väldigt mycket om perspektiv, inställningar och ett långsiktigt strategiskt arbete. Däremot så tror jag liksom det går alltid att förklara vad tillgänglighet och användbarhet är, speciellt när det blir en brist på de egenskaperna, och det tror jag de flesta i dag kan förhålla sig till. Det som är svårigheten där är väl att skapa en nyans i det, att förstå att det där är någonting som finns i varje liten sak man har, till och med den här kaffekoppen jag håller i, är den för hal att hålla i, är den för varm, och så vidare. Och det perspektivet har inte alla så att säga. Det är inte naturligt att se världen så. Det är väl vi som är lite yrkesskadade som väljer att se det här i allting vi kommer i kontakt med.

EVA-KARIN:

Det blir ju en yrkesskada. Hur upplever du det som sitter på ett, vad jag utifrån skulle säga, ett ganska ingenjörskivet företag?

CRISTIAN:

Det är en konstant dialog i min grupp. Och den dialogen förväntar jag mig att mina gruppmedlemmar har utanför vår grupp också. För mig är då Användningsforum ett väldigt bra exempel på en sådan dialog. Jag kan inte säga när alla de här Brysseldiskussionerna i Användningsforum kommer komma mig till nytta. Det jag vet däremot det är att Ericsson pratar om ett Networked Society. Jag vet att Sverige pratar om ett 24-timmars myndigheter. Det kommer ställa enorma krav på den infrastruktur vi skapar. Då att det finns människor i min närhet som jag haft en kontinuerlig dialog med i flera år, som har pratat om då fördrag och det är utkastade inspel och allt vad det nu är för någonting, det ger en klangbotten och det finns en slags, vad ska man säga det, det hänger små trådar som man vet att man kan dra i. Man vet bara inte när man kan dra i dem och av vilken anledning man kommer komma fram till att man ska dra i dem. Och det är ju det som är det där undflyende skimret med innovation. Fanns det en sån här enkel manual till att säga alltså "dra i tåt B när du ska göra det här", då hade ju alla gjort det för länge sen. Det är inte så, utan det är korskopplingen här emellan. Och där kan jag ju säga att där spelar Användningsforum en jätteväiktig roll. Dessutom så tror jag också att det är när det är en facilitet forum på det här sättet det hjälper ju oss gentemot våra organisationer. Att bara gå ned på Obaren, om det nu finns kvar ens, och dricka öl och svamla med någon liksom "ah jag fick en bra idé" eller "jag fick nys om det här", det är ju också helt adekvat, det går väl jättebra. Men i den värld som vi lever i, de strukturer vi befinner oss i, ingenjörskulturen på Ericsson till exempel där det finns väldigt tydliga idéer om hur man ska göra saker och ting, då är ju den här lite mer faciliterade formen av dialog behjälplig, enormt behjälplig skulle jag vilja påstå, om man ska då driva vissa frågor eller lyfta vissa frågeställningar. Så för mig är det ju inget snack om saken att det har varit värdefullt på det sättet.

EVA-KARIN:

Hur känns det Erik, är inte det roligt att vara ordförande för en sån process?

ERIK:

Jo, absolut. Man går ju in i såna här uppdrag med olika bilder av vad det kan vara och jag är väl numera relativt van vid liksom den här policypolitikdelen utav hur fungerar Sverige så. Men jag tänker att man har ju också andra visioner att vad skulle man vilja för det här området. Och jag skulle vilja att människor, alla, hade någon form utav så

här insikt, träning eller medvetenhet eller vad man ska kalla det, kring de här aspekterna och jag tycker att ... Jag brukar kalla det här för att man har ett tränat öga. Att man ser saker för vad de är och att man upptäcker när saker fungerar olika bra eller dåligt, och att man förstår vad bristen beror på. Ja, men det är väldigt vanligt att folk tar på sig problemet, att "här kommer dumma jag och jag förstår inte ens min digitalkamera" när digitalkameran kanske är då felaktigt utformad. Men det tycker jag är nästa stora mål att vi är medvetna användare på något sätt och ser saker för vad de är, och därmed också får förmågan att påverka utvecklingen. Vi känner igen när någonting inte är bra och kan kravställa eller vad nu rätt åtgärd är då.

