Living Labs

- att arbeta med användardriven innovation

Kandidatuppsats, 15 högskolepoäng, INFK01 i informatik

Framlagd: April, 2009
Författare: Lindström, Fredrik
Palmving, Henrik

Handledare: Erik Wallin
Examinatorer: Agneta Olerup
Claus Persson
**Abstrakt**

**Titel**
Living Labs – att arbeta med användardriven innovation

**Författare**
Fredrik Lindström
Henrik Palmving

**Utgivare**
Institutionen för informatik

**Handledare**
Erik Wallin

**Examinator**
Agneta Olerup
Claus Persson

**Publiceringsår**
2009

**Uppsatstyp**
Kandidatuppsats

**Språk**
Svenska

**Nyckelord**
Living Labs, lead-users, användardriven innovation, innovation, innovationsprocesser, VINNOVA

**Abstract**

Living Labs är ett koncept för utveckling av innovativa produkter och tjänster på IKT-basis och utvecklades under senare delen av nittotalet vid universitetet MIT. Inom Living Labs finns ännu inga klara metoder och riktlinjer för hur arbetsprocessen bör gå till, vår ambition var att belysa områden som vi såg som kritiska för processen. Vi fann det också intressant att studera vilka förväntningar det fanns på Living Labs samt vilka fördelar och nackdelar den här projektformen gav. Vi avgränsade oss till fyra projekt och genomförde explorativa intervjuer med varje projektledare. Våra intervjuer visade på att konceptet har fått positiv respons, de inledande faserna har fungerat väl och det är också där det finns flest klara metoder och riktlinjer. Vår studie visade på att den största problematiken i projekten uppstod i slutet av arbetsprocessen. Resultatet åskådliggjorde att det fanns stor efterfrågan på tydliga metoder, främst beträffande implementering och kommersialisering.
Innehåll

1. Inledning .................................................................................................................. 5
   1.1 Bakgrund ........................................................................................................ 5
   1.2 Problemområde ............................................................................................. 6
   1.3 Frågeställningar ........................................................................................... 6
   1.4 Syfte ............................................................................................................... 7
   1.5 Avgränsningar ............................................................................................... 7
2. Litteraturgenomgång .............................................................................................. 8
   2.1 Vad är Living Labs ......................................................................................... 8
   2.2 Innovation .................................................................................................... 8
   2.3 Användardriven innovation .......................................................................... 10
      2.3.1 Användarcentrerad kontra användardriven innovation ..................... 12
      2.3.2 ”Voice of the consumer” kontra ”Lead-users” .................................. 13
   2.4 FormIT .......................................................................................................... 14
      2.4.1 FormIT ramverk .................................................................................... 14
      2.4.2 Kännetecken hos FormIT .................................................................. 15
      2.4.3 Faser ..................................................................................................... 15
      2.4.4 Modellen .............................................................................................. 16
3. Metod för den empiriska undersökningen .............................................................. 18
   3.1 Val av metod .................................................................................................. 18
   3.2 Genomförande ............................................................................................... 19
      3.2.1 Intervjuer ............................................................................................... 20
      3.2.2 Urval ..................................................................................................... 20
      3.2.3 Intervjugeide ......................................................................................... 21
   3.3 Etiska aspekter .............................................................................................. 22
   3.4 Validitet och reliabilitet ................................................................................ 23
      3.4.1 Bekräftbarhet ......................................................................................... 23
      3.4.2 Överförbarhet ......................................................................................... 23
      3.4.3 Tillförlitlighet ......................................................................................... 24
   3.5 Bearbetning av data ....................................................................................... 24
4. Presentation av studieobjekt .................................................................................. 25
   4.1 Living Labs Öresund ..................................................................................... 25
   4.2 Malmö Living Lab för Nya Medier .............................................................. 25
   4.3 Trygg Hemma – Levande Labb ................................................................. 26
   4.4 Living Labs Växervik .................................................................................... 26
5. Resultat av Empiri .................................................................................................. 28
   5.1 Vad är Living Labs ......................................................................................... 28
      5.1.1 Innovation ............................................................................................. 28
      5.1.2 Användardriven innovation ................................................................ 28
   5.2 Arbetsprocess i Living Labs .......................................................................... 29
      5.2.1 Användarnas deltagande ..................................................................... 29
      5.3 Förväntningar ............................................................................................. 30
      5.3.1 Framtidsvisioner ................................................................................... 32
6. Analys och diskussion ............................................................................................ 33
   6.1 Living Labs .................................................................................................... 33
      6.1.1 Innovation ............................................................................................. 33
      6.1.2 Användardriven innovation ................................................................ 33
<table>
<thead>
<tr>
<th>Section</th>
<th>Page</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>6.2 Arbetsprocessen i Living Labs</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>6.2.1 Metoder</td>
<td>35</td>
</tr>
<tr>
<td>6.2.2 Användarmedverkan</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>6.2.3 Resultat av Living Labs</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>6.3 Förväntningar</td>
<td>37</td>
</tr>
<tr>
<td>6.3.1 På resultatet</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>6.3.2 På framtid</td>
<td>38</td>
</tr>
<tr>
<td>7. FormIT och vår studie</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>8. Slutsatser</td>
<td>42</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Bilagor</strong></td>
<td>44</td>
</tr>
<tr>
<td>Bilaga 1 – Presentation av vår undersökning för Stefan Bedin</td>
<td>44</td>
</tr>
<tr>
<td>Bilaga 2 – Transkribering av intervju med Micael Gustafsson</td>
<td>44</td>
</tr>
<tr>
<td>Bilaga 3 – Transkribering av intervju med Per-Anders Hillgren</td>
<td>47</td>
</tr>
<tr>
<td>Bilaga 4 – Transkribering av intervju med Jesper Svensson</td>
<td>50</td>
</tr>
<tr>
<td>Bilaga 5 – Mailintervju med Stefan Bedin</td>
<td>54</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Referenser</strong></td>
<td>57</td>
</tr>
</tbody>
</table>
1. Inledning

1.1 Bakgrund

Innovation är idag nödvändigt inom många branscher för att ett företag skall överleva, varpå nya sätt att söka framgång kommer att växa fram automatiskt (Jamrog, Vickers, Bear, 2006). Att finna nya sätt för utveckling av nya produkter och tjänster är idag mycket viktigt då det finns undersökningar från bland annat Gartner Group som visar att en mycket stor del av nya IT-baserade utvecklingsprojekt misslyckas (VINNOVA, 2007).


VINNOVA, som är den statliga myndigheten för forskning och innovation i Sverige, definerar Living Labs enligt följande:

_Ett Living Lab ska ses som en arena för innovation. Det utnyttjar arbetssätt för att inkludera slutanvändare i hela utvecklingsprocessen och känna av användares behov i hans/hennes verkliga sammanhang och dagliga aktiviteter._ (VINNOVA, 2007, s. 5)

Syftet med det här konceptet är att skapa innovationsmiljöer som tar hänsyn till faktorer såsom tillgänglig teknologi, marknadsläge samt den existerande samhällskontexten. Det som differentierar Living Labs från mer traditionella forsknings och utvecklingsmiljöer är dess möjlighet att integrera med användarna under hela utvecklingsprocessen. (Eriksson, Niitamo, Kulkki, 2005)

En av anledningarna till att Europa har blivit ledande inom Living Labs är att EU-kommissionen har lyft fram Living Labs som ett prioriterat område i två av deras direktorat (VINNOVA, 2007). Med belysning på Living Labs har EU som förhoppning att säkra Europas fortsatta plats som ledande inom användardriven innovation på IKT-basis (Katzy & Klein, 2008).

Det främsta nätverket för Living Labs i Europa benämns European Network of Living Labs (ENoLL). I november 2008 presenterade ENoLL den tredje vågen av Living Labsprojekt i Europa. Idag finns det ett hundratals projekt som drivs under konceptet Living Labs i Europa, från länder som Sverige, Finland och Norge till Portugal, Malta och Grekland med flera. (ENoLL, 2009-03-17) Trots att alla projekten delar samma koncept så är de i många fält
ätt arbeta med användardriven innovation

välldigt olika. Projekten har fokus på alltifrån användartestning och utvärdering av nya produkter och tjänster, till utveckling av nya arbetssätt och införande av informationsteknik (IT) i kontexter där det tidigare saknats. (Eriksson et al., 2005)


1.2 Problemområde


Den teori och information (Eriksson et al., 2005; Katzy & Klein, 2008) som vi idag kan se kring Living Labs som concept och fenomen samt användardriven innovation (Von Hippel, 1988, 2005) belyser de nämnda delarna i väldigt goda ordalag. De här lovorden ger förväntningar på Living Labs, vilket gör det intressant för oss att se vilka förväntningar som de involverade personerna i Living Labsprojekt har skapat kring det nya konceptet. Vi vill också studera ifall de involverade i projekten finner samma fördelar med Living Labs som teoretikerna (Wise, 2006; Von Hippel, 2005), eller om Living Labs medför några nackdelar för de involverade.

1.3 Frågeställningar

Vi har arbetat med följande frågeställningar.

- Hur ser arbetsprocessen ut i de utvalda svenska Living Labsprojekten där man arbetar med användardriven innovation?
• Vilka förväntningar finns hos de projekt som drivits som ett Living Lab? Vilka fördelar respektive nackdelar upplever inblandade med Living Labs som projektform?

1.4 Syfte

Vårt syfte med den här studien är att skapa en ökad förståelse samt belysa viktiga aspekter inom arbetsprocessen i ett Living Lab. Syftet är även att belysa vilka fördelar och nackdelar det finns med att bedriva projekt i den här formen samt synliggöra vilka förväntningar på Living Labs som finns bland projektens deltagare.

1.5 Avgränsningar

I uppsatsen avstår vi från att studera arbetsprocesser i allmänhet och kommer således inte studera andra projekt än de som drivs i Living Labs anda. Vi har också valt att avstå från de bakomliggande orsakerna till att projekten startats då vi anser att det inte tillhör det centrala i vår uppsats. Vi kommer inte heller att intervjua alla involverade i de projekt vi studerar för att av tidsmässiga skäl få möjlighet att studera fler projekt, således kommer inte flertalet intressenters åsikter och synvinklar att tas i beaktning.
2. Litteraturgenomgång

Det här avsnittet inleds med några olika definitioner av begreppet Living Labs. Anledningen till det är att försöka åskådliggöra att det finns flera olika uppfattningar kring vad Living Labs egentligen är. Därefter klarlägger vi ett antal teorier som är viktiga för innehållet i konceptet Living Labs. Åsikter och teorier kring innovation, användardriven och användarcentrerad innovation belyses, samt teorier kring metoder för hur man kan arbeta med användardriven innovation.

2.1 Vad är Living Labs

Living Labs baseras på användarmedverkan i innovationsprocessen, med användare menas ett företag, en organisation eller en konsument. Innovationsprocessen blir således användarcentrerat istället för teknologibaserat. Living Labs konceptet hänvisar till en FoU-metod där innovationer, såsom tjänster, produkter eller applikationsförbättringar skapas och valideras i samverkande, flerkontextuella empiriskt verkliga miljöer. (Eriksson et al., 2005)

Living Labs är miljöer för innovation och utveckling där användarna utsätts för nya IKT-lösningar i (semi)realistiska kontexter, som en del av medel- eller långsiktiga studier inriktade på utvärdering av nya IKT-lösningar och upptäckande av innovativa möjligheter (Fölstad, 2008, s.116)

ENoLL är en organisation som verkar för att koordinera Living Labs i Europa. På sin hemsida (ENoLL, 2009-03-17) definierar de Living Labs enligt följande:


2.2 Innovation

Med innovationsprocess menas således arbetet med att ta fram innovationen, från att idén visar sig och ända till att innovationen används av någon på marknaden. (Ekvall, 1988)

Ekvall (1988) diskuterar både innovation och kreativitet, och menar på att innovation består av kreativitet på någon nivå i utvecklingsprocessen. Ekvall anser att innovation är ett invecklat ord vilket har kommit att förvirra många med dess olika definitioner, dock definierar han självt innovation som en kreativ tanke vilken har arbetats vidare med för att slutligen vara möjlig att använda.


Per Eriksson, Generaldirektör för Vinnova beskriver innovation såhär;

_Forskning är att skapa kunskap av pengar – innovation är att skapa pengar från kunskap._ (Eriksson, Niitamo, Kulkki, 2005, s.2)


Innovation innebär något nytt eller förnyat. Innovation återkommer inom de flesta segment så som produkt, service, processer, utbildning et cetera. Innovation återfinns alltså inte enbart inom högteknologiska domäner, och det innebär inte heller en direkt ekonomisk tillväxt. Innovation står snarare för kontinuerlig utveckling, förbättring och förändringar vilka alla enheter, oberoende av vilken bransch de återfinns i eller vilket syfte de har med sin verksamhet, måste anamma för att fortsätta vara konkurrenskraftiga. (Wise, 2006)

Enligt Rogers (1995) är innovation en idé eller ett objekt vilket eller vilka uppftattas som nya av en enskild person eller en grupp av individer som har för avsikt att nyttja den. Rogers menar på att så länge det mänskliga beteendet är berört spelar det ingen roll hur lång tid som

En annan ståndpunkt som Rogers tar är att det finns innovationer vilka först måste upptas och accepteras av en organisation innan en enskild individ har möjlighet att ta ställning till dem. En organisatorisk innovationsprocess skapar ofta förändringar, inte bara i själva innovationen, utan också i hela organisationen som helhet, således påverkas varje enskild individ i organisationen automatiskt i takt med att en ny innovation växer fram. Alla innovationer är inte bra. Man bör ha i åtanke att den nya produkt eller tjänst som utvecklats kan påverka sin omgivning på ett negativt vis. Att ta till sig eller avböja en innovation skapar konsekvenser, en vanlig fördom är att det ofta skapas positiva konsekvenser, så är dock inte fallet. (Rogers, 1995)


2.3 Användardriven innovation

Utgångspunkten för Living Labs utvecklingsmetoder är tron på att det är förståelsen för användarnas kontexter samt de innovativa lösningarna vilka tas fram för att möta användarnas behov i det idag ständigt föränderliga samhället. Det är dessa lösningar som skapar nya och konkurrenskraftiga IKT-tjänster, snarare än tillgången på de nya tekniska produkter vars prestanda finns att tillgå idag. Implementeringen av Living Labs grundar sig på att involvera användarna i innovationsprocessen för att på så vis göra hela innovationen användarcenrerad till skillnad mot den mer traditionella teknologicentringen. (Eriksson, et al. 2005)

Inom traditionell utveckling av nya produkter är användarnas enda roll att inneha ett behov, vilket produktionsföretagen senare identifierar och tillgodoser med hjälp av en ny, designad produkt. Således fyller alltså den traditionella modellen ett visst syfte, dock inte fullt ut. En ökad mängd empiriskt material visar på att användarna allt som ofta är de första som utvecklar de flesta både industriässiska men också tjänstemässiga produkterna. Med hjälp av den kraftiga utvecklingen av IT och kommunikationsverktyg syns idag en tydlig ökning av användarnas medverkan bland innovativa projekt. (Von Hippel, 2005)

Användardriva innovationsprocesser ger ett förstyrande gentemot de traditionella produktionscenterade innovationsprocesserna. Vid användardrivna innovation ges användaren möjlighet att utveckla exakt den produkt eller tjänst som verkligen passar den individu, istället för att de ska förlita sig på att ett stort produktionsföretag ska kunna möta deras behov. Dock måste användarna inte utveckla allt de behöver själva, utan de kan dra nytta av tidigare innovationer vilka delas av andra. (Von Hippel, 2005)

Trenden vilken pekar mot att mer demokratisering av innovationer och innovationstänkande appliceras både på IT, såsom olika typer av mjukvaror, men också på mer fysiska produkter (Von Hippel, 2005).


