

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	<i>Living Labs, lead-users, användardriven innovation, innovation, innovationsprocesser, VINNOVA</i>

Abstract

Living Labs är ett koncept för utveckling av innovativa produkter och tjänster på IKT-basis och utvecklades under senare delen av nittioalet 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 Intervjuguide	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 Øresund	25
4.2 Malmö Living Lab för Nya Medier.....	25
4.3 Trygg Hemma – Levande Labb.....	26
4.4 Living Labs Väservik	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

6.2 Arbetsprocessen i Living Labs	34
6.2.1 Metoder	35
6.2.2 Användarmedverkan	36
6.2.3 Resultat av Living Labs.....	36
6.3 Förväntningar	37
6.3.1 På resultatet	38
6.3.2 På framtiden	38
7. FormIT och vår studie	40
8. Slutsatser	42
Bilagor	44
Bilaga 1 – Presentation av vår undersökning för Stefan Bedin.....	44
Bilaga 2 – Transkribering av intervju med Micael Gustafsson.....	44
Bilaga 3 – Transkribering av intervju med Per-Anders Hillgren	47
Bilaga 4 – Transkribering av intervju med Jesper Svensson	50
Bilaga 5 – Mailintervju med Stefan Bedin.....	54
Referenser	57

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).

Konceptet Living Labs utvecklades under slutet av nittiotalet av professor William J. Mitchell vid Massachusetts Institute of Technology (MIT). Living Labs står för en användarcentrerad forskning och utvecklingsmetodologi som har för avsikt att bygga alternativa lösningar, avläsa, validera samt förädla komplexa lösningar i verkliga, multipla och utvecklande kontexter. Det har idag uppkommit försök, främst inom den Europeiska unionen (EU), att skraddarsy Living Labs som koncept för utveckling av informations- och kommunikationsteknologiska (IKT) lösningar.

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

Ett Living Lab ska ses som en arena för innovation. Det utnyttjar arbetsätt 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 (Katzky & 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 hundratal 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 fall

väldigt 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)

Den senaste satsningen på Living Labs i Sverige står VINNOVA för. Under våren 2007 gjorde VINNOVA utlysningen ”*Living Labs – Levande IT-laboratorier för stärkt användarmedverkan o innovationsprocesser*” och utlovade delfinansiering för projekt under en tidsperiod av två år. Resultatet av utlysningen blev att de hjälpte fem projekt att starta upp sin verksamhet under hösten 2007. VINNOVA anser att det finns goda förutsättningar för att den här typen av projekt lyckas då det inom de skandinaviska länderna historiskt sett finns traditioner inom användarmedverkan och användbarhet. (VINNOVA, 2007)

1.2 Problemområde

Eriksson et. al., (2005) lovordar konceptet Living Labs i sin artikel ”State-of-the-art” samt beskriver det som ett framgångsrikt sätt att skapa nya, revolutionerande innovationer. Genom att sätta användarna i fokus ska sålunda produkterna och tjänsterna nå nya höjder.

Artiklar skrivna av Erikson et al. (2005) och Fölstad (2008) påvisar att det finns en god förståelse för vad Living Labs innebär som koncept och fenomen. Teorier kring användardriven innovation och dess stora framtidsmöjligheter är något som exempelvis Von Hippel (1986, 1988, 2005) har studerat. Det allmänna kunskapsläget kring arbetsprocesser i Living Labsprojekt går ej att finna i den nuvarande litteraturen, något som även Eriksson et al. (2005) belyser i sin artikel. Mot denna bakgrund anser vi att det är intressant att studera hur arbetsprocessen ser ut i ett antal Living Labsprojekt, för att på så vis få möjlighet att identifiera några specifika delar i arbetsprocessen, vilka ses som mer kritiska än andra. Särskilt intressant är det här då det för närvarande satsas stort kapital både i Sverige (VINNOVA, 2007) men också i övriga Europa (ENoLL, 2009-03-17).

Den teori och information (Eriksson et al., 2005; Katzy & Klein, 2008) som vi idag kan se kring Living Labs som koncept 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:

Vad är Living Labs? Svaret beror på vem du frågar på grund av de stora skillnaderna mellan att köra Living Labs. Men en sak är gemensam för oss alla, det människocentrerade engagemanget och dess potential för utveckling av nya IKT-baserade tjänster och produkter. Allting görs genom att sammanföra olika intressenter på ett medverkande sätt.

2.2 Innovation

Innovation härstammar från det latinska ordet *innovare* vilket betyder förnya (Ekvall, 1988). Enligt Ekvall finns det många olika innebörder i termen innovation. En del påstår att det är en ekonomisk term som anger utveckling av nya produktionsmetoder, medan andra hävdar att det är en benämning på tekniska eller kulturella nyheter, exempelvis uppfinningar och idéer. Det finns även de som anser att innovation är en process snarare än en produkt. En innovation är följaktligen inte en innovation förrän den kreativa problemlösningen har börjat tillämpas.

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 själv innovation som en kreativ tanke vilken har arbetats vidare med för att slutligen vara möjlig att använda.

Vedin (1995) delar Ekvalls syn på innovation men framhåller att det är en form av idé som efter en ekonomisk fas slutligen har nått en marknad. Enligt Vedin finns det uppemot 400 olika innovationsprocesser, vilket gör att han hellre använder sig av uttrycket innovationsarbete, istället för innovationsprocess. För att definiera det här arbetet, eller processen, delar Vedin in det i två delar, dels tekniktryck men också behovssug. Det som påverkar de båda nämnda fenomenen är idéns, marknadens, teknikens och den slutliga innovationens natur. Tekniktryck innebär att man har en idé eller en teknik som man söker en framgångsrik användning för. En ny idé eller teknik kan dels bestå av en helt ny sak, men också en upptäckt av något slag. Med behovssug syftar Vedin till ett uttalat behov eller efterfråga, vilket också är det vanligaste. Ofta finns ett behov av förbättring eller modifiering av en viss produkt eller tjänst. (Vedin, 1995)

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)

Van Kleef & Roome (1997) menar att innovation är själva uppfinnings- och utvecklingsprocessen vilken har som uppgift att leverera nya organisationer, teknologier produkter, produktionsprocesser med mera. Dagens teknik hjälper ofta till att pressa fram innovationer, vilka inte anses ha något reellt värde förrän de kan generera någon form av ekonomisk avkastning.

Med innovation menas inte tvunget att något helt nytt ska produceras, utan en innovation är också många gånger en modifiering eller förbättring av en redan gångbar lösning för att på det viset öka konkurrenskraften och den ekonomiska ställningen i företaget. (Van Kleef & Roome, 1997) Med det i åtanke menar van Kleef & Roome också att innovationsprocessen kan ses som en sekvens av utforskning och bearbetning. Det finns en rad olika faktorer vilka tillsammans påverkar en innovation och det är av stor vikt att hänsyn tas till dessa för att en förståelse ska kunna skapas för innovationsprocessen. (Van Kleef & Roome, 1997)

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 uppfattas 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

passerat sedan idén för första gången användes eller upptäcktes. Man kan kalla en idé för innovation så länge den uppfattas som ny för en enskild individ. För att en idé ska klassas som innovation krävs inte heller ny kunskap kring området anser Rogers, utan någon kan ha haft kännedom och kunskap kring området en längre tid utan att egentligen ha tagit ställning och uttryckt en åsikt kring det. Det kan också vara komplicerat att jämföra innovationer rent analysmässigt. Då olika innovationer har olika karaktärsdrag, tar det också olika lång tid innan användarna tar dem till sig. Det sistnämnda är också en av förklaringarna till den olika grad användare har tagit till sig innovationer som kan ses när de analyseras ställs i relation till varandra. (Rogers, 1995)

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)

Innovation är organiserat, systematiskt och rationellt arbete enligt Drucker (2007). Innovation ses som en process där idéer utvecklas och förändringar genomförs för att stärka en organisation. Med innovation menas alltså dels framtagning av nya produkter och tjänster men också förbättringar av redan befintliga. Som individer hävdar Drucker att vi konstant utvecklar våra innovativa idéer, vare sig det tjänar till för ren överlevnad eller annat ändamål. Tanken på att uppfinna något nytt är det som motiverar människan till att spränga gränser och ta sig runt problem. Strävan efter produkter eller tjänster som ökar vår tillfredsställelse men på samma gång minskar vår egen fysiska input är något som ligger i den mänskliga naturen. (Drucker, 2007)

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 användarcentrerad till skillnad mot den mer traditionella teknologicentreringen. (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 industrimässiga 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)

Idag köper konsumenterna inte längre det de ser, utan söker snarare efter den produkt de vill köpa. Företagen försöker också i större utsträckning att få konsumenten att utveckla de här produkterna själva. Kundernas krav är den största drivande kraften vad beträffar innovation. För att företag idag ska kunna fortsätta att vara attraktiva och konkurrenskraftiga bör fokus ligga på att möta kundens krav, behov och förväntningar, främst då de outtalade behoven, vilka inte direkt framgår vid olika former av traditionella undersökningar, utan som mer uppkommer vid observationer av kunderna. Det är här användardriven innovation kommer in. Ett sätt att tydliggöra en mer systematisk approach för att förstå och utveckla lösningar vilka bättre kan möta kundernas krav och behov. (Wise, 2006)

Användardrivna innovationsprocesser ger ett försprång gentemot de traditionella produktionscentrerade innovationsprocesserna. Vid användardriven innovation ges användaren möjlighet att utveckla exakt den produkt eller tjänst som verkligen passar den individen, 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).