CRISTIAN:

Jag håller med. Det är väl den enskilt viktigaste delen av varför jag jobbar med det här egentligen, det är att jag nästan tror att världen kan bli lite bättre. Alltså i en värld som blir mer tekniskt, alltså vi lever ju i en värld som är tekniskt mer komplicerad, vi får ju mer och mer komplicerade saker runt omkring oss, så både som brukare, men också som ... Vi har ju pratat om beställarperspektivet. Jag har ett väldigt så här intressant, som på sätt och vis är inte direkt så mycket som användbarhet som beställarkompetens kanske i det här fallet, där jag bodde tidigare med min dåvarande fru, då bodde vi i Svenska Bostäder och hade en femrummare och så en dag så fick vi en lapp i lådan där det stod så här "nu ska ni få nytt fiberbredband till lägenheten" och det var ju kul för det var rätt dåligt innan. Och så la man den här nyckeln i någon box och sen så när vi kom hem på eftermiddagen då hade någon tagit sig in i lägenheten från Svenska Bostäder och dragit fem centimeter breda kanaler längs taken i alla rum. Och i varje rum satt det två stycken Icenet-uttag i lägenheten. Det såg ut som det hade blivit ett kontor av hela lägenheten. Jag ringde ju och frågade "vad har ni gjort?". För det satt ju en box då i hallen som var då ingången, där det satt då sladdar som gick då i de här kanalerna till alla rummen då. Så att egentligen var det så att de hade dragit in boxen ända i hallen då. Och då var det så "nej, men så här såg beställningen ut, det ska vara uttag i alla rum". Och just det här fascinerande då men här ska ju folk bo, det här är ju någons hem, som ni har varit inne i liksom och förvandlat till någon slags bisarr form av kontorslandskap nästan. Den beställaren som inte såg den kopplingen. Alltså det är fantastiskt med uppkoppling, ja ja, men de flesta har ju wifi i dag till exempel, så det hade ju räckt med bara man fått in det i hallen så hade de kunnat löst sitt eget, eller då kanske bett om specialdragningar till de rum man ville ha. Och det här är för mig som ett tecken i tiden. Tänk om de här beställarna på Svenska Bostäder skulle kunna förstå de där enkla, fundamentala principerna som styr. De flesta människor gillar uppkoppling, men de vill inte ha bredbandskanaler i alla rum.

EVA-KARIN:

Är det så att vi tillåter dem att förstå? Deras uppdrag är ju kanske inte att göra det som är det här holistiska perspektivet. Men hur skapar man förutsättningar då? Hur får man då beställarna i det här exemplet?

ERIK:

Jag tror man måste jobba på alla de ställen man har identifierat att här skulle vi gjort bättre eller på ett annorlunda sätt. Och från forumet så har vi ju jobbat då, speciellt med upphandlingsfrågan, speciellt det offentliga köper ju väldigt mycket system. Man verksamhetsutvecklar också genom att köpa sig tjänster eller produkter eller stöd. Det är så verksamheter bedrivs, att man köper funktioner i någon mening. Och

därmed blir ju det en central knutpunkt för att åstadkomma en förändring. Och upphandling det vet alla som har hållit på med det, det är erkänt svårt. Ibland då så finns det kanske en tendens att göra säkra, enkla saker för att underlätta sitt eget. Och därför har ju vi försökt jobba med den frågan lite extra mycket då.

EVA-KARIN:

Vad är de viktiga, strategiska frågorna för framtiden för att koppla det här sättet att tänka till samhällsutveckling?

ERIK:

Jag tror en fråga som många i forumet och inklusive mig själv brinner väldigt mycket för, det är ju digital arbetsmiljö. Jag tänker att oavsett vad man än jobbar med så kommer man vara rätt så digital i sitt arbete. Vi vet också att vi kommer behöva kanske jobba väldigt länge och att man kanske också byter karriär därmed. Och att världen också förändras, så att arbetsuppgifter förändras med åren. Häri finns den stora utmaningen.