FoU/kundintegrering är av stor vikt för att ha en möjlighet till att reducera tidsåtgång, effektiviseringar av FoU-tekniker samt för att effektivisera arbetet med kommersialiseringen (Souder et al. 1998).
2.3.1 Användarcentrerad kontra användardriven innovation

Tanken på att involvera användarna i utvecklingsprocessen är ingen otrolig tanke, det har tillämpats under lång tid. Det kan liknas vid open-source utveckling eller ännu äldre metoder såsom att utveckla efter en viss målgrupps behov och krav. (World Economic Forum [WEF], 2008)

Något som idag visar på en tydlig förändring är företagens attityder till och vilja att se att användarna faktiskt kan spela en viktig roll i identifieringen och utvecklingen av en ny produkt eller tjänst. Arbetet med att föra samman olika grupper av användare för att skapa små arbetsgrupper har möjliggjorts till stor del tack vare Internet och alla de kommunikationsmedel som utvecklats i dess anda. (WEF, 2008)

Allt som ofta är företags kundkretsar och användare till antalet fler än de som är anställda av företaget för att arbeta med att utveckla och ta fram nya innovationer. Med det här i åtanke bör företagen dra nytta av situationen och på så vis involvera användarna i arbetet, dels för att de skapar en större arbetsgrupp men också för att få mer konkret och rättvisande information kring målgruppen och dess kontext, beteende och behov. (WEF, 2008)


Användarcentrerad utveckling bygger på att en slutanvändares behov, önskemål och begränsningar tas i beaktning i varje fas i utvecklingsprocessen. För att skapa en produkt med ett visst gränssnitt vilket ska möta användarens önskemål och behov, krävs det att man gör noggranna undersökningar och efterforskningar kring användarens domän och kontext. (Turner & Jones 2007)

Von Hippel (2005) hävdar att innovationen har blivit demokratiserad, och med det menar han att användare av produkter och tjänster, både företag och enskilda individer, i större utsträckning idag har möjlighet till att själva utveckla och skapa innovativa lösningar. I relation till mer traditionella tillverkarcentrerade innovationsprocesser erbjuder användarcentrerade utvecklingsprocesser stora fördelar vad beträffar innovationernas överensstämmande med de verkliga krav och behov som användarna har. Istället för att förlita
sig på att tillverkarna kan göra korrekta bedömningar för vad som behövs och inte behövs, ges nu användarna möjlighet att själva ta på sig ansvaret för utvecklingen i större utsträckning. Den trend vi nu ser kring demokratisering av innovation syftar främst åt informativa produkter såsom mjukvara, men även till fysiska produkter som surfingbrädor med mera. (Von Hippel, 2005)


Elektrolux VD, Hans Stråberg citeras i Wise (2006) artikel:

*We have returned to a consumer focus – meaning that rather than selling what we produce, we produce what sells. There is an important distinction.* (Wise, 2006, s.10)

2.3.2 ”Voice of the consumer” kontra ”Lead-users”

Skillnaden mellan dessa båda metoder är de olika källorna till innovation. I ”voice of the consumer” metoden fokuserar företagen på att identifiera konsumenternas behov och därefter utvecklar företagen själva en lösning. I lead-user metoden arbetar företagen tillsammans med lead-users vilka utvecklar lösningar, alternativt identifierar företagen en lösning vilken redan anammats av en lead-user, och därefter kommersialiserar den. Fördelen med det här sättet att arbeta är att företagen får större chans att lyckas då produkten eller tjänsten redan används av lead-users. Utvecklingstiden blir dessutom kortare och ofta finns det även en möjlighet att sänka utvecklingskostnaderna. (Wise, 2006)

Studier av innovativa användare, både enskilda men också företag, visar på att de har de typiska dragen av lead-users. Lead-users har ett starkt dagsbehov vilket ofta kommer att bli ett generellt behov inom ett visst marknadssegment i framtiden. (Von Hippel, 2005) Då lead-users redan idag är bekanta med tillstånd och behov vilka kommer att identifieras av andra användare i framtiden, kan de ibland skapa en form av behovsprognos vilken kan användas vid marknadsundersökningar (Von Hippel, 1986). Då lead-users allt som ofta försöker att
fylla de behov de upplever, kan det hjälpa till att skapa nya produktkoncept och verka som underlag till nya designkoncept (Von Hippel, 2005).

En undersökning för att finna lead-users innefattas av fyra steg. (1) specificera karaktärsdragen och kännetecknen vilka en lead-user bör besitta med hänsyn till det marknadsssegment som är aktuellt, (2) identifiera ett urval av lead-users vilka matchar de kriterierna, (3) samla ihop den här gruppen av lead-users tillsammans med utvecklare för att bygga en problemlösningsgrupp, (4) testa om de koncept den här gruppen har ansett vara värdefulla, matchar med det som anses vara värdefullt av en "vanlig" användare inom det specifika marknadsssegmentet. (Herstatt & Von Hippel 1992)


2.4 FormIT

Inom Living Labs har det utvecklats en metod som har fått namnet FormIT. Metoden har till uppgift att ge stöd åt arbetet i innovationsprocessen inom just Living Labs-projekt. (Bergvall-Käreborn, Holst & Ståhlbröst, 2009)

2.4.1 FormIT ramverk

FormIT bygger på tre stycken så kallade teoretiska strömmar; Soft Systems Thinking, Appreciative Inquiry samt NeedFinding. (Bergvall-Käreborn et al., 2009)
Soft Systems Thinking bygger på tanken om att förändringar enbart kan uppstå då det också sker förändringar i de mänskliga tankesätten. Det här innebär alltså att vi måste sätta oss in i och förstå både våra egna men också de övriga intressenternas synsätt och värderingar. För att uppfylla det, är det viktigt att vi har klart för oss hur vi själva tolkar vår omgivning, våra behov samt vad vi grundar det på. (Bergvall-Kåreborn et al., 2009)


Den tredje strömmen, NeedFinding, är inspirerad från två olika håll. Det finns det de som hävdar att NeedFinding, som ett koncept, inte influeras i särskilt stor grad utav trender, utan snarare bygger på långsiktighet. Samtidigt finns det de som hävdar att det snarare handlar om NeedGenerating och att man då istället bör fokusera på och arbeta med användarnas behov under hela utvecklingsprocessen, för att senare kunna använda den informationen som ett sorts underlag till en kravspecifikation. (Bergvall-Kåreborn et al., 2009)

2.4.2 Kännetecken hos FormIT

Något som tydligt går att se hos FormIT är att den skiljer sig markant åt gentemot mer traditionella utvecklingsmetoder vilka fokuserar på problemlösning istället för som FormIT, på styrkor och möjligheter. Bergvall-Kåreborn et al. (2009) hävdar att fokus bör ligga på att identifiera möjligheter och ser det här som en sorts grund för att sedan kunna uppskatta behoven, då behoven egentligen är möjligheter som väntar på att bli upptäckta. Arbetsprocessen hos FormIT innehåller de tre faserna Generate Needs, Design samt Evaluate, vilka i sin tur innehåller tre iterativa steg. De tre stegen är namngivna efter den förväntade outputen, nämligen design av konceptet, design av prototypen samt design av det färdiga systemet. Utöver den här grunden finns ytterligare två faser, nämligen planeringsfasen och kommersialiseringfasen. (Bergvall-Kåreborn et al., 2009)

2.4.3 Faser

I planeringsfasen sätts den generella projektgruppen ihop och det är här man definierar själva syftet med projektet. Man dokumenterar även övrig viktig information så som påverkande kontext, hinder, tänkbara metoder att tillgå. Problemet i den här fasen är att deltagarna i stor utsträckning divergerar i sina åsikter samt har en vilja och drivkraft att vara med och påverka många olika domän på samma gång. (Bergvall-Kåreborn et al., 2009)
I *fas ett* designar man kärnan i projektgruppen. Därefter startar man ett antal sessioner av idégenerering där fokus läggs på att med hjälp av användarna identifiera styrkor och *best practices*. En del i den här typen av idégenerering går också ut på att få användarna att skapa matnyttiga och välbeskrivna redogörelser för tidigare men även för kommande situationer. (Bergvall-Kåreborn et al., 2009)

Efter att beskrivningarna är dokumenterade skiftas fokus hos användarna från att beskriva det positiva hos det som är till att drömma om det som möjligen skulle kunna komma att bli. En stor utmaning i den här fasen är att få användarna till att skifta fokus från det som inte är fullt så tillfredsställande till det som fungerar bra och som de är nöjda med. (Bergvall-Kåreborn et al., 2009)

Efter att en tydlig bild har tagits fram över de olika intressenternas attityder, värderingar et cetera, i den första fasen, överförs den här informationen till nästa fas, designfasen. (Bergvall-Kåreborn et al., 2009)

I *fas två* sammanställer man all data i olika kombinationer för att ur olika perspektiv kunna skapa innovativa och realistiska koncept. I det här skedet är det av stor vikt att alla intressenter samarbetar för att med säkerhet kunna utnyttja kunskap både utanför men också inom varje kompetensområde. Ett problem som kan uppstå är att många utvecklare och ingenjörer inte är bekanta med den här typen av upplägg och på så vis gärna förbiser fasen och går direkt till nästa steg i utvecklingsprocessen och fokuserar på kravspecifikationer et cetera. Det är alltså av stor vikt att de olika intressenterna samarbetar i det här läget och nytjtar varandras kompetenser för att försäkra sig om att den slutliga designlösningen svarar upp till användarnas behov, och inte bara speglar vad som är tekniskt möjligt. (Bergvall-Kåreborn et al., 2009)

Den *tredje fasen* är en viktig del av FormIT då syftet med den här fasen är att presentera den slutgiltiga designlösningen, vilken ska leva upp till användarnas behov. I den härfasen bjuder man alltså in användarna för att de ska få en möjlighet till att kritisera och kommentera den konceptuella modellen som har arbetats fram efter deras uttalade behov. Utöver att få en utvärdering från användarna syftar den tredje fasen också till att generera nya, uttalade behov eller att i vissa fall omdefiniera redan uttalade behov. Efter utvärderingsfasen skiftas fokus återigen till att generera behov, men då i nästa steg i FormITs utvecklingsmodell. (Bergvall-Kåreborn et al., 2009)

### 2.4.4 Modellen

FormIT bygger på samarbete och interaktion mellan en rad intressenter, inte minst användarna. En av tankarna bakom metoden är att iterativ interaktion mellan de olika faserna och de olika användarna med olika kompetenser skall hjälpa till att öka kunskapen. Som ett led i det här ska då även nya infallsvinklar och åsikter växa fram för att på sikt öka chanserna att utveckla och designa system som verkligen lever upp till våra behov. (Bergvall-Kåreborn et al, 2009)
Fig 2.1, The FormIT Process för Systems Development (Bergvall-Kåreborn et al, 2009)
3. Metod för den empiriska undersökningen

I det här avsnittet har vi för avsikt att redovisa hur vi har gått tillväga i vår undersökning. Vi vill på det sättet ge läsaren en förståelse för hur vi har genomfört vårt empiriska arbete så att läsaren själv kan utvärdera arbetet. Målet är även att ge en så god beskrivning av vårt tillvägagångssätt att replikering av empirin ska vara möjlig.

3.1 Val av metod


Det huvudsakliga angreppssättet i studien har bestått av intervjuer med projektledare vid fyra olika Living Labs projekt. Projekten i fråga har omfattats av såväl avslutade som pågående projekt. Vi valde att intervjuar projektledarna i varje projekt då vi ansåg att de skulle vara mest lämpade att besvara våra frågeställningar. För intervjuöverförandet beslutade vi oss för att använda semistrukturerade intervjuer med en intervjuguide bestående av viktiga teman och frågor för vår studie. Vi avstod från att göra helt öppna intervjuer med respondenterna då vi ansåg att den intervjuform kräver mycket goda kunskaper och erfarenheter för att lyckas och det var något som vi vid tidpunkten inte ansåg oss bemästra.

3.2 Genomförande


3.2.1 Intervjuer

Som tidigare nämnts ville vi att våra intervjuer skulle vara relativt flexibla då vi ville låta intervjupersonerna själva stå för det mesta av diskussionen, därför valde vi att använda oss av semistrukturerade intervjuer. Vid de semistrukturerade intervjuerna användes en intervjuguide med relativt specifika teman vilka vi hade för avsikt att beröra, dock fick intervjupersonerna möjligheten att i stor utsträckning själva utforma sina svar (Bryman, 2002).


Vid kvalitativa intervjuer används ofta ett fåtal intervjupersoner, vilket innebär att vi inte direkt kan få ett representativt urval, dock har inte kvalitativa metoder som syfte att förtälja det generella och typiska, utan snarare det unika och speciella (Jacobsen 2006). Anledningen till att vi valde en semistrukturerad metod för våra intervjuer var just för att vi ville komma åt det unika och speciella hos de olika projekten.


3.2.2 Urval

I vår studie tillämpade vi ett bekvämlighetsurval baserat på geografiskt avstånd och tillgängliga studieobjekt. Då Living Labs är en relativt ny projektform i Sverige fanns det endast en handfull projekt att tillgå i Sverige för närvarande. Majoriteten av dessa projekt finansierades av VINNOVA. Vi valde ut tre projekt vilka var finansierade av VINNOVA, samt ytterligare ett projekt som var ett av de allra första projekten i Sverige att benämnas som ett Living Lab. En mer utförlig presentation av studieobjektet för studien går att finna i det fjärde kapitlet i uppsatsen.