Att involvera marknadens kunnande och kännedom i utvecklingen av nya produkter har visat sig vara ett kritiskt moment. Att från början involvera kunder och användare i utvecklingsprojekt har visat på att man kan minska de fördomar kring känslig information som förmedlas mellan användare och utvecklare. Med ökad interaktion kan slutprodukten bli mer värdefull och utvecklaren kan skapa sig en större förståelse för hur och varför användarna agerar som de gör. Utan användarmedverkan i utvecklingsprocessen förblir produkten en osäker prototyp och designen måste färdigställas innan feedback kan fås i en verklig miljö. Det medför således ökade kostnader samt att slutprodukten blir mer ineffektiv. (Hsieh & Chen 2005)

Information kring användarnas behov och kring nya produkter och tjänster kan samlas in genom olika interaktiva möten såsom personliga intervjuer, sessioner av problemlösning, fokusgrupper med mera. Under de här interaktiva mötena får företagen möjlighet att samla på sig kunskap och fakta kring användargruppen. Kunskap om en användargrupp ses som en kritisk faktor i strävan efter utvecklingen av nya, innovativa produkter och tjänster. Med hjälp av den information man får ut kan man skapa sig förståelse och kartlägga de behov som för stunden hägrar på marknaden och minimera risken för att satsa fel och missförstå användarnas behov. Att skapa en bra relation med användarna leder till ökad försäljning samt förenklar arbetet med att locka till sig fler användare. Användarmedverkan medför dock inte alltid ett positivt utfall. Problem kan komma att uppstå kring vilka partners som är utvalda, planering av tidsåtgång samt kundens engagemang. Även viljan och förmågan hos användaren att ge rätt information kan komma att påverka utfallet. Ytterligare risker kan vara att testresultat kan spridas för snabbt samt att felaktig produktdata och icke representativ feedback kan spridas. (Hsieh & Chen 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)

Tillverkare och användare besitter olika kompetenser och olika information, vilket också gör att risken att samma produkt utvecklas på helt olika vis är överhängande (WEF, 2008). Enligt von Hippel (2005) letar tillverkare efter problem och behov att lösa med hjälp av den kunskap och teknik de besitter, medan användarna snarare letar efter nya lösningar på problem de finner kritiska till att lösa. Studier visar på att användardriven innovation således blir mer värdefull och lönsam för företagen än mer traditionella utvecklingsmetoder, men också att det inte alltid är livsnödvändigt att användarna är med och utvecklar en ny produkt. Enbart användarnas intresse och vilja att vara med och påverka samt assistera ses som värdefullt. (WEF, 2008)

Pianon (2004) anser inte heller att användardriven innovation är något nytt koncept inom industrin, dock har det blivit viktigare att tillämpa vid produktutveckling. Pianon menar också på att det i många fall är billigare utvecklingskostnader i de situationer där användarna styr utvecklingsprocessen än när den styrs av företagen själva. Vid användardriven innovation sparar man dessutom både tid och pengar genom att man undviker att utveckla värdelösa prototyper vilka sparsamt lever upp till den förväntade nyttan och de behov som finns hos användarna. (Pianon 2004)

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)

En användarcentrerad utvecklingsprocess står i skarp kontrast till den mer traditionella tillverkarcentrerade, vilken ses som en mer stängd process. Med stängd syftar Von Hippel (2005) på att tillverkarna skyddar sina uppfinningar och produkter på olika sätt, exempelvis med hjälp av patent, upphovsrätt och så vidare, för att på så vis förhindra att någon annan tar åt sig äran för deras produkt. Enligt den traditionella processen är också rollerna väl definierade, användarna är de som har ett behov, vilket sedermera tillverkarna identifierar för att utveckla en produkt eller tjänst åt. En växande massa av empiriskt material visar på att det är användarna som står för majoriteten av de innovationer som återfinns inom industri- och produktområdet. Med hjälp av den ständigt växande utvecklingen inom IT och IKT ser man idag en kontinuerlig ökning av användare som bidrar till utveckling och innovationer. (Von Hippel, 2005)

För att ett företag skall behålla en marknadsledande position krävs det att mer fokus läggs på att möta användarnas behov. Med användarnas behov syftar författaren främst till de icke explicit uttalade, vilka företagen måste lägga mer energi för att komma åt, dels genom att använda sig av en mer noggrann undersökningsmetodik men också genom att få användarna till att själva definiera dem. (Wise 2006) Det här, säger Wise, är precis vad användardriven innovation handlar om, att skapa förståelse för användarnas behov samt utveckla lösningar som möter behoven på ett mer systematiskt vis.

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 marknadssegment 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 problemlösningssgrupp, (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 marknadssegmentet. (Herstatt & Von Hippel 1992)

En grundlig förståelse för användarnas behov har visat sig vara en nödvändighet vid utveckling av kommersiellt sett framgångsrika produkter och tjänster. En viktig aspekt att ta hänsyn till vad beträffar användare är att det finns ett antal begränsningar att ha i åtanke då de avger input till marknadsanalyser. Användarnas insikt i behov av nya produkter samt potentiella lösningar är begränsade av deras faktiska erfarenheter. Användare vilka är stöpta ur samma, nutida, former är alltså oförmögna att skapa nya produktkoncept vilka skiljer sig från de redan befintliga. Teorin kring att kännedom om en viss produkts attribut och användningsområde hämmar idéerna på nya produkter med nya attribut och användningsområden får stort stöd från forskningen kring problemlösning. Von Hippel (1986) menar på att de studier som är gjorda visar på att användarna av de redan befintliga produkterna, dvs. de typiska användarrepresentanterna vilka vanligen väljs ut till marknadsundersökningar, inte lämpar sig med hänsyn till den svårhet som problemlösningen av nya, icke bekanta produkter, tjänster och processer innebär. (Von Hippel, 1986)

Inom de idag befintliga högteknologiska domänerna, där utvecklingen sker explosionsartat, anser Von Hippel (1986) att den reella erfarenhet, vilka vanliga användare i stor utsträckning besitter, ofta förefaller föråldrad och inaktuell i samband med att en produkt eller tjänst är utvecklad och implementerad. I den här typen av industrier förespråkas istället lead-users, vilka besitter erfarenheter av nya, reella produkter och processkoncept som är centrala för den faktiska marknadsundersökningen. Trots att lead-users insikter i de nutida, bekanta produkterna och tjänsterna är lika begränsade som de vanliga användarnas, har lead-users en känsla för de förhållanden och behov som kommer att råda hos allmänheten inom en snar framtid. Lead-users sitter således i en position där de har möjlighet att generera adekvat information kring framtida behov hos den stora allmänheten. (Von Hippel 1986)

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-Kåreborn, 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-Kåreborn 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 andra strömmen, Appreciative Inquiry, drar bildligt talat igång en cykel inriktad på utveckling. Enligt den teorin startar utvecklingsarbetet med att man identifierar sina intressenters olika förväntningar och de visioner de har på IT. Man fokuserar även på hur de anser att IT kan stödja samt förbättra människan i sig och de mänskliga handlingssätten. Den innebär också att fokus läggs på de möjligheter hos olika trender, kontexter, användargrupper samt andra positiva erfarenheter som människor skapar. Bergvall-Kåreborn et al. (2009) hävdar att den här strömmen är nära besläktad med de filosofiska tankarna bakom den första, då man i båda fallen belyser vikten av de enskilda individernas tankar om sig själva och dess omgivning ur ett designmässigt perspektiv. Fokus bör alltså snarare ligga på att identifiera redan fungerande produkter och tjänster och använda dem som en sorts grund i sitt designarbete, än att lägga tid och resurser på att finna tänkbara problem att lösa. (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 *Kännetecknen 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 kommersialiseringsfasen. (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 domäner 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 nyttjar 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 här fasen 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)