CRISTIAN:

De viktigaste strategiska frågorna, om jag kliver liksom ur Ericsson-rollen lite grann och tittar mer på användarperspektivet. Jag har ju två frågeställningar som jag tycker är otroligt viktiga. Det ena är ju hur vi ser på hur vi utbildar de som ska skapa vår framtid. Ska jag vara lite krass så ska jag säga så här, man reducerar humanism till att vara språk och i bästa fall bild. Bild behandlas ju styvmoderligt i grundskola till exempel. Jag har ju barn i grundskoleålder. Och där man liksom på något sätt, tycker jag, missar chansen att skapa kanske lite mera, jag ska inte säga kompletta människor, men holistiskt tänkande människor. Det vill säga att man kan vara både logisk och kreativ på samma gång. Det är ju det som jag ser som kommer vara den stora, stora tillgången. Man kanske inte kan vara allt i samma person, men att man är på något sätt i en värld där man kan förstå fördelarna med de olika sätten att skära verkligheten.

ERIK:

Men tror du inte att en del i svaret på det som du försöker beskriva här är att vi ska inte vara de här passiva konsumenterna utan vi ska också ha någon form utav kunskap, eller alltså på någon nivå så att vi själva också kan vara producenter och utveckla de stöd vi själva behöver.

CRISTIAN:

Det tycker jag absolut. Men jag kan tycka ibland så här när jag tittar på hur skolväsendet ser, och jag undervisar ju en del på högskolor och sånt där också, och det är ju fortfarande väldigt silotänkande liksom och jag är ju väldigt mycket inne på att det här med kreativitet och estetik, men estetisk är inte bara färg och form utan att förstå kanske filosofi och egentligen empati. Empati det ju en väldigt bra förutsättning för användbarhet och skapa användbarhet till exempel, att man klär sig in i någon annans upplevelse av saker och ting. Det är det ena. Det andra som jag tror är den stora, stora jättestämningen vi har, det är ju den här minifikationen av samhället i dag liksom, där vi lever i någon slags bisarr Excelvärld där mätbarhet är överheten på något sätt. Det kanske inte går att mäta allting. Eller som sagt så här, det går nog att mäta allting, men mätbarhet, att man mäter någonting och för in det i ett Excelark

eller vad det nu är man gör, det kanske inte ritar upp den tredimensionella holografiska effekten av det man gör. Så mäter man saker och ting i två dimensioner så missar man kanske många andra dimensioner som det faktiskt möjliggör.

EVA-KARIN:

Jag träffar jättemånga studenter som läser tvärvetenskapliga utbildningar och de uttrycker ju på något sätt en frustration i att de inte kan svara på frågan "vad ska du bli?". Det finns ändå den förväntan att man ska bli någonting, att man ska kunna beskriva, och då blir det ju just det här som du Cristian pratar om, hur ser vi på utbildning och vad utbildar vi oss i.

CRISTIAN:

Jag tror att vi är i ett skifte. Jag tror att vi kommer se en enorm utväxling, det kommer komma ut människor som har just det här tvärvetenskapliga perspektivet. Men vad de kommer kalla sig för och hur vi kommer formulera deras roller och deras ansvarsområden, och vad vi kan ställa för krav på dem, det tror jag är en jättespännande utmaning. Där har vi verkligen någonting att tugga i. En fråga inför den här intervjun var ju liksom "vad är användbarhet för dig?", och det är ju någonstans där jag kan använda en artefakt för att göra ett jobb som inte handlar om att hantera artefakten. En snickare som använder sig av en hyvel han tänker inte "nu ska jag ägna mig åt min hyvel", utan han vill ju forma en plankan eller vad det nu är för någonting, eller hon. Verket för mig det är egentligen sekundärt i det läget. Jag tar det verket som är minst problem, därav att många skissar med papper och penna till exempel.

ERIK:

Men jag tänker som du är inne på att det är väl viktigt om man nu är student eller yrkesverksam eller vad man nu är, att man har en trygghet i att man till exempel har en profession eller man är utbildad för ett yrke, att man känner att man behärskar det yrkets palett eller verktygslåda. Det finns ju en slags trygghet i det. Och det är väl liksom en lösning just på de här sakerna, att man måste kunna sina verktyg, kanske att du använder kontorsverktyg, alltså Office-paket eller vad det nu är, ja men lär dig de verktygen så får du också en trygghet genom det. Sen är ju den kunskapen inte statisk. Vi vet ju att det ändrar sig väldigt mycket, att man måste lära om och addera saker. Och det är det som är utmaningen, att vi är inte klara, den här transformeringen pågår och pågår ständigt så att man måste vara beredd på att förnya det här också.