Personerna vi valde att intervjuar är eller har varit projektledare för ett Living Labsprojekt i Sverige. Anledningen till att vi valde att intervjuar projektledarna i respektive projekt var att vi ansåg att de var mest lämpade att utföra intervjuer på eftersom de är väl insatta i hur projekten
fungerar. Projektledana är huvudansvariga för projektet och har även varit verksamma i hela arbetsprocessen under tiden projektet fortlöpt. Förhoppningen var därför att valet av dessa personer skulle ge oss en stor mängd meningsfull och användbar information kring det vi ämnade undersöka i vår studie.

3.2.3 Intervjuguide


Tabell 3.1 Intervjuguide

<table>
<thead>
<tr>
<th>Teman</th>
<th>Intervjufrågor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Bakgrund</td>
<td>Kan du berätta lite om din utbildning samt dina yrkesmässiga erfarenheter?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vilken var din roll i Living Labsprojektet och på vilket sätt arbetade du?</td>
</tr>
<tr>
<td>Living Labs</td>
<td>Vad är Living Labs för dig?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hur skulle du definiera innovation?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vad är din personliga uppfattning om användardriven innovation i form av Living Labs?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Vilka intressenter stod bakom det här projektet?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Hur var deras engagemang i projektet? Fanns där någon tydlig skillnad i engagemang bland intressenterna?</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Kände du att det fanns några fördelar alternativt nackdelar med att driva projektet ur ett Living Labskoncept i förhållande till mer traditionella projektformer? Vad blev mervärdet?</td>
</tr>
</tbody>
</table>
### Användarnas medverkan

<table>
<thead>
<tr>
<th>Spår</th>
<th>Frågor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>När startade projektet samt när slutfördes det?</td>
<td>Följde ni en klart utarbetad projektplan eller modifierades arbetsprocessen under projektets gång?</td>
</tr>
<tr>
<td>Arbetade ni med användargrupper? Om ja, hur identifierade ni dem?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hur involverade ni användarna i utvecklingsarbetet? Tillämpades några specifika metoder för det här?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Fick användarna vara med och utveckla tjänsterna och produkterna, eller fungerade de mer som en testgrupp för nya tjänster och produkter?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vad är dina åsikter kring att involvera användargrupper i utvecklingsprocessen?</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Vad blev resultatet av projektet? Togs det fram några nya, innovativa tjänster eller produkter?</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Förväntningar hos projektledarna

<table>
<thead>
<tr>
<th>Spår</th>
<th>Frågor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Vad hade du för förväntningar på resultatet innan projektet?</td>
<td>Levde resultatet upp till dina förväntningar?</td>
</tr>
<tr>
<td>Har ni planer på att driva nya projekt enligt Living Labskonceptet? Om ja, finns det något ni skulle förändra till det projektet?</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Övrigt

<table>
<thead>
<tr>
<th>Spår</th>
<th>Frågor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Önskar du erhålla resultatet av våra studier av Living Labs?</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Ja ( ) Nej ( )

---

### 3.3 Etiska aspekter


Vid en undersökning bör man som undersökare ta tre grundläggande krav i beaktning, nämligen *informerat samtycke, krav på privatliv och krav på att bli korrekt återgiven* (Jacobsen, 2002).
Kontakten med varje informant upprättades genom att vi först beskrev vad vi gjorde, samt vad vår uppsats handlade om och på vilket sätt de kunde bidra till vår studie. Därefter låt vi dem ta ställning till huruvida de accepterade att bli intervjuade eller ej, då informerat samtycke bygger på principen om frivilligt deltagande. (Jacobsen, 2002)

Då vi valt ut projektledarna ur varje projekt var det viktigt för oss att i uppsatsen kunna återge vem som sagt vad, för att på så vis kunna jämföra olika data projekten emellan. Genom att vi har varit så specifika med valet av intervjupersoner tog vi en annan viktigt aspekt i beaktning, nämligen krav på privatliv. För att på enklaste vis lösa problemet ställde vi helt enkelt frågan till våra informanter: ”är det okej med dig att vi refererar till dig i form av projektledare för ditt projekt i vår uppsats?”. Alla våra informanter gav sitt medgivande vilket gjorde att vi kände oss trygga med att referera till dem direkt. (Jacobsen, 2002).

Då vi återger citat eller delar av citat i vår uppsats finns risken att texten kan få en annan innebörd än om den sätts i sin rätta kontext. Det är för oss omöjligt att garantera att det inte kommer bli på det här viset, dock har vi en annan viktig aspekt, nämligen krav på privatliv. För att inte någon av våra informanter skulle känna sig utnyttjad eller förfördad försökte vi också att skapa en jämvikt i antalet citat projektledarna emellan.

3.4 Validitet och reliabilitet

I följande stycken kommer vi att redogöra för hur arbetat med att öka validiteten och reliabiliteten i vår uppsats har gått till.

3.4.1 Bekräftbarhet


3.4.2 Överförbarhet

teoretiska resultat är giltigt för ett större antal enheter är dock svårt att säkerställa, men det är något som vi anser kan ratificeras eller avfärdas i vidare forskning inom området.

3.4.3 Tillförlitlighet


3.5 Bearbetning av data


Direkt efter att våra intervjuer var genomförda började vi transkribera dem. Att transkribera sina bandinspelningar ger enorma fördelar då nedskrivet material ger en mer överskådlig bild av intervjun samt ger intervjupersonen möjlighet till att skriva kommentarer i sidmarginalen (Jacobsen, 2002). Efter att all rådata var renskriven, i form av transkribering, började vi arbetet med att läsa igenom och kommentera det vi initialt fann intressant och värdefullt.

Efter en mer detaljerad kommentering och genomläsning skapade vi oss en djupare förståelse för insamlad data och övergick till att kategorisera den. Genom att kategorisera sina transkriberingar förenklas komplicerad och detaljrik data för att på så vis stödja arbetet med att finna likheter och skillnader i resultatet (Jacobsen, 2002).

När vi analyserat kategorierna sammanställde vi dem till tre huvudområden, definition av Living Labs, arbetsprocessen i Living Labs samt förväntningar. Med hjälp av de tre huvudområdena kunde vi sedan sammanställa våra intervjuer till en resultatdel. Utifrån resultatdelen drog vi paralleller till litteraturen och på så vis byggde vi upp vår analys och diskussion.
4. Presentation av studieobjekt

I den här delen ska vi presentera de studieobjekt som vi har valt att undersöka för vår empiriska undersökning. Studieobjekten är alla projekt som drivs eller har drivits under konceptet Living Labs. De tre första projekten som beskrivs deltar alla i VINNOVAs satsning på Living Labs. Satsningen innebär att VINNOVA satsar 11 miljoner kronor på att förbättra svenska företags och organisationers förmåga att tillsammans med användare ta fram IT-baserade tjänster och produkter (VINNOVA, 2009-03-17).

4.1 Living Labs Øresund

Living Labs Øresund är ett projekt som drivs av den icke-kommersiella nätverksorganisationen Øresund-IT. Living Labs Øresund startade sin verksamhet i oktober 2007 och projektet är planerat att pågå fram till oktober 2009. Projektet har satt upp fyra mål som det är tänkt att de ska uppnå under projektetiden, de fyra målen är följande. (LLÖ, 2009-03-17)

- etablera Living Labs Øresund som en plattform för utveckling och test av mobila tjänster
- skapa ett antal prototyper inom området mStudent
- fortsätta utveckla etablerade metoder för användardriven innovation i samarbete med Universitetet, högskolor och internationella nätverk
- överföra kunskap om användardriven innovation till lokala aktörer via bl.a. inkubatorverksamheterna på MINC och Ideon

Vår kontaktperson för det här projektet har varit Micael Gustavsson som arbetar som projektledare för projektet.

4.2 Malmö Living Lab för Nya Medier


Malmö Living Lab för Nya Medier fokuserar särskilt på de tre delområdena
Living Labs – att arbeta med användardriven innovation

Lindström & Palmving

- mobila medietjänster
- platsbaserade tjänster
- digital storytelling

(MLL, 2009-03-17)

Vår kontaktperson för det här projektet har varit Per-Anders Hillgren som arbetar som projektledare för projektet.

4.3 Trygg Hemma – Levande Labb


Utöver stödet mot det redan befintliga innovationssystemet förväntas resultat så som:

- Nya och vidareutvecklade metoder för användarmedverkan i innovationsprocesser
- Minst 3 nya produkter eller tjänster som kan härledas till projektet
- Nya samarbeten mellan företagspartners
- Etablerande av demonstrationslägenhet med teknik för kvarboende

(TH, 2009-03-17)

Projektet var finansierat av den statliga myndigheten VINNOVA. Vår kontaktperson för det här projektet har varit Jesper Svensson som arbetar som projektledare för projektet.

4.4 Living Labs Väservik

Living Labs Västervik – En arena för digital utveckling. Projektet drevs under drygt två års tid och bestod av 25 mindre projekt vilka hade fokus på utveckling samt struktur. Syftet med projektet var att skapa en arena där näringslivet och offentliga sektorn kan använda moderna digitala strukturer för att testa digitala tjänster, processer och nya arbetssätt för att göra verksamheten mer konkurrenskraftiga. Projektet hade två huvudmål:

- Via konkreta utvecklingsprojekt utveckla kunskapen om möjligheten till effektivisering i organisationen
- Skapande av kreativa kunskapsmiljöer som leder till utveckling

(LLV, 2009-03-17)
Projektet finansierades av Västerviks Kommun, Regionförbundet i Kalmar Län samt med EU-bidrag. Vår kontaktperson för det här projektet har varit Stefan Bedin som arbetar som projektledare för projektet.
5. Resultat av Empiri

5.1 Vad är Living Labs


Användardriven tjänsteutveckling i skarp miljö med fokus på nya beteenden och arbetssätt. Inte så mycket ett tekniskt fenomen (Stefan Bedin, Living Lab Västervik)

Per-Anders Hillgren pekar på att olika Living Labs projekt divergerar från varandra så till vida att det är de bakomliggande faktorerna som påverkar. De projekt som drivos via Högskolor grundar sig ofta i Participatory Design, medan andra projekt mer inriktar sig på en affärsmodell. En definition är också att se Living Labs som en rad innovationsprocesser vilka har en rad olika intressenter. Alla projektledare är överens om att man med hjälp av att engagera användarna i utvecklingsprocessen ökar chanserna att resultatet ska bli lyckat och framgångsrikt.

5.1.1 Innovation


implementeringen av ett nytt arbetssätt eller en ny tjänst som sprids i en större volym (Stefan Bedin, Living Lab Västervik)

5.1.2 Användardriven innovation

Micael Gustafsson menar på att det är svårt att definiera användardriven innovation. När klassificeras man som användare och när gör man det inte? För även tekniker på ett labb måste klassificeras användare i en viss bemärkelse.
User-driven innovation är ett bra ord, men man skall också komma ihåg att det går mode i sådana här ord, och just nu är det inne (Micael Gustavsson, Living Lab Öresund)

När Per-Anders Hillgren tar upp innovation pratar han också om lead-users och ifrågasätter begreppet en aning. Per-Anders Hillgren hävdar att det snarare handlar om människor som arbetar ihop i olika miljöer med olika tankar och idéer och tillsammans mixar sina kompetenser för att se nya möjligheter. I Living Labs Malmö involveras både brukare, forskare och företag i projekten och arbetar då tillsammans för att finna nya möjligheter.

Ofta kommer det så snabbt att man inte ens vet vart det kommer ifrån, vem kom med ursprungsidén, det kanske inte ens spelar så stor roll (Per-Anders Hillgren, Living Lab Malmö)

5.2 Arbetsprocess i Living Labs

I de fyra projekten har samtliga projektledare arbetat med att verka som ett stöd åt användarna och utvecklarna. Stefan Bedin har arbetat med att förska kring och identifiera olika projektmöjligheter samt finnas med och inspirera under projektets gång.

Jesper Svensson talar om hur de har arbetat med att bistå med den kompetens som har saknats hos vissa företag samt arbetat hårt med att få in marknads- och kompetensperspektivet hos de här företagen. De har även arbetat hårt för att få in ett visst affärsstank, utvecklingstänk samt få in ett tänk hos företagen som syftar till att enklare kunna få med användarna i utvecklingsprocessen.

Micael Gustafsson beskriver hur de snarare har arbetat med att hjälpa företag med produkttester på olika användargrupper och på det viset stöttat företagen i deras kamp om att utveckla nya innovativa tjänster och produkter. I skolprojektet som drivs av Per-Anders Hillgren har man valt en annan infallsvinkel och har istället låtit studenter gå in i redan fungerande praktiker för att se om det finns något att arbeta vidare med och förbättra alternativt komplettera. De har alltså inte arbetat så mycket med att identifiera och lösa problem utan snarare fokuserat på att vidareutveckla och förbättra i redan fungerade miljöer.

5.2.1 Användarnas deltagande

Stefan Bedin, Jesper Svensson och Micael Gustafsson svarar alla omgående att de har arbetat med att involvera användarna i utvecklingsprocessen. Per-Anders Hillgren väljer ett lite annat synsätt då han menar på att de inte tror så mycket på att stirra sig blind på just lead-users, utan lägger mer tilltro till sammankomsten av olika individer vilka besitter olika kompetenser och erfarenheter. De söker efter att skapa mångfald inom både kunskap och tänk, samt tror på en mer kreativ kollision eller möte som innovationsmiljö.

(...jag tror mer på möten mellan olika kompetenser och olika perspektiv,
Stefan Bedin menar att de alltid har prioriterat att involvera användargrupper då de anser att det är en förutsättning för att lyckas med användardriven utveckling. Stefan Bedin talar också om att urvalsprocessen skiljer sig från projekt till projekt och att de inte har valt att lägga fokus på att finna och utveckla nya tjänster och teknik, utan snarare tittat på beteenden och arbetssätt för specifika kontexter.

Jesper Svensson talar om att det är oerhört viktigt att involvera användarna i utvecklingen, dock handlar det inte alla gånger om att det är användarna själva som ska utveckla själva tjänsten eller produkten, utan tanken är snarare att de ska bidra med input från olika målgrupper. Jesper Svensson beskriver också att de lägger vikt vid att få en viss mångfald bland användarna, det vill säga de söker både de som är vana på området, men också noviser vilka har låg eller kanske helt saknar kompetens inom området. (…) säg att man ska utveckla ett larm för äldre, då räcker det oftast inte bara med larmexperten, utan man behöver säkert också ha med äldre, äldre som både har erfarenhet av larm men också äldre som inte har erfarenhet av larm (Jesper Svensson, Living Lab Halmstad)

Jesper Svensson förklarar också att de i viss utsträckning även har använt sig av så kallade lead-users.