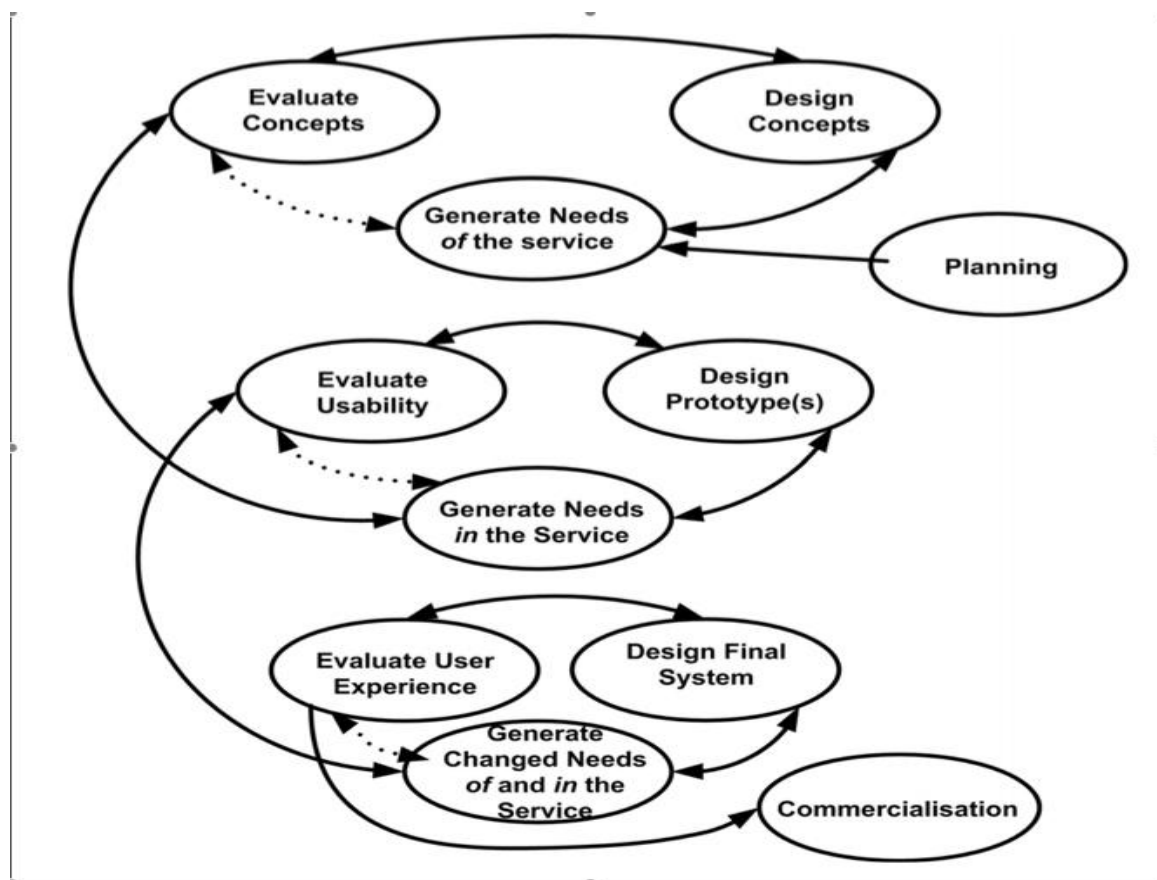


Fig 2.1, The FormIT Process för Systems Development(Bergvall-Kåreborn et al, 2009)

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

För att kunna besvara våra frågeställningar på bästa sätt valde vi att studera ett antal avslutade och pågående Living Labsprojekt i Sverige. Studier av den här typen innebär att vi valde ut ett fåtal enheter som vi ville studera. Det gjorde det möjligt att studera fler enheter på djupet, men på samma gång behålla en vettig, överskådlig bild av det hela.

Studien sträckte sig i det här fallet över flera enheter vilket enligt Jacobsen (2006) ger forskarna ett bredare perspektiv på fenomenet. Nackdelen med den intensiva utformningen av studien är att det minskar möjligheterna att statistiskt generalisera resultaten från studien till en större population. (Jacobsen, 2006)

Det huvudsakliga angreppssättet i studien har bestått av intervjuer med projektledare vid fyra olika Living Labsprojekt. Projekten i fråga har omfattats av såväl avslutade som pågående projekt. Vi valde att intervjua projektledarna i varje projekt då vi ansåg att de skulle vara mest lämpade att besvara våra frågeställningar. För intervjuförfarandet 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.

Enligt Bryman (2002) är syftet med kvalitativa intervjuer att forskaren ska få fram fylliga och detaljerade svar och att den här typen av intervjuer ofta är betydligt mer flexibla i sin utformning. Flexibiliteten hos intervjuformen ger forskaren en möjlighet att anpassa intervjuens fokus utefter vad som uppkommer under samtalet. (Bryman, 2002) Eftersom våra frågeställningar är av en mer öppen karaktär och vår önskan var att få respondenterna att berätta om sina erfarenheter och upplevelser, så ter det sig naturligt att vår undersökning också genomsyrades av en öppenhet för det vi undersökte. Ordet öppenhet lyfter Jacobsen (2006) fram som ett nyckelord för en kvalitativ ansats och det tog vi fasta på under hela vårt arbete.

3.2 Genomförande

Vårt första steg i undersökningen var att skaffa kunskap och förståelse för det vi skulle undersöka. Det var nödvändigt för oss då våra förkunskaper om fenomenet Living Labs var väldigt begränsade. Vi började vår litteraturgenomgång med att söka på begreppet Living Labs i Lunds Universitets artikeldatabas ELIN och Lunds Universitets bibliotekskatalog LOVISA, vidare genomfördes även liknande sökningar på Google Scholar. Utöver en litteratursökning på Living Labs fick vi även hjälp av vår handledare för att förstå begreppet närmre. Då Living Labs är ett nytt forskningsområde så var mängden tidigare forskning mycket begränsad. Vad vi fann i våra tidiga litteraturgranskningar var att det fanns information kring själva fenomenet Living Labs samt redogörelser för olika typer av projekt runt om i Europa som benämns som Living Labsprojekt. Däremot var det betydligt svårare att hitta bra teorier kring vårt intresseområde, arbetsprocesser och metoder för hur Living Labsprojekt bör bedrivas. Det begränsade material vi fann finns beskrivit i vårt teoretiska ramverk. Eftersom vi arbetade utefter oklara frågeställningar formade det också vår intervjuguide som vi utformade utifrån den teori vi fann relevant för frågeställningarna. Det sista momentet innan vi kunde påbörja det empiriska arbetet var utformandet av intervjuguiden.

Vi började vårt empiriska arbete med att kontakta ett par av projektledarna för de Living Labsprojekt som var delfinansierade av VINNOVA. Ordningen som de kontaktades baserades på geografiskt avstånd från Lund. Eftersom vi prioriterade besöksintervjuer högst tog vi först kontakt med projektledarna för Living Labs Øresund och Malmö Living Lab för Nya Medier. Båda projektledarna var positiva till vår undersökning och intervjuerna hölls strax därefter. Efter de två inledande intervjuerna tyckte vi i samspråk med vår handledare att vi skulle satsa på en eller två intervjuer till för att få ytterligare kompletterande empiri.

För våra nästa intervjurespondenter valde vi att kontakta projektledaren för Trygg Hemma – Levande Labb i Halmstad samt projektledaren för ett av de första Living Labs som bedrevs i Sverige som numera är avslutat, nämligen Living Lab Västervik. I det första fallet blev vi vidarebefordrade till personen som varit operativt ansvarig för projektet och i Living Lab Västervik fick vi god kontakt med den före detta projektledaren. Då både Halmstad och Västervik ansågs geografiskt ligga för långt borta för besöksintervjuer kom vi överens efter önskemål från respondenterna att utföra en telefonintervju och en mailintervju.

När vårt empiriska arbete var slutfört så transkriberades de inspelade intervjuerna och resultatet sammanställdes. När resultatet var sammanställt så vände vi oss ytterligare en gång till teorin för att påbörja vår analys av resultatet. Under den här processen framkom information om en ny publikation som vi ansåg var alldeles för central för vår undersökning att avstå från. Publikationen i fråga var en nypublicerad artikel (Bergvall-Kåreborn, Holst & Ståhlbröst, 2009) som presenterade en metod för hur Living Labsprojekt kan bedrivas. Artikeln fanns inte att tillgå vid vår första litteraturgenomgång men efter en närmre granskning visade den sig innehålla mycket av det vi eftersökte hos litteraturen och därför tog vi beslutet att i efterhand inkludera den i vår teoridel. För att belysa ytterligare att den inte fanns med när vi utformade våra intervjufrågor bestämde vi oss för att ge den en separat del i diskussionen, på så sätt blandades den inte med vår ursprungliga teori.