CRISTIAN:

Men där tycker jag också det allmänna har ett stort ansvar, om jag ska vara helt ärlig. Det finns en slags valhänt hanterande av den där transformationen från det allmännas sida. Det finns en enorm progressiv möjlighet för det allmänna att kliva in i vissa frågor och driva, ja men som användbarhet och tillgänglighet till exempel, eller bara som brukarmedverkan från stora medborgargruppen till exempel. Det finns en sådan enorm samhällsvinst tror jag att formulera sig kring digitaliserandet med den typen perspektiv. Och jag skulle gärna se att vi i Sverige hade någon slags Innovation Lab eller någon slags Living Labs-miljö liksom på nationell nivå där vi kanske då centralt skulle kunna ha som ett uppdrag att faktiskt i demokratins anda få in alla medborgargrupper i någon slags process där man reflekterar över digital kompetens,

där man reflekterar över brukarsamverkan, digitalisering av det offentliga, och så vidare, och så vidare. Om inte annat så har vi ju enorma möjligheter att använda oss av akademien i de sammanhangen till exempel.

ERIK:

Det är väl en jättebra uppgift att man skulle kunna samlas kring att, dels som individer att man vägrar acceptera dåliga lösningar, personligen att chefer vägrar acceptera dåliga lösningar för sina medarbetare eller lösningar som utesluter vissa medarbetare att kunna jobba på den arbetsplatsen, att facket jobbar med det här utifrån deras perspektiv. De vanliga aktörerna som vi pratar om här på det här området, alla här skulle kunna ha en funktion precis på det sätt som du beskriver, att man inte tolererar så att säga oanvändbart och otillgängligt när vi ser det.

CRISTIAN:

Lite som att vi tar ett samhällskommando också över vissa delar. Inte så att vi kan styra, vi behöver inte ha policys som gör att man inte får göra så eller så utan att man kontinuerligt jobbar med de här frågorna tycker jag skulle vara fantastiskt intressant.

ERIK:

Och jag vill ju bara också tillägga här att jag tycker att jag har sett en fantastisk utveckling. Så för mig är det liksom möjlighetsbaserat och jag tycker redan att alltså det positiva överväger starkt för min del och genom digitaliseringen har vi otroligt bra förutsättningar att inkludera fler och göra väldigt bra lösningar.

EVA-KARIN:

Erik, om du fick spåna lite, vad är viktigt att göra? Vad kan vi göra när det handlar om det här?

ERIK:

Jag tror det är viktigt att man gör någonting, man lär sig genom att göra och testa. Jag tror att det finns jättemycket saker man kan göra som individ eller grupp eller arbetsplats, eller där man nu associerar sig med. Och jag tänker själv att man kan börja protestera och ställa frågor kring saker varför de är så som de är, och börja agera lite därefter. Och det vore ju jätteroligt med något form utav folkuppror, man försöker utrota dåliga saker i vardagen på något sätt, vad nu det skulle vara då. Men saker som inte levererar det som de är satta att göra och att man liksom slipar på att ta bort de här bristerna eller felen som vi är omgivna av. Jag jobbar själv då på VINNOVA med att ge stöd till det som är viktigt för innovation, alltså nya innovatörer, makers och makers spaces, som är då oftast unga personer men någon form utav uppfinnare, personer som har idéer kring lösningar och så experimenterar de själva. I stället för att gå på stan och köpa en sak så kanske man 3D-printar den här grejen. Och det ligger ju en stolthet i att ha gjort någonting själv. Precis det perspektivet skulle man ju kunna föra in på vilken arbetsplats som helst, eller vilken organisation som helst. Att man som organisation kan avsätta lite tid och resurser och lite stöd för att ställa sig frågan "vad innovation är för oss, hur kan vi göra saker bättre?". Det finns ju uppenbara möjligheter inom kommun, skola, vård att just göra något sånt här systematiskt arbete. En del kallar det för Living Labs och vården kallar det för innovationsslussar. Det där är ett intressant sätt att liksom göra verkstad utav såna här tankar. Det ger ju personer lite så här egenkontroll, man blir väldigt stark utav det

och man förstår bättre hur man kan så att säga åstadkomma bättre saker. Jag tror det vore ett rätt intressant sätt att jobba.