Micael Gustafsson talar om att de i sina projekt har använt användargrupper både för testverksamhet och för idégenerering. De har använt sig av olika metoder för att involvera slutanvändare och användargrupper, de har dels idégenererat och brainstormat med några grupper för att se vilka tankar och idéer som kom fram kring potentiella produkter och tjänster inom specifika områden. Användare har även nyttjats till att testa produkter och tjänster för att på så vis kunna få användares synpunkter och åsikter. För att skapa mångfald bland sina användare valde Micael Gustafsson att inte marknadsföra sitt projekt och söka efter testpersoner, utan istället själva välja ut lämpliga personer.

(...), vi kände att vi i så fall mest skulle få personer från en målgrupp, sådana som alltid är med på den här typen av test (Micael Gustafsson, Living Lab Öresund)

5.3 Förväntningar

Alla projektledare hade någon form av förväntan på Living Labs redan innan projekten drog igång, dock skiljer förväntningarna sig åt markant.

Stefan Bedin menar på att de hade som förhoppning att i största möjliga mån kunna implementera tjänster i skarp miljö med hjälp av användarcentrerad utveckling. Som en följd av detta, hoppades de också på att kunna lämna över projektet efter att de har avslutats. Det vill säga de hade en förhoppning om att de utvecklade tjänsterna och arbetssätten skulle leva vidare i dess miljöer även efter att projektet var nedlagt. Om man ser på resultatet av projektet så är man nöjda så till vida att man kunde dra slutsatsen att användardriven utveckling är en
effektiv form av utveckling. Men hand i hand med detta stötte de även på en del komplikationer vid själv implementeringen av den mognas tjänsten, där de kom till insikt med att det ofta saknades organisatoriska och/eller ekonomiska förberedelser hos företagen för att kunna ta steget fullt ut.

(...)

Detta kan ibland dra ut på tiden och släcka den låga som har tänds (Stefan Bedin, Living Lab Västervik)

Stefan Bedin anser att om framtida Living Labs-projekt skall bli framgångsrika bör stor vikt läggas vid att driva parallella processer där fokus ligger på arbetet med samt förberedelserna inför eventuella implementeringar. Det är alltså viktigt att skapa ett långsiktigt, strategiskt förhållningssätt.

Jesper Svensson hävdar däremot att de i deras projekt redan från början valde att fokusera på att utveckla och utvärdera metoder för användarmedverkan inom Living Labs. De gjorde en form av SWOT-analys, det vill säga de såg närmare på fördelar, nackdelar, styrkor och svagheter med konceptet Living Labs, de ville alltså finna fördelar och nackdelar.


Micael Gustafsson säger att de hade stora förväntningar på att driva ett projekt i Living Labs anda. Orsaken till det menar Micael Gustafsson troligen var allt de han hade läst kring Living Labs med deras teorier om användarcentrering, lead-users med mera. Tron var att med hjälp av teorierna och metoderna få fram ett stort antal nya innovationer.

anhoppningen var väl att ta fram många nya och revolutionerande innovationer med hjälp av entusiastiska lead-users (Micael Gustavsson, Living Lab Öresund)

Än så länge har dock Micael Gustafsson inte kunnat identifiera några revolutionerande innovationer. Det som har tagits fram är ett chat-program som mobilapplikation, vilket utvecklade ihop med Sony-Ericsson. Micael Gustafsson menar på att problematiken oftare ligger i beteendemönstret hos dem som ska implementera den eventuella produkten eller tjänsten, snarare än i tekniken.

Enligt Per-Anders Hillgren så var deras förväntningar på synergi relativt hög, men de är på samma gång positivt överraskade över att så många projekt faktiskt gått att genomföra. Per-Anders Hillgren betonar dock att han valde att inte ha för stora förväntningar på projektet då han anser att arbetet blir betungande ifall det vilar för stora förväntningar på det.

Per-Anders Hillgren är väldigt nöjd med resultatet såhär långt. De har byggt upp en god och tät kontakt med företagen, vilka också visar stort intresse och engagemang. Per-Anders Hillgren anser att de har ett par olika idéer som är lite extra spännande och vilka de också håller på att arbeta vidare med, för att förhoppningsvis vid ett senare tillfälle kunna gå skarpt
med. Det som kan ses som lite negativt hävdar han dock är att de hittills enbart har en teknisk lösning klar, vilket inte riktigt uppfyller förväntningarna och målen.

(...) jag hade kanske hoppats att det skulle finnas fler nästan permanenta tekniska lösningar där efter ett år (Per-Anders Hillgren, Living Lab Malmö)

Något annat som faktiskt också är kul är att studenterna får ingå i skarpa projekt, vilket ju är en annan typ av sätt att bedriva forskning på, säger Per-Anders Hillgren.

5.3.1 Framtidsvisioner

Stefan Bedin anser att användardriven innovation och utveckling är bra samt att det finns stor potential inom det här området. Dock hävdar Stefan Bedin att det är en nödvändighet att ett större fokus läggs på att utveckla någon form av parallell process, vilken då skulle innefatta mer strategiska planer för hur implementationen och det fortsatta arbetet ska komma att se ut för de produkter och tjänster som utvecklats i projektet. Problemet idag ligger ju mycket i att det helt saknas riktlinjer för hur man driver vidare lyckade idéer.

”(...) tydligare implementeringsstrategi där man redan från början tar med och tittar på vilka faktorer som måste vara på plats för att en organisation ska införa ett arbetssätt eller tjänst i större volym. Lyckas man inte med detta så minskar nytan dramatiskt med att använda Living Labs” (Stefan Bedin, Living Lab Västervik)


Micael Gustafsson finner stort intresse i att driva liknande projekt i framtiden, han vill dock göra om konceptet till mer kommersialiseringsform varpå man med hjälp av någon affärsutvecklingsverksamhet kan hjälpa personer med idéer att utveckla och förverkliga dem. Enligt Micael Gustafsson har vi i Sverige idag väldigt mycket avancerad forskning, vilken dock inte genererar särskilt mycket färdiga produkter eller tjänster. Micael Gustafsson anser också att det borde finnas en sådan här typ av verksamhet inom universitetsvärlden, han menar på att studenterna sitter inne med mycket kompetens och idéer vilka aldrig kommer ut och förverkligas. Samtidigt finner han det adekvat att behålla experimentlådor likt de på K3 i Malmö vilka producerar helt andra idéer utifrån andra typer av kontexter, en mix vore alltså bra, säger Micael Gustafsson.

6. Analys och diskussion

6.1 Living Labs

I analysen och diskussionen väljer vi att ta upp definitionen av innovation med tanke på att det finns så vitt skilda meningar kring vad innovation egentligen är. Vi finner det alltså viktigt att belysa innovation och alla dess olikheter.

6.1.1 Innovation

Resultatet av vår undersökning visar att när det kommer till definitionen av innovation går åsikterna isär. Våra fyra intervjupersoner har alla olika definitioner av ordets innebörd, dock kan vi se vissa gemensamma drag. Per-Anders Hillgren menar på att det är kontexten och erfarenheter som påverkar uppfattningen av innovation, medan Micael Gustafsson och Stefan Bedin snarare hävdar att det finns en klar och tydlig definition. Huruvida innovation är något helt nytt som aldrig skådats förr och som till viss del går att pressa fram, eller rent av enbart innebär implementering av ett nytt arbetssätt eller ny tjänst är alltså helt beroende av vem det är som definierar det.

Om vi går tillbaka till teorin så menar Vedin (1995) att det inte kan benämnas som innovation förrän en idé genomgått en ekonomisk fas och slutligen nått en marknad. Ingen av våra intervjupersoner uttryckte explicit den här definitionen, men vi tycker oss kunna se svaga nyanser av det här hos några av projektledarna, där de just påpekar vikten av förberedelser för fortsatt arbete och utveckling. De talar alltså om behovet av en strategi för kommersialisering av lyckade och lovande idéer.

Som vi ser finns det alltså många olika definitioner av innovation, dels från teorin men också från praktiken. Vad som är rätt eller fel är svårt att avgöra, vi kan dock tydligt se att olika personer, från olika kontexter, med olika erfarenheter har skilda meningar kring begreppet innovation.

6.1.2 Användardriven innovation

Då innovation är ett komplext begrepp som inte har någon klar och tydlig definition, kan det till synes verka konstigt att försöka ge sig på användardriven innovation. Det sistnämnda är dock en aning mer konkret och där är fler personer överens om dess definition.

Användardriven innovation grundar sig i användarenscentrerat och användardrivning, vilka båda går ut på att involvera användarna, dock på en aning skilda vis (Eriksson, et al. 2005). Antingen kan användarna stå i centrum och då sker utvecklingen utifrån deras behov, eller

När vi intervjuade projektledarna diskuterades lead-users frekvent och vi fann snabbt att de hade olika inställningar till det här begreppet. Von Hippel (1986), som anses vara Living Labs fader, talar varmt om det härbegreppet och menar på att lead-users är grunden till användardrivna innovation och då också Living Labs som koncept, samtidigt låter projektledarna mer skeptiska.


Projektledare Micael Gustafsson ifrågasätter också när en person ska definieras som användare, för i vissa fall kan även utvecklarna vara slutanvändare, och i ett sådant fall sker användardrivna innovation redan från början. Om det sätts i ett större perspektiv så är alla människor användare och då skulle allting kunna benämnas användardrivna innovation. Micael Gustafsson anser att användardrivna innovation är bra, men han säger också att det går mode i den här typen av termer, vilket vi kan vara beredda att hålla med om. Det låter bra, det låter framtid, det låter framtid, men i själva verket är det inte så nytt och häpnadsväckande. Att hävda att slutanvändarna skulle vara de mest lämpade till att driva fram nya innovationer anser vi inte vara någon rakettforskning.

6.2 Arbetsprocessen i Living Labs

Vad vi tydligt kan se är att alla projekten har drivits med olika fokus. Det finns alltså ingen klar struktur för hur ett Living Labs ska bedrivas och idag arbetas det med allt ifrån testverksamhet och tekniker för att finna nya arbetssätt till mer eller mindre rakettforskning.

Definitionen av Living Labs är på många sätt diffus, vilket vi menar är orsaken till att det inte finns några riktigt tydliga användningsområden. Det talas varmt om konceptet och det skall ge lysande resultat, även om det i grund och botten enbart uttrycks som miljöer för utveckling av IKT-lösningar varpå användarna skall stå i fokus.

För att konkretisera och skapa trovärdighet för konceptet anser vi att det bör finnas tydligare riktlinjer för vilka specifika områden projekten bör bedrivas inom och vad det är för output som förväntas. Det bör också finnas någon form av situationsanpassat ramverk för Living Labs som verkligen visar på skillnaderna mot mer traditionella utvecklingsmetoder och miljöer. Att enbart hävda att Living Labs är nytt och unikt för att användarna sätts i fokus
menar vi är manipulativt och falskt. Det finns för många typer av projekt som kan benämnas som Living Labs, vilket vi tror kommer skada konceptets trovärdighet och benämning.

6.2.1 Metoder

Efter att ha läst alla lovord kring Living Labs och dess nya sätt att se på produkt- och tjänsteutveckling med användarna i fokus ställer vi oss frågande till hur det ska gå till. Att Living Labs skall skapa nya innovationer med hjälp av användarna står explicit skrivet överallt, men med avsaknad av konkreta metoder att tillgå. För att det skall skilja sig mot mångden krävs det vissa skillnader som kan differentiera det från de mer traditionella processerna.

Det finns i flertalet artiklar uttryckt vilka delar som skall ingå i ett Living Lab, vi anser dock att någon form av ramverk eller riktlinjer också torde presenteras. Att tala förtroendefullt om användardriven innovation och nya sätt att skapa IKT-lösningar etc. kan många göra, konsten ligger snarare i att presentera tillvägagångssätt, tillämpningsområden och riktlinjer för projekten. Att beskriva konceptets beståndsdelar kan enligt oss inte klassas som metod och riktlinjer. Projektledarna vi har intervjuat uttrycker liknande åsikter och menar på att grundidén är väldigt god och får stort förtroende, dock finns det inga konkreta strategier eller ramverk att varken utgå ifrån eller tillämpa längre fram i projekten.


Vi anser att det saknas klara och tydliga metoder för hur arbetet bör gå tillvägå genom hela processen. Om den här typen av koncept skall kunna spridas över en större mängd organisationer världen över och få en positiv respons anser vi att fokus bör ligga på att fördjupiga tillvägagångssättet och se till att det inte blir för vagt och öppet, utan att det finns någon form av struktur. Om det inte genomförs en förbättring anser vi att Living Labs snabbt kan få ryktet om sig att vara ett oseriöst testverktyg för desperata företag som vill försöka nå snabb framgång.
6.2.2 Användarmedverkan

Syftet med Living Labs är som tidigare nämnt att låta användarna stå i centrum för utvecklingen och med hjälp av företagen vara de drivande i innovationsprocessen (Eriksson, et al. 2005). I de fyra projekt som vi har studerat har användarna varit delaktiga på olika vis beroende på vad för typ av projekt som har drivits. Vad som tydligt går att se är att både lead-users och ”voice of the consumer” har tillämpats med relativt goda resultat.

I Malmö har musikintresserade studenter drivit projekt där de själva har fungerat som lead-users. Projektledaren för Living Labs Malmö, Per-Anders Hillgren, är dock en aning skeptisk till ordvalet lead-users. Han menar på att det behövs en mångfald inom projekten där lead-users är en av delarna, men att man inte enbart bör stirra sig blind på dem. Att man som projektledare bör involvera både lead-users och andra personer med erfarenhet om kontexter, tekniker, beteenden etc i samma projekt anser vi vara en sund tanke.

Tar vi utgångspunkt i det vi läst om Living Labs och främst Von Hippels (Herstatt & Von Hippel, 1992) predikan kring lead-users känns Per-Anders Hillgrens uttalande på sätt och vis motsägelsefullt, men samtidigt rätt. Att skapa ett sorts möte mellan olika kompetenser där alla får vara delaktiga med just sina unika kunskaper hävdar vi skapar mer nytta än om man skulle använda sig av enbart en specifik urvalsgrupp. Att hävda att det här skulle gå emot Living Labs princip anser vi vara fel då det inte uttryckligen står någonstans att man enbart skall använda sig av lead-users. Att hävda att det här skulle gå emot Living Labs prin

6.2.3 Resultat av Living Labs

Någonting vi kan se är att det finns en viss avsaknad på nya produkter hos de projekt vi har studerat. När vi läste om Living Labs fick vi uppfattningen att den här typen av projekt sprutar ut nya, spektakulära innovationer, dels produkter, men också tjänster. Resultatet av studien visar dock att så inte är fallet när vi väljer att se på innovation som något helt nytt, vilket aldrig tidigare skådats. Ser man det däremot ur en annan diskurs där innovation också kan innebära implementation av ett nytt arbetssätt, en produkt eller tjänst i en ny kontext, ser resultaten annorlunda ut. Det är fortfarande ingen kioskvaltare, men i Halmstad har de
implementerat IT-användande hos äldre, i Lund har de tillsammans med ett välkänt företag utvecklat en applikation för chat i mobiler och Malmö har underlättat spridningen av lokal musik och kultur via stadsbussar. Vi vill således hävda att det krävs ett visst ställningstagande till definitionen av innovation för att överhuvudtaget kunna dra slutsatser kring resultaten.