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).

En intervjuguide innehåller ett antal frågor, vilka inte nödvändigtvis behöver ställas i en viss ordning, vilket gör intervjun mer flexibel. Dessutom ger den här typen av intervju en möjlighet att ställa följdfrågor, som inte nödvändigtvis behöver vara tillgängliga i förväg i intervjuguiden. Vid den här intervjuformen är det viktigt att lägga fokus på att intervjupersonerna tydligt förstår och uppfattar våra frågor och det som sker, då vi ska uppmuntra dem till att berätta så mycket som möjligt samt bjuda in dem till att tala extra om det som intresserar dem mest och det som dem anser vara viktigt. (Bryman, 2002) Några ytterligare argument som Bryman lyfter fram som avgörande faktorer för den här formen av intervjuer är att man bör ha ett visst fokus och inte vilja undersöka ett helt område. Då våra intervjuer kom att beröra några olika typer av fall var semistrukturerade intervjuer också ett bra alternativ då det krävdes en viss form av struktur för att vi skulle kunna jämföra fallen och resultaten med varandra.

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.

Intervjuerna med våra respondenter genomfördes på tre olika sätt. De två första intervjuerna med Micael Gustavsson och Per-Anders Hillgren var besöksintervjuer som båda spelades in med hjälp av en mp3-spelare. I fallet med Jesper Svensson, var hans önskan att intervjun med honom skulle ske via telefon och vi accepterade självklart hans önskan. Även den här intervjun spelades in med hjälp av en bandspelare kopplad till telefonen. Den sista intervjun med Stefan Bedin genomfördes som en mailintervju där vi skickade intervjuguiden till honom via mail, han besvarade sedan våra frågor och skickade svaren tillbaka till oss.

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 studieobjekten för studien går att finna i det fjärde kapitlet i uppsatsen.

Personerna vi valde att intervjua är eller har varit projektledare för ett Living Labsprojekt i Sverige. Anledningen till att vi valde att intervjua 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. Projektledarna 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

För de semistrukturerade intervjuerna använde vi oss av intervjuguiden som finns nedan (Tabell 3.1). Intervjuguiden är uppdelad i fem teman: bakgrund, Living Labs, användarnas medverkan, förväntningar hos projektledarna samt övrigt. Som utgångspunkt för intervjuguiden använde vi oss av vårt teoretiska ramverk och för själva utformningen av intervjuguiden vände vi oss till teorier från Bryman (2002). Bryman har utformat några grundläggande råd för utformningen, exempelvis bör en viss ordning bland teman följas, ett begripligt språk som passar för kontexten användas, samt bör frågor kring bakgrunden ställas.

Tabell 3.1 Intervjuguide

Teman	Intervjufrågor
Bakgrund	<p>Kan du berätta lite om din utbildning samt dina yrkesmässiga erfarenheter?</p> <p>Vilken var din roll i Living Labsprojektet och på vilket sätt arbetade du?</p>
Living Labs	<p>Vad är Living Labs för dig?</p> <p>Hur skulle du definiera innovation?</p> <p>Vad är din personliga uppfattning om användardriven innovation i form av Living Labs?</p> <p>Vilka intressenter stod bakom det här projektet? Hur var deras engagemang i projektet? Fanns där någon tydlig skillnad i engagemang bland intressenterna?</p> <p>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?</p>

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 lät 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 viktig 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 i den utsträckning det är möjligt försökt att respektera våra informanter genom att, enligt vår mening, *låta dem bli korrekt återgivna* (Jacobsen, 2002). För att inte någon av våra informanter skulle känna sig uthängd eller förfördelad 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 reliabilitet i vår uppsats har gått till.

3.4.1 Bekräftbarhet

Jacobsen (2002) tar upp flera olika sätt att validera eller bekräfta giltigheten i uppsatsens resultat. Ett sätt som vi använt oss av i den här studien är att se hur vårt resultat står i jämförelse med andra teorier och undersökningar. När vårt empiriska resultat var sammanställt och analyserat vände vi oss ytterligare en gång till teorin och fann att en nyligen publicerad artikel från Bergvall-Kåreborn et al. (2009) i flera avseenden funnit liknande resultat som vi gjort, vilket kan tolkas som att giltigheten i vår studie stärkts. Det faktum att två resultat är liknande behöver dock inte belysa hela sanningen, vilket Jacobsen (2002) poängterar.

3.4.2 Överförbarhet

Jacobsen (2002) slår fast att kvalitativa metoder, i majoriteten av fallen, inte har för avsikt att generalisera från en enhet till en större grupp av enheter. Det här är även fallet i vår studie, då vi bara undersöker ett mindre antal enheter. Vi kan inte med vår studie säga att våra resultat är generella för alla projekt som benämns som Living Labs. Vad vi däremot kan utforska i vår studie och som är i enlighet med Jacobsen (2002) är att se om resultatet som vi kommit fram till i den empiriska undersökningen går att generalisera till en teoretisk nivå. Om vårt

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

I vårt försök att göra undersökningen tillförlitlig har vi följt Jacobsens (2002) och Brymans (2002) rekommendationer angående tillförlitlighet. För att minimera intervjuareffekten var vi författare närvarande vid båda besöksintervjuerna. På grund av tekniska svårigheter vid telefonintervjun kunde bara en av oss ställa frågor, hur mycket det påverkade intervjun är svårt att från vår sida spekulera i. För att möta kontexteffekten som Jacobsen (2002) belyser valde vi att ta en första telefonkontakt med respondenterna för att informera dem om vilka vi är, vad vår uppsats skulle behandla samt syftet bakom varför vi ville intervju dem. Formen och platsen för intervjun bestämdes utifrån respondenternas önskemål. För registreringen av data användes bandinspelningar vid intervjutillfällena och i samtliga fall fick vi samtycke från respondenterna att bandinspela intervjuförloppet.

3.5 Bearbetning av data

I analysen av våra intervjuer har vi utgått ifrån Jacobsens (2002) rekommendationer beträffande de tre faserna *renskrivning*, *kommentera* och *annotera*. Våra intervjuer bygger på bandinspelningar vilket anses vara den mest kompletta formen av registrering (Jacobsen, 2002).

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 Öresund

Living Labs Öresund är ett projekt som drivs av den icke-kommersiella nätverksorganisationen Öresund-IT. Living Labs Öresund 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 projekttiden, de fyra målen är följande. (LLÖ, 2009-03-17)

- etablera Living Labs Öresund 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 Universitet, 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 är ett VINNOVA-finansierat utvecklingsprojekt. Det två år långa projektet startade hösten 2007 och är ett samarbete mellan främst Malmö Högskola K3 och kulturföreningen Inkonst. Syftet med projektet är att med hjälp av studenter, forskare, konstnärer, den nya mediabranschens yrkesverksamma samt Inkonsts stampublik utforska nya möjligheter till tjänster och produkter inom nya medier, främst då medier som bygger på samskapade. Tanken är att projekten skall starta som lite kortare studentprojekt för att fortsätta i längre och mer komplicerade projekt.

Malmö Living Lab för Nya Medier fokuserar särskilt på de tre delområdena

- 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

Trygg Hemma – Levande Labb är ett Living Labsprojekt som har sin bas i Halmstad. Projektet har som syfte att främst stödja det i regionen redan befintliga innovationssystem som har sitt fokus på tryggt boende för äldre och funktionshindrade. Genom vetenskapligt grundade metoder arbetar man alltså med att stödja detta projekt, främst vad beträffar användarmedverkan i utvecklingsprocessen. Det övergripande målet är att etablera ett Trygg Hemma – Living Lab i regionen.

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 Västervik

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

De fyra projektledarna ser lite olika på Living Labs och vad det står för. Alla är dock överens om att det handlar om någon form av innovationstänk och utveckling av nya produkter och tjänster där användarna står i fokus. Jesper Svensson menar på att det är marknaden som har ett behov och att det då är det behovet som är den drivande faktorn kring innovationstänket. De anser sig då ha som ansvar att undersöka marknadsbehoven för att sedan i samråd med företagen ta fram de produkter och tjänster som marknaden efterfrågar. Nedan följer Stefan Bedins definition av 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 drivs via Höskolor 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

Per-Anders Hillgren anser att innovation är ett vedertaget uttryck som sällan definieras av den som använder det, men att det kan ha olika betydelse beroende på kontext och erfarenheter. Innovation behöver inte tvunget vara något nytt och banbrytande, utan kan också vara så simpelt att en redan befintlig produkt eller tjänst implementeras i en för den främmande miljö. Micael Gustafsson hävdar däremot att innovation skall vara något helt nytt, vilket till viss del även går att pressa fram genom rätt teknik. Stefan Bedin definierar innovation som följande.