CRISTIAN:

Jag har nästan lika positiv syn på världen som Erik här. Men personligen så är jag ohyggligt trött på undermåliga tjänster och undermålig teknik. Det mesta av det vi gör i dag det är kod, de tjänster vi pratar om. Det är inte rocket science, alltså på riktigt. Och jag kan bli så ohyggligt provocerad av skolsystem som mina barn sitter i idag till exempel. Jag kan bli så otroligt provocerad av beslut som fattas på principer som är så uppenbart skeva utifrån den verksamhet de ska stödja egentligen. Jag skulle gärna gå fram som en slåttermaskin. Jag skulle vilja att någon tog lite kommando, men inte kommando på så vis att någon ska peka med hela handen att "det här och rätt och det här är fel", men snarare då kanske driva någon slags brukarinspirerad, eller brukar... vad ska man säga ... People Powered Future-modell liksom, där man verkligen systematiskt arbetar med att med goda exempel visa på vad man faktiskt skulle kunna göra. Jag skulle personligen, ge mig ett API till Stockholm stads skolsystem så lovar jag er att jag skulle på en veckas tid tillsammans med en kollega bygga någonting som slår allting som finns i dag. Utan problem. Av den enkla anledningen att inget av de system som vi har sett, som vi använder med barn i grundskolan någon av mina kollegor och jag, det här är alltså vår stora käpphäst på jobbet när vi fikar, kommer ju utifrån ett rejält behov. Vi har tre olika system dessutom. Det är fullständigt vansinne. Och det är ju skattepengar som man har betalat. Det är ju inte gratis de konsulterna som tagit sig in och gjort det här. Och det provocerar så ohyggligt. Och där tror jag man skulle kunna göra, jag kan slå vad om att på mina barns skola så skulle vi kunna få ihop en brukargrupp på hundratals personer på en gång. I ren desperation om inte annat. Och vi skulle kunna bygga det här, för det är kod.

ERIK:

Det som du beskriver är ju just det här att man ska ta göra verkstad utav svåra problemområden, att bjuda in fler aktörer. Och de som har lösningar eller förslag till lösningar och de som har förmåga att bygga lösningarna. Och där som du beskriver att det finns dåliga saker, vi kanske borde införa någon sån här, jag vet inte om metaforen är korrekt men, som Toyota har att det är okej att dra i snöret som stoppar det löpande bandet och säga att "här är det någonting som inte är bra nog, vi måste fixa felet och sen jobbar vi vidare efter det". Jag tänker bara på arbetsplatser så jag tror alla arbetsplatser har någon form utav det här som kallas för skugg-IT, att man har bättre grejer hemma eller privat, och så tar man med dem till jobbet och löser problemet. Och det där tror jag finns i olika utsträckning i alla organisationer. Och det är ju en jättebra möjlighet att jobba för att då har man dels identifierat att någonting inte duger och man har dessutom identifierat lösningen, eller en bättre lösning. Här finns det ett systematiskt arbetssätt att ta tag i för en arbetsorganisation om man väljer att öppna ögonen för det. Det är lite jobbigt, det kan jag förstå.

CRISTIAN:

Och för det offentliga också tror jag. Alltså jag tror att vi skulle kunna anamma det men då har vi problematiken då med det här med ska det offentliga konkurrera med det privata.

ERIK:

Men handlar det inte mera om att bjuda in, att flera aktörer kan få vara med i den diskussionen och bidra med lösningar?

EVA-KARIN:

Jag tänker att det kanske inte egentligen handlar om det är privat eller offentligt. Om man har ett tjänsteperspektiv på det så handlar det ju om användbarheten då. Och leveransen i den här kedjan kan ju vara många olika aktörer. Så det är väl någonstans att man möjliggör det perspektivet, de här horisontella utvecklingsprocesserna som utgår ifrån användarna snarare än driftsform, för för mig är ju det en ganska ointressant fråga, fast man kan känna att det ofta är det vi fokuserar på. Jag tror att det offentliga skulle kunna vara en sjukt viktig inspirationskälla och drivkraft kring de här frågorna, särskilt när det handlar om digitalisering, till exempel hur man implementerar teknik i vården. Att ett privat vårdföretag skulle inte ha samma förutsättningar att kanske införa någon form av teknik för att man kan bli misstänkliggjord för att man gör det för att spara pengar. Har en kommun gjort det, eller en offentlig aktörer, så har de visat vägen. För det handlar om innovation utifrån användarnas perspektiv. Så jag tänker att det är viktigt med det där samspelet, att det inte egentligen handlar om privat eller offentligt för användarna.