Vad vi kan se i resultatet av vår undersökning är att problemet oftast inte ligger i idégenereringen, utan snarare hur arbetet ser ut efter att en prototyp har tagits fram. Stefan Bedin belyser problemet med implementeringen av den mogna produkten eller tjänsten, där dess framtid blir alltför ovisst då företagen inte vågar satsa fullt ut. Det krävs alltså någon form av organisatorisk förändring för att projektens avkommor skall bli hundraprocentiga. Även Jesper Svensson delar den här uppfattningen och talar mycket om avsaknaden av riktlinjer och strategi kring hur ett vidare arbete torde se ut, han hävdar också att behovet av de här riktlinjerna är extra stort inom Living Labs då det finns så många olika intressenter involverade.

Micael Gustafsson ser gärna att man ändrar om hela konceptet och går mot mer kommersialisering redan från början och framhåver då universiteten som de stora idégenererarna och att det är där man måste gå in och bistå med diverse tjänster. Micael Gustafssons tankar och idéer om framtidens är intressanta och vi tror att det finns en stor potential i hans ambitioner. Dock anser vi att det krävs en del finslipning på hans idé då det redan idag bedrivs verksamheter, där studenter får möjlighet att realisera sina idéer, vid Lunds Universitet i form av bland annat idéinkubatorer.

Alla idéer och åsikter är intressanta och borde tas i beaktning, dock ser vi utvecklingen av implementeringsstrategier som mest kritisk, då det är här som de flesta projekten misslyckas eller stagnerar. Det är viktigt att ha ett klart och tydligt tillvägagångssätt för implementeringen där det under slutfasen av projektet skapas en mognad, vilja och tro på den nya produkten eller tjänsten. För som tidigare nämnts, är det vid stadiet då idén skall skalas upp som det oftast går fel och slutar med avveckling.

6.3 Förväntningar

Tre av de fyra projektledarna vi intervjuade hade stora förväntningar på Living Labs. Micael Gustafsson menade på att allt han läst om Living Labs hade skruvat upp hans förväntningar. Teorierna kring hur användarcentrering, lead-users med mera skulle kunna skapa nya, revolutionerande tjänster och produkter. En som valde att vara mer diskret med sina förväntningar var Per-Anders Hillgren, som endast hade förhoppningar på hög synergi. Stefan Bedin hade stora förhoppningar kring implementering av tjänster i skarpa miljöer där användarna ställts i fokus.

Vad som var gemensamt hos projektledarna var att de alla gav sig in i sina projekt med förhoppningar om lyckat resultat. Resultaten tyder dock på att projektet utmynnat i en blandad kompott där en del har varit relativt nöjda medan andra känt av missnöje. De senare har då också en hel del synpunkter på hur Living Labs borde fungera och vara utformat. Framför allt kan vi se att metoder för implementering och kommersialisering lyser med sin frånvaro.
6.3.1 På resultatet


Vi kan tydligt se att projektledarna hade skapat sig en positiv bild av Living Labs och dess fokus på användardriven innovation. De gick alltså in i sina projekt med relativt höga förväntningar på resultatet och har i flera fall stött på liknande problem, nämligen avsaknaden av riktlinjer och strategier. Den största besvikelsen tycks ha varit stödet vid implementeringen av den mogna idén och inte hur själva idéerna uppkommer. Att involvera användare som i sin tur kan generera idéer har genomförts med goda resultat i alla projekt, men ingen har fullt ut lyckats att kommersialisera sina produkter eller tjänster.

Det vi kan finna en aning underligt är att då Living Labs har bedrivits i andra Europeiska länder under några års tid, med liknande projekt, har det inte tagits fram någon metod för att kommersialisera outputen. De fyra projektledare vi intervjuat uttalar inte alla ett klart mål med att deras produkter eller tjänster skall kommersialiseras, dock anser vi oss finna indikationer på det ändå. Genom att alla har kommenterat att den största problematiken har varit att implementera slutprodukten, och att det i fortsättningen bör arbetas med mognaden hos de företag som skall driva vidare projektten, anser vi att de om inte explicit, i alla fall implicit har haft som syfte att kommersialisera sina produkter och tjänster.

6.3.2 På framtiden

När vi ser till vad de fyra projektledarna har för åsikter kring den här projektformen får vi trots allt en bild av att Living Labs är något bra. Att det finns en del att vidareutveckla och finslipa är en självlärdhet då Living Labs fortfarande är ett väldigt nytt koncept med få riktigt seriöst drivna projekt. Vad som har kommit fram ur projektens motsvarar inte fullt ut de förväntningar som projektledarna hade på Living Labs, men potentialen finns där och om fler projekt drivs och om mer feedback finns att tillgå anser vi att det kan utvecklas till något riktigt bra.

I de projekt som vi studerat säger tre av fyra projektledare att de har planer på att driva fler projekt i Living Labs anda, ett betyg vi tycker är högt. Alla har dock synpunkter på hur projekten kommer att se ut och vad de troligen kommer att fokusera på.

- Jesper Svensson i Halmstad vill fortsätta forska kring metoder inom Living Labs och utveckla dess möjligheter, avgörande faktorn är här om de kan få ytterligare statligt bidrag.
- Per-Anders Hillgren i Malmö har redan fått beviljat mer bidrag vilket han tror kommer att öka möjligheterna till att lyckas då de kan involvera fler personer.
• Micael Gustafsson i Lund har redan planer på nytt projekt men anser att idégenereringen är så utbredd att de inte är någonting han vill lägga fokus vid, istället ser han en business i att medverka i ett senare stadium, i ett stadium där idé skall bli verklighet.

Den projektledare som i dagsläget inte har planer på att driva något nytt Living Labs är Stefan Bedin i Västervik, men han påpekar samtidigt att om nya projekt skulle dras igång skulle fokus läggas på implementeringsfasen samt vid att driva ett parallellt strategiskt arbete hos den organisation var implementeringen senare kommer att ske.

För att Living Labs skall bli riktigt framgångsrikt i framtiden drar vi slutsatsen, med stöd av våra intervjurespondenter, att det bör finnas tydligare riktlinjer för arbetsprocessen. Att tyda av projektledarnas framtidsvisioner kommer fokus läggas på att bredda konceptet en aning genom att tydligare arbetssätt för kommersialiseringen kommer att presenteras. Att Micael Gustafsson i Lund väljer att fokusera på delar av Living Labs ser vi som positivt då han tydligt visar sitt förtroende för conceptet samtidigt som han väljer att nischa sig för sitt företags bästa.

I Halmstad kommer fortsatt arbete läggas på forskning kring metoder och arbetsprocesser vilket också har visat sig vara ett måste för att Living Labs skall etablera sig. I Malmö tar man sitt ansvar som idéinkubator och arbetar vidare med att låta studenterna drive sina egna projekt utifrån sina personliga tankar och idéer.


Vi tror att Living Labs framtid kommer innebära att konceptet vidareutvecklas, förtydligas och framförallt marknadsföras så att gemene man kan ta det till sig. För vem som är hjärnan bakom nästa stora uppfinning kan ingen veta, men för att alla ska ha chansen behövs det olika typer av stöd. Living Labs kan vara den här typen av stöd och med hjälp av Living Labs fortsatta arbete i Malmö, Lund och Halmstads anser vi att det en dag kan bli verklighet.
7. FormIT och vår studie

Under vårt arbete med den här uppsatsen har vi funnit att den största problematiken ligger i avsaknaden av teorier som stöder förståelsen för konceptet Living Labs. Även Bergvall-Käreborn et al. (2009) har stött på samma problematik och menar på att det finns en uppsjö av idéer, tankar och metoder som går att stöta på inom de Living Labs som har drivits. Det finns dock en total avsaknad av struktur, formalisering och analyser av vilka metoder som är lämpliga att använda sig av beroende på kontext, syfte etc.

FormIT är en metod som har utvecklats för att ge stöd under innovationsprocessen och som är uppbyggd i faser vilka motsvarar olika skeden i processen. Då vi under vår studie uppmärksammat att det är just den här typen av metod som projektledarna i de olika projekt vi studerat har efterfrågat finner vi det intressant att studera den närmare. FormIT presenterades efter att vår empiriska undersökning var gjord och ligger alltså inte till grund i vårt empiriska arbete.

När vi studerar FormIT och ställer den i relation till det resultat vi fått fram i vår undersökning anser vi att den ger svar på många av de frågor som en projektledare stöter på då de driver ett Living Lab. I ett av de projekten vi studerat har de i stor utsträckning arbetat med att ta fram olika metoder samt utvärderat Living Lab som koncept inför framtida arbete. Med FormIT hade de inte behövt engagera sig i det arbetet i samma utsträckning utan hade istället kunnat fokusera mer på det innovationsarbete som bedrivits parallellt.

Då Living Labs bygger på interaktioner mellan många olika intressenter anser vi att det inte går att hålla en fast struktur på hur arbetet bör bedrivs, dock krävs det riktlinjer vilka bör beaktas för att på så vis kunna uppräthålla strukturen i projektet. FormIT innehåller tre faser vilka i sin tur består av tre iterativa steg. Tanken är inte att de här faserna ska följas slaviskt, utan projektet skall istället drivas dynamiskt mellan faserna och hela tiden arbeta på ett iterativt vis. Modellen med dess fasar och steg ser både vacker och funktionsduglig ut, men det finns inga klara bevis för att den fungerar i verkligheten.

Bergvall-Käreborn et al. (2009) har testat modellen på ett case och får bra respons, dock återger enbart arbetet från den första iterativa cykeln, vilken vi efter vår empiriska undersökning har förstått vara den enkla delen. Likt Svensson beskrev var inte problemet i Living Labs att finna intressenter och få dem att idégenerera, utan problematiken låg snarare senare i processen och det är de stegen vi gärna hade sett utfallet av hos FormIT.

Vi delar Bergvall-Käreborn et al. (2009) åsikter vad beträffar framtiden för FormIT. Grundtanken hos FormIT motsvarar grundtanken hos Living Labs och kan i det långa perspektivet generera positiva resultat, dock krävs vidare utveckling och anpassning av modellen. Enligt vårt tycke bör FormIT implementeras som ett grundverktyg hos Living Labs under några års tid så att en ordentlig utvärdering av en rad olika projekt kan göras och på så vis ge en klarare bild av vad som behöver utvecklas och anpassas. Vägen till
kommersialisering kantas av de iterativa stegen varpå grundidén revideras, finslipas och färdigställs med hjälp av användarnas påverkan. Avslutningsfasen, själva kommersialiseringen, ser vi dock som den mest intressanta fasen i FormIT, då det var här som mest problem uppstod hos de projekt vi studerat. Det finns ingen närmare beskrivning av avslutningsfasen, men vi anser att om förbättringar görs så att det i framtiden finns klara direktiv för hur den slutliga implementeringen skall ske kommer FormIT att vara ett vinnande koncept för Living Labs.
8. Slutsatser

I inledningen av vår uppsats belyste vi Living Labs som utvecklingskoncept och projektform. Då Living Labs är ett relativt nytt koncept med sparsam information valde vi att studera arbetsprocessen lite närmare. Vi fann det också intressant att studera ifall det fanns några förväntningar på projekten. Den här studien är enligt vår mening det första angreppet på Living Labs arbetsprocess och förväntningar och vi anser oss ha fått intressanta resultat.

- Hur ser arbetsprocessen ut i de utvalda svenska Living Labsprojekten där man arbetar med användardriven innovation?

Det vi har kommit fram till är att det inte finns några direkta riktlinjer för hur konceptet skall bemötas. Det finns idéer kring en del olika verktyg att tillgå, dock finns ingen klar metod presenterad. Resultaten av vår studie visar på att det inledningsvis är relativt enkelt att få med intressenter i projekten, även idégenerering kring nya produkter, tjänster och arbetssätt fungerar på ett tillfredsställande vis. Emellertid kan vi tydligt se att det finns en avsaknad av de större, revolutionerande innovationerna.

Vad beträffar skalbarheten och implementeringen inom projekten ser vi ett tydligt behov av mer klara och väldefinierade metoder för hur det här skall ske. Det finns också en stor efterfråga på hjälpverktyg vid själva kommersialiseringen av en ny produkt eller tjänst. En av tankarna med Living Labs är att involvera många intressenter, vilket vi har funnit problematiskt då vilja, synsätt och visioner har tendens att divergera mellan intressenterna.

Vi ser ett behov av nya metoder för hur arbetet bör utformas, dock är konceptet relativt nytt och det både syns och är förståeligt att alla bitar ännu inte fallit på plats. Living Labs är ett intressant sätt att arbeta med innovation. Vi ser stora möjligheter med konceptet, men det finns mycket kvar att arbeta med innan de stora fördelarna uppnås.

Avsaknaden av bra metoder för planering och utförande har idag utmynnat i att projekten präglas av ad-hoc-struktur. För att få en bättre komposition i planeringen och utförandet krävs det alltså teorier och metoder för hur man skall arbeta på ett strukturerat sätt. Vi är av uppfattningen att FormIT kan bidra med mycket när det handlar om just metoder och struktur för projekten vilka bedrivs som Living Labs.

- Finns det några förväntningar hos de projekt som drivits som ett Living Lab? Vilka fördelar respektive nackdelar upplever inblandade med Living Labs som projektform?

Teorierna kring användardriven innovation skapar i vissa fall höga förväntningar på projektformen. Att hoppas på banbrytande innovationer var ingen ovanlighet bland projektledarna, dock kan vi se att de olika definitionerna av just innovation har varit bidragande till hur väl resultaten har levt upp till förväntningarna. En positiv sak vi funnit är
det höga engagemanget hos de medverkande i projekten, framför allt hos användarna, vilka i de här fallen fått hjälpmedel till att påverka sin egen kontext.

En av fördelarna vi ser är att de innovationer som tas fram utvecklas i redan befintliga miljöer, vilket gör att de är väl förankrade i den tänkta kontexten redan från början. Således blir också den tänkta implementeringstiden kortare.

Nackdelen som vi stöter på är, som vi nämnt flera gånger förr, att det i dagsläget saknas klara metoder i de här projekten för implementering och kommersialiseringen av själva innovationen. Utan ett klart och tydligt tillvägagångssätt kommer produkten eller tjänsten aldrig att nå en marknad, oavsett hur bra idén var.