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 forska 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 affärstänk, 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,

studenter, forskare, företag och lead-users också som en del i det hela. (Per-Anders Hillgren, Living Lab Malmö)

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 larmexperter, utan man behöver såklart 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 projekten 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 själva implementeringen av den mogna 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.

(...) när det visar sig att ett resultat är bra så startar nästa process för att se om det finns en möjlighet att implementera det nya arbets sättet i större volym. 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. Resultatmässigt sett anser Jesper Svensson att de har fått bra med material kring idégenerering vilket också är, liksom Jesper Svensson själv säger, den enkla delen tillsammans med att locka med sig företagen. Problematiken anser han snarare ligga i hur arbetet skall fortsätta efter att en rad potentiella idéer har arbetats fram, samt hur de i ett senare skede skall implementeras. Jesper Svensson talar alltså om hur man bör gå tillväga för att slutligen kunna tjäna pengar på själva idéerna.

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.

Förhoppningen var väl att ta fram många nya och revolutionerande innovationer med hjälp av entusiastiska lead-users (Micael Gustafsson, 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 nyttan dramatiskt med att använda Living Labs” (Stefan Bedin, Living Lab Västervik)

Även Jesper Svensson är inne på Stefan Bedins tankar kring riktlinjer eller någon form av strategi för hur vidare arbete borde se ut efter att en potentiell idé har kläckts i ett projekt. Jesper Svensson talar återigen om hur relativt enkelt det är att få med sig både folk och företag till idégenerering, svårigheterna är snarare hur man får bra, kommersiella produkter ut av de här idéerna. Behovet av ett tydligt tillvägagångssätt för att kommersialisera de här idéerna är extra stort med hänsyn till att det är så många intressenter involverade menar Jesper Svensson.

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.

Per-Anders Hillgren tror att de främst är ämnade för att experimentera och utforska nya möjligheter, alltså att försöka finna produkter vilka kan komma att utvecklas inom ett par år. Per-Anders Hillgren talar också om svårigheterna med att köra projekt via Högskolan, för trots att man driver skarpa projekt drivs dem i en begränsad skala vilket skapar problem när de ska skalas upp. Skalbarheten hos projekten är alltså problematisk när man kör den här typen av projekt.

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 användarcentrering 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

involveras användarna fullt ut och blir då en del av projektteamet. Vid användarcentrerad tillämpas ”voice of the consumer”, vilket innebär att fokus ligger på att identifiera behov och därefter utveckla lösningar. Vid användardrivning används istället lead-users, vilka är användare som är framstående inom sina domäner och bjuds in till att vara en del av utvecklingen. (Wise 2006: Hippel, 1988)

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 här begreppet och menar på att lead-users är grunden till användardriven innovation och då också Living Labs som koncept, samtidigt låter projektledarna mer skeptiska.

Lead-users ska definiera en användare som ligger en aning före sina medmänniskor inom en specifik kontext, och kan alltså ses som någon form av entreprenör inom det här området och det är också därför som företagen vill utnyttja dem (Von Hippel, 1986). Vi är en aning skeptiska då vi anser att det inte går att dra en generell slutsats kring vilka som representerar en viss målgrupp och då inte heller kan peka ut en viss person som representant för hela målgruppen. För att få en mer klar bild över en specifik målgrupp torde experter istället gå ut och identifiera användare och därefter anta ett mer användarcentrerat synsätt. I det senare fallet tycker vi att ett steg tas ifrån just användardriven innovation till ett synsätt där innovation inspireras av användarna.

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 användardriven innovation redan från början. Om det sätts i ett större perspektiv så är alla människor användare och då skulle allting kunna benämnas användardriven innovation. Micael Gustafsson anser att användardriven 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 lyckosamt, 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 raketforskning.

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 raketforskning.

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 mängden 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.

Jesper Svensson talar exempelvis om att de i sitt projekt har arbetat med att faktiskt utveckla metoder för användarmedverkan inom Living Labs, samt att de gjort en SWOT-analys på Living Labs som koncept, för att på så vis skapa sig en tydligare bild. Något som Jesper Svensson, tillsammans med övriga projektledare, påtagligt har uttryckt missnöje över är problematiken med att implementera en god idé i en mer affärsmässig miljö. Metoder för övergång från innovationsstadium till kommersialisering är alltså obefintliga, vilket har resulterat i en rad problem.

Micael Gustafssons teori är att problemet troligen inte ligger i tekniken, utan snarare i ett beteendemönster hos dem som står för implementeringen. Att se beteendemönstret som problematiken är en intressant vinkling, då de som arbetar med implementeringen också är intressenter i själva projektet. Det betyder alltså att ett sorts tvivel över produkten eller tjänsten uppstår i den fas där man också beslutar sig för att kommersialisera den. Med tanke på att det är människor och dess tankar, åsikter och känslor som står i fokus anser vi att det kan vara svårt att utveckla en enkel och standardiserad metod, dock bör det finnas tydliga riktlinjer för hur vidare arbete bör se ut då själva beslutet om implementering är taget.

Vi anser att det saknas klara och tydliga metoder för hur arbetet bör gå tillväga 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 förtydliga 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 et cetera 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 skapa mångfald ser vi snarare som en form av vidareutveckling av konceptets innebörd och grundtanke.

I ett annat projekt har man arbetat med att utveckla mobila tjänster och där använt sig av användarna som testare. I det här fallet har alltså inte användarna varit delaktiga i själva utveckling och kan då, enligt oss, inte anses som lead-users. Vi hävdar snarare att man har använt sig av ”voice of the consumer” och har i enlighet med Wise (2006) definition låtit användarna yttra sig kring sina behov och därefter låtit utvärdera den prototyp som sedermera tagits fram.

När det handlar om urvalet av användare så talar projektledarna om vikten av variation, det vill säga att en sorts mångfald eftersträvas. En användare behöver inte vara någon som har arbetat med en viss produkt under en lång tid eller använt sig av en viss tjänst under flera år, en användare kan faktiskt vara totalt okunnig inom området. Likt Jesper Svensson påtalar så är det mångfalden hos användarna som är styrkan. Utan de okunnigas frågor eller de kunnigas åsikter och erfarenheter begränsas möjligheterna avsevärt för att nå den ultimata produkten eller tjänsten.

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 kioskvältare, 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 oviss då företagen inte vågar satsa fullt ut. Det krävs alltså någon form av organisatorisk förändring för att projektens avkommor skall bli hundra procentiga. 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 framhäver 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 framtiden 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 projekten utmynnats 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

Då de fyra projekten vi fokuserat på bedriver olika typer av forskning och utveckling skiljde sig deras förväntningar på resultatet också åt. Medan Micael Gustafsson hade stora förhoppningar på att kunna presentera helt nya dimensioner av mobila tjänster, hoppades istället Per-Anders Hillgren på att kunna presentera en rad färdigutvecklade, tekniska lösningar för distribuering av musik. I Halmstad valdes ett annat förhållningssätt, Jesper Svensson talar om deras förhoppningar på att kunna presentera metoder för användarmedverkan samt en sorts utvärdering av Living Labs styrkor, svagheter et cetera. Stefan Bedin hoppades på att användarna skulle kunna bidra med implementering och kunna få organisationer att själva driva vidare arbetssätt eller tjänster.

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 projekten, 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 självklarhet då Living Labs fortfarande är ett väldigt nytt koncept med få riktigt seriöst drivna projekt. Vad som har kommit fram ur projekten 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 kommersialiseringsfasen 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 konceptet 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 driva sina egna projekt utifrån sina personliga tankar och idéer.

Alla projekten väljer att fokusera på olika segment inom Living Labs vilket vi tycker är positivt. Det ligger något i Micael Gustafssons uttalande om att man bör fokusera på det man är bra på och överlåta det andra till några andra. Med det i åtanke tycker vi att ett alternativ skulle vara att olika projekt drevs parallellt för att i ett senare skede gå ihop och på så vis nå bättre resultat.

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 stödjer förståelsen för konceptet Living Labs. Även Bergvall-Kåreborn 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 bedrivas, dock krävs det riktlinjer vilka bör beaktas för att på så vis kunna upprätthålla 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 faser och steg ser både vacker och funktionsduglig ut, men det finns inga klara bevis för att den fungerar i verkligheten.