ERIK:

Det är väl gemensamt för alla oss som arbetar med de här frågorna, det är ju det här användarperspektivet, att det är en källa till vad problemet är och hur lösningen borde se ut. Här finns det ju mycket att göra och att också välkomna individerna i den här problematiken. Det handlar inte om det privata och det offentliga, utan det handlar också om personerna.

EVA-KARIN:

Det känns ju ändå väldigt möjlighetsinriktat när ni pratar och det känns ganska skönt att höra den här diskussionen. Vad ser ni framför er? Vad är de stora kliven som kommer hända? Vad är det mest spännande? När du går till jobbet Erik, vad är det som är roligast? Vi är ju mitt uppe i det här.

ERIK:

Ja, det är en bra fråga. Jag är ju en sån här ”jag visste redan när jag var väldigt ung att det här med datorer och IT det är min grej”, så att det får jag jobba med varje dag vilket är otroligt belönande. Det är också väldigt svårt och det finns väldigt mycket olöst. Men det är det som gör mitt jobb intressant. För vore det lätt så skulle jag inte vilja hålla på med det, utan att det finns utmaningar och saker kvar att göra är ju det roliga. Men genom det här verktyget så har vi ju chansen att åstadkomma otroligt mycket förbättringar och nytta och värde för användare och andra, och det är ju det som är stimulerande. Och jag tror att vi kommer att se mycket förändringar och transformeringar framöver, och att vi har bara påbörjat den här lilla resan.

CRISTIAN:

Jag håller verkligen med Erik. Jag tror att det är ju samma anledning som jag började med det här. Jag kan säga för min del så var det verkligen så här, det som jag såg som den stora, stora förändringen för mig det var egentligen sociala communities. First Class hette det första systemet jag använde mig av på 90-talet. Chattgrupper. Det finns en fantastisk kraft i digitaliseringen och den teknik vi pratar om. Jag ser det som den

Användningsforums podd – samtal 2

stora, stora, stora, stora grejen, det är det möjliggörandet av mångas kreativitet och vilja att föra något framåt. Jag ser såna enorma vinster om man skulle kunna på något sätt kunna frigöra den här kraften i ett samhällsperspektiv. Om jag fick drömma så skulle det vara det, att vi på sånt sätt skapade den här positiva rörelsen kring den här tekniken. Vad kan tekniken användas till och varför ska den göras på det här sättet? Hur får man in mer bra grupper i det här? Hur kan man på något sätt frigöra det här och framför allt forma det på ett sätt som gör att det blir önskvärt och attraktivt? "Things have to work, but they also have to delight" sa min gamla designprofessor. Och just den här frågan, där tror jag vi har en sån enorm potential att bli världsledande. Alltså vi skulle verkligen kunna gå i fronten för väldigt, väldigt mycket. För vi har det. Det är den gamla svenska Trollhättanmodellen och hela baletten liksom. Vi har det nästan i våra gener från hur vi ser ut på arbetsmarknaden till hur vi tänker kring inkluderande design och liknande. Det här ser jag som en enorm möjlighet.

ERIK:

Och IT har ju medfört att många barriärer och hinder har liksom försvunnit. Vi lever i en relativt öppen och liksom gränslös värld, och där istället för att vara med i den här digitala transformationen den är ju väldigt låg och den öppnar upp för väldigt många nya idéer och aktörer att ta del utav sånt som tidigare var väldigt, väldigt svårt.

CRISTIAN:

Ja, för det ska man komma ihåg. Jag måste bara säga det, det är det viktiga. Vi pratar ju inte om att gjuta betong, gräva gropar och bygga hus. Vi talar i mångt och mycket om det digitala, det vill säga att vi kan. En klassisk userbility i term, vi kan iterera. Vi kan göra, vi kan ställa frågor, vi kan göra om. Och vi kan göra bättre hela tiden. Jag tycker det är så fantastiskt.

EVA-KARIN:

Vi tar med det som avslut. Tack så mycket för att ni var med i podden idag. Återigen lärorikt att hänga med Användningsforum.