Trots att resultaten i de flesta fall inte levt upp till förväntningarna på Living Labs väljer tre av de fyra projektledarna att driva vidare alternativt driva nya Living Labs, vilket i slutändan får ses som ett gott betyg.
**Bilagor**

**Bilaga 1 – Presentation av vår undersökning för Stefan Bedin**


Vi vill tacka dig på förhand för att du tar dig tid för vår intervju!

Vänligen

Fredrik & Henrik

**Bilaga 2 – Transkribering av intervju med Micael Gustafsson**

*Kan du berätta lite om dig själv, vad du har för utbildning etc.?*
Ja, mitt namn är alltså Micael Gustafsson, jag är 46 år gammal. Jag har en Pol.Mag i statsvetenskap och nationalekonomi från Lunds Universitet.

*Vilken är din roll i projektet Living Labs Öresund?*
Jag är projektledare för LL Öresund. Egentligen är jag anställd av Öresunds IT, vilka i sin tur driver projektet Living Labs Öresund.

*Vilka deltog i projektet?*
Det var en rad olika intressenter, men de som kom från näringslivet var Sony-Ericsson, Avensia, Telia Sonera, Cybercom. Intressenterna har agerat ganska olika, en del har varit väldigt engagerade och intresserade, medan andra mest betalat sina rökningar och sen har man inte sett röken av dem.

*Kan du berätta lite om LL Öresunds projekt?*
Vi driver ett projekt som går ut på att utveckla mobila tjänster och mobila lösningar för studenter och ungdomar. Syftet är väl egentligen att med hjälp av studenter och användare ta fram prototyper och tjänster som slutanvändarna skulle kunna tänka sig att använda. Vi vill sammanföra universitetsvärlden, så som LU, LTH och MAH med näringslivet och den offentliga sektorn samt den grupp användare som ses som mest intressanta för den här typen av tjänster.

*Hur lång tid har projektet pågått?*
Det har drivits i ganska så exakt ett år nu, och vi har väl ett år kvar ungefär. Projektet löper över två år alltså.
Arbetar ni med lead-users?
Ja, visst gör vi det!

Hur identifierar ni dem?
Ja, vi använder oss inte av någon formell, teoretisk metod direkt för att urskilja våra lead-users. Vi har istället valt ut kompisar till kompisar och även i vissa fall vänners barn och så vidare. Det är så att vi vill ha olika representantgrupper, och det var en av anledningarna till att vi uteslöt LTH, för vi tror att teknologer kan komma att skapa en allt för tekniska diskussion medan vi mer är intresserade av en mer öppen diskussion. Och detta var ett medvetet val som jag beslutade om själv. Vi har ju inte heller marknadsfört det här projektet på något sätt, typ genom en webb-ansökan, där folk får gå in och anmäla sig, för vi kände att vi i så fall mest skulle få personer från en viss målgrupp, såna som alltid är med på den här typen test. På så siss hade vi inte kunnat få den mångfald som vi var/är ute efter.

Hur har resultatet blivit såhär långt i projektet? Har det kommit fram några nya innovativa tjänster?

Upplever du att det finns några fördelar alternativt nackdelar med att dra en projekt i Living Labs koncept? Får ni något mervärde i det?
Jag tycker att Living Labs är ett mycket bra sätt att driva projekt men man får inte ha för stora förhoppningar på det. Min subjektiva uppfattning är att det ger inga stora banbrytande innovationer, utan istället handlar det mer om att göra förbättringar på redan befintliga produkter och tjänster.

Vad hade du för förväntningar innan projektet? Har det levt upp till dem?
Jag hade stora förväntningar på projektet innan det startade, precis som alla andra har när det läser på lite om teorin som behandlar Living Labs och allt vad Living Labs står för med dess user-driven innovation och så vidare. Förhoppningen var väl att ta fram många nya och revolutionerande innovationer med hjälp av entusiastiska lead-users.

Tmot du att man kan pressa fram innovation?
Ja, på sätt och vis tror jag att man kan det. Man kanske inte får fram banbrytande grejer, men om man samlar ett gång människor under rätt förutsättningar så tror jag att man i alla fall kan pressa fram väldigt mycket idéer. Har man sedan en strukturerad processledare eller projektledare som kan ta tag i idéerna och rangordna dem och säga att ”den där tror vi mest på, och den där tror vi näst mest på osv.”, så att ja visst, under 24 timmar hård press och hårt arbete är det säkert fullt möjligt.

Då kan man dock diskutera om det är user-driven innovation. Och ja, det är det ju på sätt och vis, såklart, men det är det ju också när teknikerna på EMP hittar på en ny krets till sin mobila plattform för att dem är ju inte bara tekniker, dem är ju också users.

Var går gränsen där då?
Nej med det finns ju ingen gräns, den flyter ju. Det är ju svårt att säga, jag menar jag kan ju inte säga att ni två har pluggat informatik så ni är ju diskvalificerade för att få vara användare. Så funkar det ju inte.

Så då kan man egentligen säga att allting är user-driven innovation?
Ja om man skulle vilja så skulle man ju kunna hävda det. Nu finns det ju massor av folk som inte skulle hålla med om det va, och läser man litteraturen så, nej nej, det finns ju dem som mycket väl kan definiera att det här är det och det här är det inte och så vidare, men det finns ju en enormt stor gråzon. User-driven innovation är ett bra ord men man ska också komma ihåg att det går mode i sådana här ord och just nu är det här inne. EU-kommissionen och alla dem som har massa pengar har upptäckt att det är inne med user-driven innovation och då är det klart att det dyker upp massa små verksamheter som säger att ”hej, vi arbetar med user-driven innovation”, utan att knappet veta vad det är. Men dem vet att EU-kommissionen gillar det och då kan man ju få massor EU-pengar från dem(skatt). Såhär fungerar alla sådana system, har man varit i IT-branschen ett antal år så har man tagit sig igenom ett antal sådana här va, först var det då Business Process ReEngineering, sen har det varit iterativa utvecklingsprocesser vilket det väl kanske fortfarande är, och så håller det på och så blir det mode av
det och då ska alla hälla på med det. Jag menar, det går ju inte att läsa en platsannons i Computer Sweden utan att de skriver att de arbetar med iterativa utvecklingsprocesser, jag menar ALLA gör det. Och då kan jag känna, ja, det kan väl vara bra, men allting kan ju inte vara så, det kan ju inte vara så att all kod som ska skrivas måste skrivas i en iterativ utvecklingsprocess, det kan inte vara så för mig. Jag har så svårt att se att det skulle vara så svart eller vitt. Och jag vet också att om två år så har det kommit en ny metod och då säger man: "ähh, glöm det där med iterativ, nu är det eh, Dictator-Ship development som är det nya va"(skratt). Så att jag tror nog mer på mångfald där, user-driven innovation är ett sätt att förbättra befintliga produkter, och säkert ett sätt att skapa en och annan ny innovation, det är jag säker på, men det är inte det enda sättet, och det är det man måste komma ihåg.

Nu försöker vi då bygga med Vinnovas hjälp något här i Sverige, eftersom att vi i Sverige har varit ganska dåliga på det här med, så därför är det väldigt bra med den här typen av statliga pengar då, när man säger att vi satsar dem här pengarna för att hygga någonting så får vi se vad som kommer ut av det. Och det är ju ett sätt att försöka lösa ett av Sveriges största, eller ja, den här paradoxen i forskarSverige det vill säga vi är det landet i världen som har störts andel forskare i ja, vad det nu är för enhet, och störts andel grundforskning och så vidare, och sen har vi såmåt utfall av alla när det gäller att kommersialisera och starta företag utifrån forskning. Då kan man ju undra då vad det beror på, men det är klart, user-driven innovation kan vara ett sätt att jobba på då, genom att koppla ihop forskning och göra med kommersialisering.

Vad tycker era samarbetspartners, har dem någon uppfattning?

Ehh, jag tror att de som har varit väldigt engagerade i projektet, typ Sony-Ericsson, Telia Sonera, Cybercom, dem tycker ju det är bra va, men inte att vi tar fram en väldig massa prototyper, det var det nog ingen som hade förväntat sig, att vi skulle komma till Sony-Ericsson med en väldig massa prototyper och säga "titta här, här har ni tio stycken briljanta idéer, de här ska ni utveckla då kommer ni bli etta och gå om Nokia" osv. Det var det ju ingen som förväntade sig va, men dom blir ganska glada när man kommer tillbaka till dem med kunskap om en primärmålgrupp som dom har, vi kommer tillbaka med metoder dem skulle kunna jobba utefter och vi kommer också tillbaka med konkret kunskap om programvara som dom utvecklar och som dom behöver få feedback på. Så att dem är nöjda och vi får bara höra bra saker. Sen har vi ju också andra partners som inte är så engagerade i projektet och som sagt bara betalar sin räkning varje år, vi hoppas att dem är glada.

Men ni har ett år kvar på det här projektet som ni driver nu då?

Ja

Är ni så passa nöjda med det att ni kan tänka er att starta ett liknande projekt, eller driva vidare inom Living Labs konceptet senare?

Jag skulle väl vilja, jag håller på att titta på hur man skulle kunna driva det här vidare i förhållande till annan liknande verksamhet som finns i Sverige och internationellt, och då kan man säga någonting som det finns väldigt mycket av, och det är därför som vi har valt att undvika det lite grund, det är ju liksom såna här experiment-boxar. Så som exempelvis det Living Labs som finns på Malmö Högskola, det är ju mycket mer en experiment-låda. Där har man ju lätit eleverna som pluggar både teknik men även de som pluggar på K3 och själva egentligen få hitta på allt möjligt i gränslandet mellan media, konst och kultur och teknik va, och dem hittar på hur mycket grejer som helst. Så liksom idéer och experiment finns det ingen brist på, problemet som dem har är ju att där inte kommer ut något kommersiellt ur det och då har jag väl sagt att om vi ska fortsätta så kommer jag väl att inrika Living Labs Öresund på kommersialiseringsfasen istället, det vill säga bli någon form av, ja vad ska jag kalla det för, någon form av "offentlig riskkapitalist-låda", fast egentligen utan riskkapital utan egentligen bara ett affärsutvecklingsverksamhet som skulle kunna gå ner i högskolornas miljöer och se att, ja, dom hår grejerna verkar bra, dem tror vi på. Och då är det ju ofta så att några elever sitter och jobbar med någonting där man själv inte inser att "oh, det här är ju en ny spännande mobiltjänst som gör att kommersialisera" eller "det här är en ny spännande produkt som man kan tjäna pengar på". Utan man håller på med någon forskning eller skriver en C-_uppsats eller vad man nu håller på med och man förstår inte att det här är någonting som man kan göra business av, och man kanske inte är intresserad av att göra business av det för man har kanske bestämt sig för att man ska fortsätta forska eller flytta till Grönland eller vad vet jag(skratt)? Och då tror jag att det skulle behövas en verksamhet som skulle kunna befinna sig i de här miljöerna, för företagen gör inte det, de privata företagen gör inte det för dem har inte tid, de har inte resurser och de har inte viljan att finnas, jag menar ni ser ju inte de kommersiella aktörerna springande här i korridorerna varje dag va, letande efter idéer va. Om det finns någon här som har det så får man själv knalla bort till de här företagen eller IDEON och säga "titta här, jag har en bra idé!". Och då tror jag ju att man, eller ja vet, att man tappar massa idéer på marken. För att då är det såkört att det massor idéer som skapas här på informatik, och K3 och även LTH. Som bara trillar ner på golvet och som ingen bryr sig om. Ni har kanske en idé som ni skriver om eller så, men när den uppsatsen är klar så kanske ni vill göra något annat, plugga vidare eller får jobb eller så, och ja, då hamnar väl den idén i Erik
Wallins byrälåda eller så, och så blir den liksom liggande där och så är det ingen som gör något med den. Det är där jag vill i så fall att Living Labs Öresund kommer in, och är på skolan någon gång i veckan och går runt och letar efter idéer, och säger ”men den idén ni har där då, vad har ni tänkt göra med den då?” och om dem inte vet riktigt kanske man kan utveckla den tillsammans då? Och är eleverna intresserade av att göra det så gör man det, vill eleverna inte göra det utan säger ”nej nu vill vi börja tillverka pappersmassa istället, det tycker vi är kul”. ja ok, men då kan dem göra det då men vi vill gärna ta den här idén och arbeta vidare med den för att vi tycker att den är så pass bra och så får man väl skriva något form av avtal kring det då. Där tror jag att det finns ett stort utrymme, där tror jag att man hade fått ut mer kommersiella produkter, framför allt på tjänsteinnovation. Och sen kan man då ha kvar de här experimentlädorna då som finns på exempelvis K3 i Malmö.

Där har vi inga mer frågor till dig, vi känner oss nöjda och tackar så mycket för att du tog tid.
Tack själva.

Bilaga 3 – Transkribering av intervju med Per-Anders Hillgren

Jaha då, vill du berätta lite om dig själv, till exempel vilken utbildning har du och vad har du för yrkesmässiga erfarenheter?
PA: Okej, jag är egentligen bildkonstnär i botten, jag har gått på konstnärskola tidigare. Började för tio år sedan här på K3 där jag läste masterprogram och det första examensprojektet jag gjorde blev väldigt fort skarpt och ganska stort projekt ihop med sjukvården och Interactive Institute som låg på högskolan innan och därför växte det här projektet. Jag blev sedermera doktorand och genomförde fler sådana här sjukhusprojekt. Jag vet inte hur mycket ni känner till om K3? K3 har ju en ganska lång erfarenhet av participatory design, Pelle Ehn var ju en av grundarna av K3, var min handledare tills jag blev doktor och han var en av de som drog igång participatory design på sjuttiotalet ibland annat Sverige, Norge och Danmark i samarbete med fackföreningarsrörelsen.
Arbetsplatser som tidningarna där grafikerna höll på att utmanövreras av nya datorsystem så höll de på att dra igång några slags processer för att förhandla om: hur kan teknik användas på en arbetsplats? På vilket sätt kan alla kompetenser komma till nytta istället för att man bara automatiserar och stoppar in teknik. Det här var som frön till participatory design som nu är en väldigt etablerad forskningstradition, vartannat år är det konferens i usa och vartannat i europa.
På något sätt genom att ha varit här på K3 i tio år så har jag jobbat väldigt mycket med participatory design, d v s att dra igång projekt med olika stakeholders såsom brukare, företag, studenter. Living Lab är inget som jag har känt till jätte lång tid som beggrepp, men när Vinnova gjorde sin utlysning och beskriver det som att man är intresserad av innovationsprocesser med flera olika slags stakeholders så insåg vi snabbt att det är precis det vi gör och håller på med ganska länge. Så då kändes det naturligt att göra en ansökan om vi sen fick bifall för.