Bergvall-Kåreborn et al. (2009) har testat modellen på ett case och får bra respons, dock återges 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-Kåreborn 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 viljor, 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 är två studenter från Institutionen för Informatik vid Lunds Universitet. Vi skriver för tillfället vår C-uppsats kring fenomenet Living Labs. Då det har drivits ett antal projekt i Living Labs andå i Sverige har vi valt att intervjua ett antal projektledare från de här projekten för att få en inblick i deras uppfattning kring konceptet Living Labs, därav är du utvald för den här intervjun. Vi vill även ta reda på vilka resultat som uppnåtts i projekten samt om resultaten har levt upp till projektledarnas tidiga förväntningar. Det är till stor hjälp för oss om du vill ta dig tid att besvara våra frågor enligt nedan inom de närmsta dagarna.

Nedan följer sjutton stycken frågor, vilka tar ca: 20-25 minuter att svara på. Besvara frågorna genom att texta dina svar i fältet under varje fråga och sänd tillbaka hela dokumentet med frågor och svar i ett mail till xxxxxxx@xxxxxx.com. Har du frågor kring intervjun eller undrar över något annat går det bra att kontakta Henrik Palmving på telefonnummer xxx-xxxxxx eller Fredrik Lindström på telefonnummer xxx-xxxxxx.

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 räkningar 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 bedrivits 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 vis 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?

Vi har väl inte observerat några banbrytande innovationer så här långt. Men vi har tagit fram ett chat-program tillsammans med Sony-Ericsson, som heter Hanashi. Och det har blivit väldigt positivt bemött! Det finns en del erfarenheter från Living Labs i Grythyttan med tanke på mobila tjänster, alltså sms-tjänster, men vi valde istället att satsa på andra tjänster, för vem som helst kan sätta upp en sms-tjänst på Internet, det tar knappt 20 minuter att göra. Problemet ligger inte här i tekniken, utan snarare ett beteendemönster från i detta fall då institutionens sida. I slutändan är det bekvämare för läraren att sätta upp en post-it lapp på dörren och säga att lektionen är inställd, än att logga in via ett webb-gränssnitt för att skicka iväg sms till de berörda.

Upplever du att det finns några fördelar alternativt nackdelar med att driva ett projekt i Living Labs koncept? Finner 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.

Tror 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 gäng 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 knappt veta vad det är. Men dem vet att EU-kommissionen gillar det och då kan man ju få massa EU-pengar från dem(skratt). 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 hålla 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: ”äh, glöm det där med iterativ, nu är det, ehh, 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 bygga 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 störsts andel forskare i ja, vad det nu är för enhet, och störsts andel grundforskning och så vidare, och sen har vi sämst 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 dem som har varit väldigt engagerade i projektet, typ Sony-Ericsson, Telia Sonera, Cybercom, dem tycker ju det är bra va, men inte för 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 dem 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 grand, 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 låtit 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 inrikta 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 här 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 går 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 marknaden. För att då är det säkert så att massa 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 idéen i Erik

Wallins byrålåda 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 at 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, då tror jag att man hade fått ut mer kommersiella produkter, framför allt på tjänstesidan, ur tjänsteinnovation. Och sen kan man då ha kvar de här experimentlådorna då som finns på exempelvis K3 i Malmö.

Då har vi inga mer frågor till dig, vi känner oss nöjda och tackar så mycket för att du dig 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 därifrån 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 sjuttioalet ibland annat Sverige, Norge och Danmark i samarbete med fackföreningsrörelsen. 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 länge som begrepp, 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 hållit på med ganska länge. Så då kändes det naturligt att göra en ansökan som 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 undervisningstid 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 musikklubbar, 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 Inkonsts publik och det visa sig vara förhållandevis enkelt för oss att få våra studenter att gå loss i projekt där vi kan samarbete 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 undervisningstid. För den undervisningstid 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.

Till exempel tror jag att vi och Öresund är väldigt olika, jag tror kanske att vi är mer lika Halmstad och Umeå i viss mån. De som finns i Sverige: Malmö, Halmstad, Umeå är ju akademiska på något sätt, där alla utgår ifrån Högskolan. De är nog mer lika, alla har lite av sina rötter ifrån participatory design med sig. Medans Micael Gustafsson och Arlanda är mer från business hållet.

Jo samma uppfattning fick vi också när vi pratade med Micael, just det här med att de saker man tar fram i projektet ska kunna vara kommersiellt gångbart, det var i a f vår uppfattning när vi intervjuade Micael. Då speciellt att innovation inte betyder så mycket om man inte kan få ut något ifrån det, hur ser du på det? Delar du Micaels uppfattning?

Jag tycker också absolut att det är jättekul om man kan få ut saker, kommersiella produkter och jag tycker det är jätte spännande, men samtidigt så tror jag att vi i första hand är ämnade att utforska nya möjligheter och verkligen experimentera mycket för sånt som kanske kan bli produkter om ett par år snarare än att det går att implementera direkt. Alltså det finns ofta en myt om att näringsliv och högskola har helt olika intressen, det håller jag inte med om alls. Utan för mig som forskare inom IT tycker jag att ju mer saker vi håller på med, som verkligen kan komma ut som en del i systemet där ute, desto mer intressant är det och då förutsätter man på något sätt att det kan bli en produkt. Sen har vi ibland jobbat med lösningar, ni vet webb 2.0, det finns så mycket verktyg man kan använda, det handlar kanske mer om nya tjänster än nya produkter, det finns trots allt mycket produkter redan.

Jo Micael var också inne lite på samma spår, då framför allt att vi är dåliga på att utveckla nya tjänster medans vi redan har rätt mycket produkter och speciellt att man har varit dålig på att utveckla tjänster utifrån den tekniken som finns tillgänglig.

Visst absolut, det är definitivt inte bara en teknisk fråga det här utan det är hela infrastrukturen. Bara det att flat-raten för mobiler kostar så mycket som den gör, hade det istället varit jättebilligt då hade det varit en annan sak, plus att inkompatibiliteten mellan mobiler ställer också till det.

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

Ett problem tycker jag personligen med Living Labs när man tittar på olika exempel är att alla pratar om innovation, men det är väldigt få som kommer med konkreta exempel, för det är väldigt få som egentligen har gjort konkreta projekt. Vi har ju sedan vi startade för drygt ett år sedan genomfört över sjutton skarpa experiment och dragit igång tre större projekt på ett år. Flera av dem, skulle jag vilja påstå har innovationshöjd, d v s man har inte sett liknande exempel. Men, alltså... Visst är det svårt att prata om innovation, för mig handlar det inte bara om teknik i sig, utan det handlar om samspel mellan teknik, sociala situationer, kontext, organisationer, ja allt möjligt och innovationen kan uppstå i samverkan mellan de här aktörerna, så det är inte ens säkert att det är tekniken som är innovativ utan det kan vara det nya sammanhanget som den implementeras eller de nya möjligheterna som uppstår. Vi jobbar inte så mycket med att gå ut och lösa problem, det är rätt klassiskt annars, att man går ut och försöker definiera ett problem och så löser man det. Vi försöker snarare att hitta nya möjligheter, d v s att man kan gå in i en praktik som faktiskt fungerar bra, men komma på något nytt som ingen tidigare har tänkt på. Där tror jag rätt mycket innovation kan uppstå.

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 förbättrar 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 vart 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 åker 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, kan man tänka sig en buss som inte bara ett sätt att transportera människor utan också som en musikdistributör 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

”spammat” 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 kännas 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 experimenterande 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 närmre så tycker jag 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 är 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 de 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 det 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, flexibel, kreativ kollision eller möte, det tror jag mer på som innovationsmiljö snarare än att bara stirra 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 stirra 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?

Fördelar är att det är skitkul. Studenterna får skarpa miljöer att arbeta med, t o m när det går åt helvete har de tyckt att det har varit kul. Alltså det de har gjort har verkligen helt gått åt helvete, men de har känt att de har lärt sig något. Samtidigt har det flera gånger blivit så jävla bra det de gjort och när det har blivit bra har det kunnats ”boostas” tack vare att vi har kopplat det till skarpa situationer. Företagen tycker det är spännande, vi har bättre kontakt nu med företagen än någonsin innan och det har också gett feedback tillbaks till företagen som möjligtvis, att det kan hända att något projekt eller experiment kan bli skarpt. Nu har vi ju kört projektet i ett år så förhoppningsvis kan det komma ännu mer ”payback” till företagen. Nu rent konkret håller vi på med något som heter Musikhjälpen. Det är ett initiativ där SVT ska bygga en glasstudio på Gustav Adolfs torg här i Malmö ihop med SR, där de ska sända sex dygn i sträck för att samla in pengar till flyktingar. Vi fick veta det här för bara en månad sen, vi hade redan planerat upp våra kurser men vi bara slänger ut allting, ”bort med all planering och så hoppar vi på och ser vad vi kan göra”. Så nu har vi fyra-fem studentgrupper som på något sätt kommer att vara involverade i detta tillsammans med våra företagspartners. Skitspännande men samtidigt får man ont i magen, kan det skita sig? När man gör projekt skarpa, där finns ju ändå alltid en oro, vad händer? Man måste skapa ett utrymme där det både kan lyckas men också ha chansen att misslyckas. Det får inte vara så att projekten står och faller på att en student, för det bygger ganska mycket på studentprojekt, i viss mån på forskningsprojekt. Så det är liksom jäkligt kul och när det blir bra så blir det verkligen ”boostat”, det händer någonting, man gör synergi, otroligt mycket synergi. Baksidan är att det är jävligt jobbigt, jag är totalt utarbetad efter ett drygt år som projektledare. Jag är fullständigt slut, har aldrig varit så trött, inte bara för att det är mycket

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, man 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?

Ja..... Jag hade nog på sätt och vis höga förväntningar på synergi, samtidigt är jag överraskad att det händer så mycket, att så många projekt har kunnat genomföras. Sen hade jag kanske på ett sätt hoppats, vi jobbar ju då med kulturföreningen Inkonst, jag hade kanske hoppats att det skulle finnas fler nästa permanenta tekniska lösningar där efter ett år. Nu finns det en enda på plats, det har gjorts massa experiment men då har man haft upp en prototyp som man sen då... och det var kanske jag som var lite för optimistisk att man skulle hinna få till något mer robust. Det är jättesvårt att jobba för mycket med förväntningar, då detta bygger på en slags ekologisk princip nästan att man sätter igång en process som får jäsa och puttra och lite beroende på vad som händer navigera ”Okej nu slänger vi ut det och gör det här istället. Jag tror också att jag försökte att inte ha för mycket förväntningar faktiskt.

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?

Vi startade 15 september 2007, så snart ett och halvt år. Det är finansierat av vinnova framtill sommaren men tanken är att fortsätta med detta labbet framöver på ett eller annat sätt.

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..

Men småföretagare som vi jobbar mycket med saknar kompetens inom det här området. Har man ett företag med ca 10-15 anställda har de ofta en väldigt specifik kompetens och inom andra produkter har man då rätt dålig kompetens. Detta är då ett sätt att blanda ihop markandsperspektivet, affärsmodellstänk få in kompetens kring de här bitarna, ofta så besitter företagen de här själva men det är inte alltid så, plocka in den delen ihop med slutkonsumenten, eller liksom konsumentperspektivet. Tillsammans med, eftersom vi jobbar med it-innovationer, men även kompetensutveckling och tekniker då, och om du då har tagit del av materialet så har vi fått ganska mycket stöd i Eriksson-artikeln och Vinnova också.

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 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 någonting blir bra eller dåligt kan ibland vara lite av en slump och är väldigt personberoende, ehh, jag menar antingen så har 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 företagen 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 så som 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 mindre företag 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 ifrån 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 Labb, 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 vart med på alla aktiviteter, drivit medparten av Living Labs-delarna och så att säga planerat upp, så att säga ett förstadie, genomfört med hjälp av kollegor då, samlat in folk och presenterat det för äldre användargrupper som 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 väldigt 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 väldigt 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, säg 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 väldigt 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 blanda 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 djävulsk tigt 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, ehm, inte riktigt ser vad det kan bli eller?

Lite så är det tror jag ja.. Men 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 vadå, de vi gör blir oftast 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 konsulter 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 partner då, det är väl omkring 60 stycken då, men så det är ett jäkla bra driv bland dem!

Ja ja, men det låter ju bra. Då ska vi se, projektet då, som jag förstod det så startade det förra hösten då va, och det ska sluta 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 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 fortfarande är en drivande partner och kunna fortsätta att utforska de här delarna, men vi jobbar också aktivt med att försöka 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 lösa 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 knypunkten, och vi har ju även ett par projekt där två olika företag jobbar ihop med användargrupper och annat folk, ehh, men 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 fortsättningsvis 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 inom media, 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, säg att man jobbar med ett företag som utvecklar larm så har vi involverat folk som är larmexperter, dvs. antingen installatörer 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 åldersintervall, kön osv. är då, ehh, också en liksom övergripande, eller teknikvana, det är väl den delen, och kunskap kring ett område, för säg att man ska utveckla ett larm för äldre, då räcker det oftast inte bara med larmexperter, utan man behöver såklart 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 oftast 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.. ehh, men visst har vi jobbat med resonemang och även urval från ett par olika ämnesteorier.

Vad tycker du då om att man involverar de här äldre personerna i utvecklingsprocessen?

Det ligger i min skolning i 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 mikrovågor, 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 vågar 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 någonting 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 vinster 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?

I det här läget så, detta är en av de svåra och kniviga sakerna som man börjat väldigt tidigt med, som Vinnovas följeforskare också funderar kring, hur ska man egentligen utvärdera det här? Vår ”approach” har varit att försöka ta reda på hur företagen jobbar med innovationsprocesser idag, vilka erfarenheter de har kring de här sakerna, vilken kompetens de har i företaget. Sen har vi efter varje aktivitet som vi har gjort och aktiviteterna i många fall är just det att vi kanske har haft idégenerering eller något liknande och efter det har vi haft utvärderingsmöten där vi har ställt ganska korta och koncisa frågor: ”Efter dagens aktiviteter, kom det fram något nytt? Kom det fram något som ni kan kapitalisera? Kom det fram något med värde? Lärde ni er något nytt? Vad var bra, vad var dåligt?”. Vi är ju liksom en form av fingervisare på vissa saker som man faktiskt identifierat som man inte hade gjort annars. Det kan vara allt ifrån rena usability saker: ”Ja, men genom att vi gjorde detta så fick vi för övrigt fram att äldre herrar hör inte till vår feedback, den enda feedbacken vi får är från andra involverade. Men det kan också komma fram nya förslag på helt nya tjänster och även nya saker som man kan ta betalt för som företagen inte har förstått tidigare. Där det kommit fram: ”Den här tjänsten är vi beredda att betala för”, andra saker som är helt genererade från de här aktiviteterna, alltså är helt nya idéer egentligen. När man pratat med folk som är experter på de olika delområdena så har det kommit fram helt nya saker som har vänt på det helt och hållet. Då är ju frågan, vad hade hänt om de inte hade gjort de här Living Lab-aktiviteterna, vad hade hänt då?

Mmm, vilka fördelar och nackdelar ser du med Living Labs? Går det att se några redan nu?

Ja alltså, fördelarna har jag väl nästan täckt igenom. Alltså, det är ju för att styrka innovationsprocessen helt enkelt. Öka sannolikheten till att, i det här fallet företag får fram produkter som de själva kan tjäna pengar på, för det är ju viktigt framför allt i dagens tider. Men också att man får fram produkter som väldigt väl täcker upp behoven som konsumenterna har. Usability bör finnas kvar, men här behövs också finnas andra värden. Vad är det som gör att I-poden slog och inte Jens of Sweden? Det här är så jäkla komplext och svårt, företagen är inte alls vana riktigt, i alla fall inte de små företagen och jag tror att det är en av bitarna förutom då att man saknar rätt kompetens i företaget så är det helt nya utmaningar från förut och det gör att fortfarande går väldigt många utvecklingsprojekt åt helvete. Det här är ett sätt att hålla nere den här andelen, säg att istället för att trettio procent blir lyckade så kanske kan den siffran ökas till femtio procent istället. Då har vi lite som inte bara rör det enskilda företaget utan det rör också användargrupperna såsom de äldre, det ger de ett mervärde men också ett kommunala mervärden då företagen kan anställa mer folk med mera.

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 så blir det liksom ”amen ska vi presentera den här idén 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 egentligen metoder för användarmedverkan eller användarinvolvering. 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.

Hur tycker du att det har fungerat hittills? Har ni kommit fram till några bra saker? För som jag uppfattar det så påminner det lite om det som vi själva har tittat på när vi tittade närmare på en rad andra Living Labs. Det vi har sett ganska tydligt är sättet hur man arbetat, att det skiljer mycket åt hur man arbetar i olika Living Labs.