Hur arbetar du i ert projekt, vilket sätt?
Jag disputerade för två år sedan och arbetar nu som projektledare för Malmö Living Lab. Jag är också med i andra forskningsprojekt och har således mest forskningstid men jag har också viss undervisningsstid och det är också en poäng med det för man kan säga att, det är inte alltid så lätt att koppla undervisning till olika skarpa lägen framförallt inte när man håller på med forskning. Kan man lita på att studenterna levererar resultat som i sin tur, vi har försökt göra det i många år, ganska mycket då mot sjukvården tidigare och det var rätt svårt att få det att fungera. Men nu driver vi då ett Living Lab med Inkonst i Malmö. Jag vet inte om ni känner till Inkonst?

Ja lite grann, men inte så mycket .
Ja det är massa musikkalbar, kulturklubbar, filmklubbar. Vi hade upprop här på K3 då när vi drog igång det här samarbetet och så frågade vi alla studenter, hur många har varit på Inkonst och alla räckte upp handen. På det här sättet är våra studenter väldigt väl matchade med Inkonst och Inkonstens publik och det visa sig vara förhållandevis enkelt för oss att få våra studenter att gå loss i projekt där vi kan samarbeta med unga och ung kultur. På det sättet har vi nu lyckats koppla undervisningen mycket bättre till forskningen, vilket betyder för min del känns det bra att jag också har undervisningsstid. För den undervisningsstid jag har nu kan jag koppla ihop med min forskningstid, så kan jag liksom få ut, plötsligt nu komma tillbaka där genom att investera bra i kurserna för studenterna så kan studenterna gå in i skarpa projekt så blir det också forskning av det.

Ja du svarade lite på vår nästa fråga redan, vad Living Labs står för, för dig.
Ja, men samtidigt kan man säga att det är rätt stor skillnad på olika Living Labs som ni kanske märkt när ni pratar med dem.
Ja, det har vi märkt.


Jo, det är klart. Men när man snakar med olika, så det där innovation pratas det mycket kring i Living Labs, men det verkas tolk vet. Hur definierar du innovation egentligen? Finns ju många olika definitioner?


Alltså det finns ju flera som säger att innovation är något helt nytt som aldrig har setts innan, medans vissa definierar det lite som att förbättra du en produkt så är det innovation eller ändrar du fokusområde på en redan befintlig produkt så är det också innovation. På det sättet blir det ju en liten tolkningsfråga. Jag vet inte om ni har hunnit titta på en del av de projekt vi har kört? Har ni kollat på vår webbsida?

För det finns ju flera som säger att innovation är något helt nytt som aldrig har setts innan, medans vissa definierar det lite som att förbättra du en produkt så är det innovation eller ändrar du fokusområde på en redan befintlig produkt så är det också innovation. På det sättet blir det ju en liten tolkningsfråga. Jag vet inte om ni har hunnit titta på en del av de projekt vi har kört? Har ni kollat på vår webbsida?

Ja en del, men vi har ingen jätte tydlig bild av vilka projekt och experiment ni har kört. Vad har ni gjort? Alltså ett projekt, för det är ju så att de projekt vi genomför, ofta är det ju både företag, brukare och forskare med, men initiativet kan komma från vem som helst. Ofta kommer det så snabbt att man inte vet ens vad det kommer ifrån, vem kom med ursprungsidén, det kanske inte ens spelar så stor roll. I ett exempel som kom från brukare fast i dialog med oss, en brukargrupp som håller på att göra ganska mycket musik, unga hiphoppare. Det här hiphopcommunityt ville sprida sin musik och de äker även mycket buss i Malmö, så de tänkte kan man inte använda bussarna för att sprida musik? En av våra företagspartner håller på väldigt mycket med sånt här att "pusha" ut saker via bluetooth och då gjorde vi experiment, man kan tänka sig en buss som inte bara ett sätt att transporterera människor utan också som en musikdistributor för lokal musik som har med just den lokala busslinjen att göra. I sig att sprida ut saker via bluetooth är inget nytt, man kommer säkert att i framtiden bli
"spannmad" av bluetooth signaler och det finns säkert fler som testat att få ut musik via bluetooth, men att använda en buss som en musikdistributör kan för mig känna spännande och innovativt.

**Hur har det gått med det här projektet då? Har ni drivit det vidare?**

Jo det har gått bra, vi hoppas kunna skala upp hela projektet och det är flera företag inblandade och flera olika stakeholders såsom Skånetrafiken, Veolia, Epsilon, Dofi, Gatans röst och ansikte som är hiphoppare samt K3. Vi hoppas kunna genomföra något slags större experimentierande kring, både hur man kan bygga en slags hårdvara som är billig, för det finns redan system för detta men något som är lite mer av slit och släng karaktär som kanske kostar 500 spänn som kan sätta på en buss eller lite överallt. Även att utveckla nya tjänster, där Skånetrafiken t.ex ser nya möjligheter att marknadsföra sig själv och locka nya resenärer.

Men jag tycker generellt att, tittar man på olika Living Labs och hör presentationer är det väldigt "fluff fluff", det är väldigt luddigt, det är väldigt "ohhh lead users", "oh, vi ska få till innovation", men tittar man närmare så tycker jag att det är skrämmande få exempel. Jag tror ändå de konkreta exemplen är de som kan tala för sig själva.

**Det var intressant att du tog upp lead users, för det nämns väldigt mycket när man läser om Living Labs. Är det något som ni arbetat med? Har ni identifierat några?**

Alltså, jag känner så här att det är så många begrepp som folk slänger sig med hit och dit och läser man Von Hippel t.ex. med hans exempel på kitesurfare, så att det självklart att de utvecklar sin egen praktik. Vi jobbade mycket med sjuksköterskor innan och såg tydligt hur de utvecklade sin egen praktik, men sen i mötet med oss så hände någonting annat som det aldrig kunnat göra på egen hand. Så jag tror inte så mycket på lead users, jag tror mer på möten mellan olika kompetenser och olika perspektiv, studenter, forskare, företag och lead users också som en del i hela.

**Att de snarare bara "hänger med", att dem inte identifieras och lyfts fram?**

Ja jag tror det är viktigt att "promota" lead users, att de får synas och så samt ge dem så mycket feedback och "cred" som möjligt. Dock gillar jag inte begreppet "lead users" så mycket, men det är så mycket att bara prata om "users", det är också så "användare", vad är det för jävla term? De är ju människor som håller på med olika saker. Det finns olika Communitys, man vill få med dem och deras praktik i en slags kolaborativ process där det kan hända saker, ibland kan det bli så enfaldigt att prata om det. Sen tror jag också att vissa saker, om man ser traditionellt så exempelvis Linux och andra såna webbaserade saker där funkar det, folk sitter själva och hjälper varandra eller kitesurfare, Idrottsmän, det är sådana exempel som von Hippel tar upp. Men nu när vi jobbar så, är man inne i en praktik redan så ser man förbättringar på den egna praktiken, men vi tror att man kan hitta helt nya möjligheter i större utsträckning om man blandar kompetenser. För då kan vi faktiskt komma med något som de aldrig någonsin tänkt på själva. Jag tror mer på det här, vad ska man säga, flexibelt, kreativ kollison eller möte, det tror jag mer på som innovationsmiljö snarare än att bara ställa sig blind på "lead users".

**Alltså att man arbetar mer som en inkubator för nya idéer?**

Alltså så här: "Lead Users"..."fine", de kan bidra jätte mycket, men de kommer inte att komma, alltså det finns så många innovationer kvar att göra där jag tror att det kommer att behövas andra typer av processer, än att bara ställa sig blind på "lead users". Processer där man verkligen sätter upp experiment i samverkan.

**Vilka fördelar och nackdelar ser du med Living Labs än så länge?**

tid man lägger på det, men också för att det är en väldigt osäker zon. Många forskningsprojekt, mycket undervisning sker efter förutbestämda mönster, man har fullständig kontroll, precis som i det vanliga laboratoriet, men vet alla parametrar, man har gjort det förr, varje gång man gör någonting här är det nytt, det är osäkra parametrar. Man går hela tiden runt och är lite orolig. Det handlar väldigt mycket om att sätta ihop möten med olika människor och det är också lätt hänt att det blir konflikter mellan olika parter och det har också inträffat flera gånger framförallt med fokus på nya medier som vi håller på med. Medier är rätt känsligt att hålla på med. Så det skulle jag nog vilja säga är nackdelen.

Vad hade ni för förväntningar på resultatet innan projektet?

Och det verkar som att du är positiv till det resultatet ni har fått ut än så länge?
Ja, någonstans är det ju jättespännande, det jag är mest negativ för är den egna hälsan och arbetsbördan som faktiskt är riktig för jävlig. Men nu, det har ju genererat mer forskningspengar så förhoppningsvis kommer saker att bli bättre.

Projektet har drivits i ett år då ungefär?

Slutligen, önskar du ta del av resultatet av vår studie när det är färdigt?
Ja absolut, det vill jag jätte gärna göra.

Bilaga 4 – Transkribering av intervju med Jesper Svensson

Kan du berätta lite om din utbildning samt dina yrkesmässiga erfarenheter?
Jag har en magister i informatik från Göteborgs universitet, har även läst en del magisterkurser i Lund.

Living Labs för dig, vad står det för? Jag vet inte om du vet vad vi sysslat med, men vi har talat med Micael Gustafsson, vi har tittat på de här Vinnova-projekten, vi har intervjuat Per-Anders Hillgren och en kille i Västervik. Och de har ju också olika definitioner, men vad skulle du säga, vad är Living Labs för dig?
Alltså, grundstenarna, så som vi jobbar med det, för vi har ju så som du säger, vi är ju med i det här OLLS (Open Living Labs Sweden) som du säkert känner till?

Mm, jo ja..
Då har vi ju en lite mer politisk definition, men i stort så handlar det ju om att ta bort perspektiv, eller ja från mitt perspektiv, nu är ju inte Carina med här då, men från mitt perspektiv så handlar det rätt så mycket om ett politiskt, men kan ju också vända på det och anta ett mer medborgarskapligt om man säger som så..

Mm, ja precis..

Ja, den här state-of-the-art?
Just det. Om man tittar på de här tre bubblorna så har det varit ett rätt tidigt resonemang som vi jobbat med, ehh, så att om Per-Anders mer fokuserar så att om Per-Anders mer fokuserar på att få med folk från gatan som liksom är drivkraftiga och så då, och även kulturcenter och så då, så har vi oftast haft en utgångspunkt snarare från, då eftersom vi jobbar inom hälsoteknik, men vi skulle också vilja ha pengar så att vi kan starta inom media också, för vi har alla kontakter inom media som behövs för det. Men hälsoteknik just nu då så det ju egentligen tre, ehh, alltså användargrupperna är ju då äldre, anhöriga till äldre och personal som jobbar med äldre oavsett vad det är. Den här gruppen det är dom som har mycket hemkunskapen om vad är det för problem som finns, vad är det som man kan lösa och vad är det för problem i vardagen som man kan lösa, tillsammans med företag som ehh, det är väl 75 % av de företag som vi arbetar med har ju produkter inom det här området. Men ehh, det är ju som med allt annat man gör första gången, om något blir bra eller dåligt kan ibland vara lite av en slump och är väldigt personberoende, ehh, jag menar antingen så att man Steve Jobs på sitt företag eller så har man det inte.

Men det har dem ju börjat jobba med själva, Steve Jobs säger att de jobbar med fokusgrupper på en person, och det är han själv.

Och om man då jämför med Microsoft som då har ett helt annat perspektiv, och som då kanske är världens största på att arbeta med användargrupper och användartestning.

Men den här kunskapen, många av de här färdagen som vi träffar, och de ser man ju delvis och det vi hör av våra partners på stora företag, så är det ju fortfarande rätt mycket så som man läser om när man går en utbildning såsom systemvetenskap, många vill ju sätta en kravspec tidigt för att på så sätt få ett första förtroende, främst i starka utvecklingsgrupper, som från våra erfarenheter och då även i mina företag på andra områden kan vara så starka att även om folk från marknaden säger att det här funkar inte, så säger att jag att det är klart det funkar, för mormor gillar ju den här prylen! Det här är lite det vi jobbar med, allt ifran att generera till att utveckla på lite nya sätt.

Men hur är det just det här, ehh, det Trygg Hemma som ni nu kör, på vilket sätt arbetar ni? För som jag har förstått det så är du projektledare för det här projektet?

Jag är projektledare för ett annat, Carina (Ihlström, red.anm.) är projektledare för Trygg Hemma Levande Låbb, sen har vi ett annat Vinnova-finansierat utvecklingsprojekt på bara ett år va, Trygg Hemma Smarta Lås, och där är jag projektledare. Och jag jobbar, ehh, jag har egentligen varit med på alla aktiviteter, drivit medparten av Living Labs-delarna och så att säga planerat upp, så att säga ett förstadium, genomförts med hjälp av kollegor då, samlat in folk och presenterat det för andra användargrupper och så det är dedikerat för. Så jag har liksom haft med ett finger i liksom allting, Carina är ju mer av en högsta ansvarig men jobbar ju mera ett steg ovanför då, jobbar på hur vi ska få till det.

Intressenter i ert projekt, vilka är det som är inblandade?

Vi har ehh, egentligen två typer av forskare, så att man kan ju säga att man delvis hade kunnat beskriva oss själva som intressenter, men det kanske man inte kan säga, men eftersom att vi driver och vi har kompetensen på, ehh, på metoderna och modellerna för att jobba på det här sättet så får man väl se oss som intressenter. Men vi har även teknisk forskning som man kan arbeta vidare på. Sen har vi då, ehh, tio företag som har produkter och tjänster inom det här området. Vidare har vi kopplingar till anhörigorganisationer, pensionärsföreningar.

Slutanvändare mer då eller?

Ehh, ja. Och slutligen så är den siste intressenten kommunen då, där vi har tagit hjälp av hemtjänsten då som vi har nära samarbete med.

Hur känner du att engagemanget har varit bland dem som är inblandade då? Är det stora skillnader eller? Eller är alla lika intresserade av det som ni sysslar med?