Visst är det så. Vi har ganska mycket material kring idégenerering, det är det som är det enklaste. Det är enkelt att få med företag där, det är svårare att få med företag längre in i processen att ha en lika hög grad av användarinvolvering. Det är också som här att liksom, det låter så fint på papper men det kan bli ytterst problematiskt. Vi har ett projekt nu där användargrupperna har fått lika mycket pengar som utvecklarna där vi har låtit de jobba med kravgenerering och sånt. I det läget där vi ligger just nu, så handlar det återigen om att optimera, men det är ju inte så att genom att göra detta så garanterar inte detta en framgångsrik produkt. Det är ju lite lätt tror jag, att luras och det är därför som jag tror att det har blivit så med Living Labs också att det har blivit en något förenklad bild av att ”Nä men fan det här förstår vi”, men om man ska implementera det ”hardcore” liksom, i alla fall de här delarna så är det inte helt dunderlätt. Det är just där som jag tycker att vi bygger upp en erfarenhetsbank om vad som har hänt i de testen. Ofta har man någon slags utvärdering innan en sak släpps på marknaden, ”ja fan det här ser skitbra ut, folk kommer köpa det här som tokar”, men så när det väl kommer ut så ”aahh, vad händer nu då?”. Så att, där är också då, vi väntar på lite mer resultat, men nu har vi byggt upp en rad case. De här sakerna funkade bra i det här sammanhanget, vi kan inte säga att det är en generell kunskap eftersom det finns så väldigt många olika beroendevariabler, vad är det för företag, vad är det för folk som är med. Samma är det med användargruppen, även fast man har hårda variabler för vilka som ska vara med så finns det alltid någon som är pigg, en kreatör kan påverka skitmycket. Även finns det de som har helt rätt bakgrund men som inte säger någonting. Så det är, jag tycker att det är lovande, men där är också en rad utmaningar.

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?

Svar: Civilekonom med inriktning på redovisning (Växjö universitet). Arbetade några år på revisionsbyrå i början av 90-talet innan jag började fokusera på internetbaserad verksamhetsutveckling. De senaste 15 åren har jag jobbat som egen företagare, anställd VD, samt management konsult på IT bolag. Huvuddelen har dock varit som egen företagare mod fokus på Internet.

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?

Svar: Jag var projektledare och hade ett par personer som deltog som projekt- och supportstöd i olika projekt. Vi identifierade projektmöjligheter och inspirerade projektdeltagarna samt var ett aktivt stöd under projekttiden. Utgångspunkten var dock hela tiden att vara ett stöd och bollplank inte att vara den drivande parten. Drivkraften skulle komma underifrån, byggas upp för att sedan blomma ut i en skarp implementering.

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

Svar: Projektet finansierades av Västerviks kommun, Regionförbundet i Kalmar län och EU-stöd. Projektet huvudman var initialt det regionala näringslivsbolaget i Västervik för att i ett senare skede övergå till kommunen. Både regionförbundet och Västerviks kommun var engagerade i både handling och strategiska stöddokument som beskrev satsning på digital utveckling. Det lokala näringslivsbolaget hade en traditionell profil med industriell inriktning vilket i detta fall medförde ett relativt lågt engagemang.

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

Svar: Projektet startade 20040901 och slutade 20061231. Den övergripande projekttiden förändrades inte under projektet. Målet var att genomföra 20-25st olika projekt inom privat och offentlig sektor vilket även uppnåddes. Respektive projekt var dock inte identifierade vid projektstart utan utgångspunkten var att starta delprojekt där det fanns drivkraft och vilja att förändra och utveckla.

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 stämna 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 användargrupperna. En förutsättning för en bra användardriven utveckling.

11. Vad blev resultatet av projektet? Togs det fram några nya, innovativa tjänster eller produkter?

Svar: Vi drev 20-25st projekt under projekttiden och vissa av dessa har fortsatt även efter projektens slut. Ett konkret exempel är IT för äldre. Citat ur www.VT.se 24/4-2008

It för äldre har provats på Nynäsgården i Hjorted med strålande resultat. De som bor där kan exempelvis tala direkt med anhöriga på andra orter och i andra länder och samtidigt se dem via web-kamera. Hela 80 procent av de som bor på Nynäsgården hade skaffat e-postkonto inom ett halvår, det säger det mesta om hur angeläget och uppskattat det är.

<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 till 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 berörd organisation ska fortsätta även efter projektens slut. Traditionella testprojekt har ofta tendensen att helt avvecklas efter projektens slut.

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?

Svar: Ur perspektivet att användardriven innovation är en effektiv utvecklingsform för att implementera skarpa tjänster så blev resultatet bra. Det som dock ofta blir en verklighet när en tjänst är mogen att implementeras så finns det oftast ingen organisatorisk eller ekonomisk förberedelse att ta stegen fullt ut direkt. Utan när det visar sig att ett resultat är bra så startar nästa process för att se om det finns möjlighet att implementera det nya arbetssättet i större volym. Detta kan ofta dra ut på tiden och ibland släcka den låga som har tänds. Ska man driva effektiva Living Labs projekt i framtiden så måste det finnas parallella processer som arbetar samtidigt och förbereder en eventuell implementering om det ser ut att lyckas. Det handlar mycket om ledarskap och ett långsiktig strategiskt förhållningssätt.

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?

Svar: Användardriven innovation och utveckling är helt rätt väg att gå. Däremot måste idén kompletteras med en 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 en tjänst i större volym. Lyckas man inte med detta så minskar nyttan dramatiskt med att använda Living Labs formen.

17. Önskar du erhålla resultatet av våra studier av Living Labs?

Ja (X)

Nej ()

Referenser

- Backman, J. (1998). *Rapporter och uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Bergvall-Kåreborn, B., Holst, M., & Ståhlbröst, A. (2009). Concept Design with a Living Lab Approach. *International Conference on System Sciences*, 42, 1-10.
- Bryman, A. (2002). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö: Liber Ekonomi.
- Drucker, P., F. (2007). *Innovation and entrepreneurship - practice and principles*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Ekvall, G. (1988). *Förnyelse och friktion – Om organisation, kreativitet och innovation*. Stockholm: Natur & Kultur
- ENoLL. [WWW dokument]. URL. <http://www.openlivinglabs.eu/>
- Eriksson, M., Niitamo, V-P., Kulkki, S., (2005). State-of-the-art in utilizing Living Labs approach to user-centric ICT innovation - a European approach. www.12cat.cat/openlivinglabs
- Fölstad, A. (2008). Living Labs for innovation and development of information and communication technology: A literature review. *The Electronic Journal for Virtual Organizations and Network*, 10
- Herstatt, C., Von Hippel, E. (1992). "From Experience: Developing New Product Concepts Via the Lead User Method: A Case Study in a "Low Tech Field", *Journal of Product Innovation Management*, 1992;9, 213-221.
- Hsieh, L., Chen, S. (2005). Incorporating voice of the consumer: does it really work?. *Industrial Management & Data Systems*, 105, (6), 769-785.
- Jacobsen, I., D. (2006). *Vad, hur och varför? Om metodval i företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen.*, Lund: Studentlitteratur.
- Jamrog, J., Vickers, M., & Bear, D. (2006). Building and sustaining a culture that supports innovation. *Human Resource Planning*, 29,(3), 9-19.
- Katzy, B., Klein, S. (2008). Editorial introduction: Special issue on Living Labs. *The Electronic Journal for Virtual Organizations and Network*, 10
- LLV. (Senast uppdaterad 2007-03-20). Living Labs Västervik. [WWW dokument]. URL http://www.wezupport.se/common/load_ext_file.asp?Source=ext_news&Id=135
- 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/>
- Pianon, A. (2004). Trade secret vs. open source: and the winner is... *Erasmus Law and Economics Review*, 1, 47-75.
- Rogers, E., M. (1995). *Diffusion of innovation* (4:e uppl.). New York, NY: The Free Press.

Souder, W.E., Sherman, D., Davies-Cooper, R. (1998). Environmental uncertainty, organizational integration, and new product development effectiveness: a test of contingency theory. *Journal of Product Innovation Management*, 15, (6), 520-33.

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

Turner, I.L.; Jones, K.W. (2007). User-centric innovations: A survey part 1. *International Symposium on Collaborative Technologies and Systems*, 212-223.

Van Kleef, J. A.G., Roome, N.J. (2005). Developing capabilities and competence for sustainable business management as innovation: a research agenda. *Journal of cleaner production*, 15, (1), 38-51.

Vedin, B-A. (1995). *Innovationer – lönsamma och konkurrenskraftiga*. Stockholm: SIFU.

World Economic Forum. (2008). *Crowd wisdom: user-centric innovation*. London:BT Group.

VINNOVA. (Senast uppdaterad 2009-03-06). VINNOVA [WWW dokument]. URL http://www.vinnova.se/upload/dokument/Verksamhet/TITA/Living_labs/Utlysning%20Living%20Labs%20-%20Levande%20IT-laboratorier.pdf

Von Hippel, E. (1986) Lead Users: A Source of Novel Product Concepts. *Management science*, 32, (7).

Von Hippel, E. (1988). *Users as Innovators: The sources of innovation*. Oxford: Oxford Press.

Von Hippel, E. (2005). *Democratizing Innovation*. Cambridge: The MIT Press.

Wise Hansson, E. (2006). *Understanding User-driven innovation*, 2006:522, Köpenhamn: Nordiska Ministerrådet.