Jag kan väl säga såhär då, att bland användargrupperna så är folk välstående intresserade. Och en stor anledning till det är att de, ehh, det här är viktiga saker för dem. Att kunna hitta en teknik som får äldre att kunna känna sig mer trygga hemma, så är det någonting som ligger välstående nära en anhörig till en äldre, oavsett om de lever eller inte höll jag på att säga, men alltså som har starka relationer till just detta problemet. Och äldre som sådana, jag menar, såg unga pensionärer om vi pratar om liksom, oavsett om det är ett verktyg att hjälpa dom.. dom har också ett intresse för detta det är bara det att de är välstående stressade normalt sett, alltså upptagna människor, är man fri så spelar man bridge, dansar och så vidare, men ehh, vi har ett stort engagemang bland äldre också, men när de gäller anhöriga så är det ett extremt stort engagemang. När det gäller kommunen så är det också engagerade, ställer viktiga frågor och är intresserade av projektet, men dem har ju en verksamhet att driva och kan vara svårare att få loss timmar från då va.

Ja, nä men precis..
Ehh, när det gäller hemtjänstpersonalen som sådan, så är det ju egentligen så att dem blir tillsagda att, ehh, ja, idag ska ni gå dit och göra någonting konstigt, ehh på högskolan då va, men dem som säger till att ni ska gå iväg är ju då väldigt dedikerade. När det gäller företagen så är dem, ehh, vi pratar då om en mognadsgrad nu, och mognadsgraden beror lite på vad man har för erfarenheter till att blandna in, hehe, vanligt folk, hur duktigt man har varit, liksom hur framgångsrik man har varit med sina produkter tidigare, hur man ser de utmaningar som är i, ehh om man säger, vi säger till dem att 60-70 % av alla de IT-utvecklingsprojekt som är startade misslyckas, så antingen säger dem att, ”ja just det, men det är ju inte vi, för att vi har ju lyckats med 7 av 10” istället då va. Men annars då va, ehh, men alla som vi gick ut och pratade med som var potentiella partners signade upp ju, så vår tolkning är då att de alla tycker att det är viktiga frågor och dem känner igen problemen då va. När det sen gäller engagemanget i aktiviteterna så har vi egentligen bara för tillfället ett företag, ehh, nej, så ska jag inte säga, vi har ett riktigt litet företag med egentligen bara två stycken killar som utvecklar, som sitter djuvskilt tätt till, och säger att ”för tillfället vet vi inte egentligen om vi riktig hinner, vi är egentligen inte engagerade”. Vi har ett företag där framförallt ledningen inte är så, ehh, där utvecklingscheferna inte riktigt är sådär riktigt engagerade.

Är det så att de, ehh, inte riktigt ser vad det kan bli eller?

Lite så är det tror jag ja, ehh, om vi beskriver generell problematik, jag menar det är väldigt svårt att beräkna mervärde i teknik, det är väldigt lätt att man får tekniska buggar, till att man har lösning efter lösning. Men vi köper utvecklingscheferna för de har jobbat med de sakerna och känner igen problemen, men egentligen, ehh, i detta fallet är egentligen BIAsen att VD:n inte riktigt, liksom, ”men vadad, de vi gör blir ofast skitbra”.

Mm, jaja, precis..

Utöver det så har vi ehh, för det är dem, dem fallen då, sen vi har vi några konsulter som vi började med fallstudier med som jobbar med innovationer, som konsultar både på design och på utveckling då, som vi har haft lite svårt att hitta, men dem ser också intresse men vi vet inte riktigt hur vi ska samarbeta, alla andra partnret då, det är väl omkring 60 stycken då, men så det är ett jätte bra driv bland dem!

Ja ja, men det låter ju bra. Då ska vi se, projektet då, som jag förstod det så startade det första hösten då va, och det ska slutna nästa höst eller?

Neej, ehh, vi har ju fått då två år och det tar väl slut i augusti 2009. 

Har ni planer på nya projekt sen då? Eller hur tycker ni själva att det..

Japp, det är en av bitarna vi pratar om att om att få en varaktighet i det då va, vi räknar väl med att, ehh, eller hoppas väl att vi ska kunna få mer forskningsmedel så att vi förberna andra är en drivande partner och kunna fortsätta att utforska de här delarna, men vi jobbar också aktivt med att föröka hitta andra medel för att kunna, jag menar man behöver ju folk som kan hantera, jag menar just det arbetet som jag gör nu det betalar ju Vinnova egentligen, jag ringer runt till folk, åker ut och träffar företag, när företag tar kontakt med oss, ehh, vi hade ju egentligen behövt en heltidstjänst för att söka just de här sakerna. Nu har jag ju fått in en som hjälper mig då, men även i fortsättningen då för att kunna, jag menar de företag som vi jobbar med nu de ökar ju sin kompetens hela tiden va men vi sitter ju på, vi är hela nätverket, vi är ju typ knutpunkten, och vi har ju även ett par projekt där två olika företag jobbar ihop med användargrupper och annat folk, ehh, vi blir ju som en medlande part, eller ett nätverk där vi kan säga, ehh, där företag kommer till oss och säger att ”vi vill ha hjälp med detta”, så vi behövs ju och kommer även att behövas i fortsättning vis och den andra delen är som sagt kompetensen på hur man överhuvudtaget faktiskt får aktiviteter att skapa, ehh, hehe egentligen skapa innovationer och sen utvärdera produkter då. 

Ja ok, ehh..

Och ehh, då har vi ju diskussionen då, vi har ju, ehh, inom den närmsta tiden så, ehh får vi in det här nya projektet som vi pratade om där, så har vi ju en finansiering därifrån också.

Jaha ok, du sa det här om att ni arbetade med användargrupper. Hur identifierade ni dem från början?

I vårt läge så var det ju att, vi hade ett par olika sätt, dels så pratade vi om grupper med olika liksom erfarenheter, kontexterfarenheter, vi pratade om grupper med mer eller mindre teknikkompetens, vi pratade om grupper som både var noviser inom, ehh, såg att man jobbar med ett företag som utvecklar larm så har vi involverat folk som är larmexpert, dvs. antingen installerare av larm till användargrupper som har ett larm hemma eller nyttjar larm ofta. Det finns grupper som inte använder larm och som just saknar erfarenheter kring applikationen i det här läget då. Den andra delen som vi har kategoriserat förutom då åldersinterval, kön osv. är då, ehh, också en liksom övergripande, eller teknikvana, det är väl den delen, och kunskap kring ett område, för så att man ska utveckla ett larm för äldre, då räcker det oftast inte bara med larmexpert, utan man behöver säkraft också ha med äldre, äldre som både har erfarenhet av larm men också äldre som inte har erfarenhet av larm. På så sätt har vi ofta fått ihop flera olika typer av användargrupper, vi har även lite utifrån det här populära begreppet lead-
users då, och om man pratar om att bygga Internettjänster för äldre så har man då ibland jobbat med folk som faktiskt håller på med nätet mycket. Den sista delen som vi diskuterar och som vi inte har kunnat hantera än så länge är väl att man kanske hade velat ha med en kategorisering av människor, detta är en kreativ människa, detta är en människa som vill tala mycket och det har vi väl inte kunnat lösa än då.. eh, men visst har vi jobbat med resonemang och även urval från ett par olika ämnesstörer.

Vad tycker du då om att man involverar de här äldre personerna i utvecklingsprocessen?
Det ligger i min skolning att jag är ju liksom bias mot att jag tror att liksom användarcentrerad utveckling oavsett av hur man, om man tittar på alla begrepp, allt ifrån participatory design, cooperative design, det har ju visat sig att oavsett både om du läser teori och egentligen talar med, ehh.. Jag tror och tycker att om man ser på allt från fjärrkontroll till mikrovåg, ehh, jag tror ju då att mycket av problemen ligger i att det är teknik av ingenjörer för ingenjörer. Det har vi sett i våra stora projekt, och det har vi sett i våra små projekt, det är bara att titta tillbaka. Kravspecifikationer är problematiska rent statistiskt belagt höll jag på att säga, det är nästan så att jag vägar säga det va, 80 % av de problem man stöter på kan härledas till det.

Ja, vi har fått den skolningen också.
Ja, men precis, och detta är ju någotting jag tror på och det gör ju att jag har min drivkraft i att jobba med de här sakerna och självklart så måste man ha en objektiv utvärdering och det är det vi gör, vi pratar med företagen. Jag kan ju se vinner som ett företag kanske inte alltid ser när vi kör de här aktiviteterna. Som jag kan se att, shit, de här sakerna var ju, de här sakerna var ju helt otroligt. Som antingen ett företag säger, ja men av någon anledning säger "Nä, men vi tror inte på det". Där kan ju finnas andra tvivel.

Men också där man efter våra fyra aktiviteter så stannar man av hela utvecklingsprocessen av nästa generations produkter för att några personer på ett företag har trott att det har varit fel, men nu har de fått någon form av bevis på att de här sakerna funkar och egentligen nästan är ett bevis för ett fungerande utvecklingsarbete. Det låter helt sjukt, men jag tror inte att det är ett ovanligt fenomen även i riktigt stora företag. Var det svaret på din fråga?

Ja, jo men det tycker jag nog. Det projektet som ni nu håller på med, går det att se några resultat redan nu? Har ni fått fram något som du själv tycker är nytt och innovativt?

Mmm, vilka fördelar och nackdelar ser du med Living Labs? Går det att se några redan nu?
De nackdelar som vi har sett är att det är ju inte helt jäkla enkelt, om man pratar om öppen innovation så är det en sak att få företag att ”det är klart att vi ska jobba med öppen innovation det här låter jättebra”, men när det väl kommer till kritan blir det liksom ”amen ska vi presentera den här idéen för femhundra potentiella användare på nätet, njaaa går det?”. Två företag som gick samman och tog fram jättespännande idéer, men det havererar när det ska testas, nu har vi jättespännande idéer som ingen äger, vilket av företagen som helst hade kunnat ”stulit” den om vi säger så på grund av att man inte riktigt vet vad som gäller. Ena företaget skrev ett ”letter of intent” och det andra skrev ett kontrakt vilket gjorde det hela komplicerat. Alltså att när det väl drar ihop sig så blir det besvärligt att lösa.

Hade ni några förväntningar på resultatet innan ni startade projektet?
Vi här i Halmstad fokuserade tidigt och skrev även i vår ansökan om att vi ville utvärdera och utveckla metoder för Living Labs, alltså egentliga metoder för användarmedverkan eller användarinvolverning. Det innebär att våra aktiviteter har ju tagit fasta på att man laborerar lite med olika slags tekniker, men det har också skalats upp till något mer där vi fått en rad andra delar. För i stort, skulle man också kunna tala om att kolla fördelar och nackdelar med Living Labs, svårigheter och möjligheter med Living Labs.


Slutligen, önskar ni att ta del av resultatet av vår studie när det är färdigt?
Ja vi vill gärna ta del av resultatet av er studie.

Bilaga 5 – Mailintervju med Stefan Bedin

1. Kan du berätta lite om din utbildning samt dina yrkesmässiga erfarenheter?

2. Vad är Living Labs för dig?
Svar: Användardriven tjänsteutveckling i skarp miljö med fokus på nya beteende och arbetssätt. Inte så mycket ett tekniskt fenomen.

3. Hur skulle du definiera innovation?
Svar: Implementering av ett nytt arbetssätt eller tjänst som sprids i större volym.

4. Vilken var din roll i Living Labs-projektet i Västervik och på vilket sätt arbetade du?

5. Vilka intressenter stod bakom det här projektet? Hur var deras engagemang i projektet? Fanns någon tydlig skillnad i engagemang bland intressenterna?

6. När startade projektet samt när slutfördes det? Följde ni en klart utarbetad projektplan eller modifierades arbetsprocessen under projektets gång?

7. Arbetade ni med användargrupper? Om ja, hur identifierade ni dem?
Svar: I alla projekt var det användargrupper inblandade. I vissa fall fanns det naturligt avgränsade deltagare i en organisation som identifierades, i andra fall ”rekryterades” slutanvändare genom informationsseminarier, informationsmaterial mm. I andra fall var tjänsterna implementerade under t ex. ett sommar-event och då var besökarna en del av användargruppen.

8. Hur involverade ni användarna i utvecklingsarbetet? Tillämpades några specifika metoder för det här?
Svar: De flesta projekt startades med att det fanns en tydlig användargrupp som var identifierad och var intresserad av projektet. Living Labs projektgrupp sökte aktivt upp företag och organisationer för att stämma av intresse, inspirera och informera om utvecklingsmöjligheterna.

9. Fick användarna vara med och utveckla tjänsterna och produkterna, eller fungerade de mer som en testgrupp för nya tjänster och produkter?
Svar: I vissa fall var användarna med i utvecklingsprocessen men oftast var det befintlig teknik som användes men på ett nytt sätt. Användarna utvecklade däremot sitt arbetssätt och testade detta i skarpa miljöer.

10. Vad är din åsikt kring att involvera användargrupper i utvecklingsprocessen?
Svar: Vi hade inte främst fokus på att testa/utveckla ny teknik utan det var hela tiden fokus på nya arbetssätt och beteende vid användningen av teknik. Därmed var det för oss alltid prioriterat att involvera användargruppen. En förutsättning för en bra användardrivna utveckling.

11. Vad blev resultatet av projektet? Togs det fram några nya, innovativa tjänster eller produkter?
http://www.vt.se/nyheter/artikel.aspx?ArticleId=3543889

12. Kände du att det fanns några fördelar alternativt nackdelar med att driva projektet ur ett Living Labs-koncept i förhållande mer traditionella projektformer? Vad blev mervärdet?
Svar: En viktig fördel av att arbeta med användardriven utveckling (Living Labs) är att fokus hela tiden ligger på att implementera arbetssättet eller tjänsten och att berör organisation ska fortsätta även efter projektidén slut. Traditionella testprojekt har ofta tendensen att helt avvecklas efter projektidén.
13. Vad hade du för förväntningar på resultatet innan projektet?
Svar: Förhoppningen var att via användardriven utveckling på ett konkret sätt lyckas implementera tjänster i skarp verksamhet så att, där det var möjligt, organisationen själva skulle kunna driva vidare arbetssättet eller tjänsten av egen kraft.

14. Levde resultatet upp till dina förväntningar?

15. Har ni planer på att driva nya projekt enligt Living Labs-konceptet? Om ja, finns det något ni skulle förändra till det projektet?
Svar: Inte i dagsläget. Men annars se fråga 14 om behovet av parallellt strategiskt arbete.

16. Vad är din personliga uppfattning om användardriven innovation i form av Living Labs?

17. Önskar du erhålla resultatet av våra studier av Living Labs?
Ja ( X ) Nej ( )
Referenser


ENoLL. [WWW dokument]. URL. http://www.openlivinglabs.eu/


LLÖ. Living Labs Öresund. [WWW dokument]. URL http://llo.oresundit.org/

MLL. Malmö Living Lab för Nya Medier. [WWW dokument]. URL http://www.malmolivinglab.se/


TH. Trygg Hemma – Levande Labb. [WWW dokument]. URL http://www.living-lab.se/


