

YTTRANDE

2016-04-04 SOU 2015:88

Kulturdepartementet
103 33 Stockholm

BETÄNKANDET SOU 2015:88

Gestaltad livsmiljö – en ny politik för arkitektur, form och design (SOU 2015:88)

SAMMANFATTNING

Vi tycker att utredningen i sin helhet är bra. Vi känner igen oss inom flera av de stycken som berör våra expertområden inom design, service design och social innovation. Flera avgörande frågorna har belysts och problembeskrivningen tycker vi stämmer. Vi ser även ett glapp mellan den inledande beskrivningen och föreslagna lösningar där vi tror att det finns en stor potential. Dessa har vi försökt fånga i våra följande kommentarer nedan.

Det är bra att servicedesign presenteras på ett sätt som vi känner igen oss i, men det finns en problematik i att utredningen inte applicerar det i de förslag som presenteras. Till stor del är det endast arkitektur, form och design som resultat som behandlas, och då speciellt det fysiska resultatet som det handlar om. Som servicedesignföretag ser vi även nyttan av design som en process och förhållningssätt. Arkitektur, form och design handlar till stor del om gestaltande, men det finns en grundläggande problematik, som till och med avspeglas i namngivningen av utredningen 'Gestaltad livsmiljö'. För oss handlar design inte bara om gestaltning utan även om upplevelse och samskapande. De inkluderande metoderna som i slutändan skapar värde för kunderna/medborgarna/patienterna/näringslivet/medarbetarna.

Vi anser att man behöver skilja mellan den gestaltande delen av arkitektur och design från design som metod, process och förhållningssätt. Något som vissa kallar *Design Thinking*. Det kan appliceras i fler områden än vad som mestadels behandlas i denna utredning. Vi på Transformator Design har erfarenhet av flera offentliga verksamheter som har utvecklats till bättre organisationer för deras kunder och medarbetare och samtidigt blivit mer effektiva. Exempelvis Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Hälso- och Sjukvårdsförvaltningen i SLL men även Pensionsmyndigheten, Stockholms Lokaltrafik, SL, för att nämna några.

VÅRA KOMMENTARER

AVSNITT 1.1

Vi anser man behöver definiera vad man menar med Gestaltad livsmiljö. Är det endast fysiska miljöer eller är det även upplevelsen av offentlig verksamhet och t ex deras digitala miljöer. För oss hänger det ihop genom kundresan, dvs den totala upplevelsen av alla kontaktpunkter mellan en avsändare och mottagare genom ett skeende.

Vi uppskattar att ni påpekar att arkitektur-, form- och designområdet i högre grad kan präglas av dialog och delaktighet samt bidra till en hållbar samhällsutveckling.

Kundresor är en metod inom servicedesignen för att kartlägga, modellera och förbättra kundmöten. Många statliga myndigheter, statliga bolag och kommuner jobbar med kundresor idag. Medborgare kommer idag i kläm mellan offentliga aktörer, vilket skull kunna avhjälpas med bättre samarbete kring kundresor som går över fler aktörer.

AVSNITT 2.2

Vi tycker att design som innovationskraft skulle kunna förtydligas.

AVSNITT 4.1

Bra att ni anser att området kan forma ett hållbart samhälle genom att samverka och arbeta tvärdisciplinärt. Att utredningen utgår från ett holistiskt perspektiv med hela människans livsmiljö där människan är utgångspunkten.

Men vi upplever att man bör trycka mer på hur brett det tvärdisciplinära arbetsfältet ska sträcka sig, för att inkludera många av de offentliga verksamheter som kan dra nytta av designprocessen och det förhållningssättet som utgår från människan.

Bra att ni trycker på att det går att mäta det "omätbara".

Positivt att ni anser att det krävs en bredare förankring i samhället, i politiken, i näringslivet och invånarna för att kunna leda in utvecklingen mot ett hållbart och demokratiskt samhälle.

AVSNITT 4.2

Man bör utöka utmaningarna till att även innefatta "Värdeskapande möte med offentlig verksamhet". Så som Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, sjukvård och omsorg och andra myndigheter. Hur skapar dessa värde för invånarna i sin leverans till invånarna men även näringslivet och tillbaka till staten?

Bra att ni påpekar att politiken för områden bör ha en processkaraktär. Men väl intressant är att lägga till fler parametrar ut designprocessen så som det iterativa och invånardrivna arbetssättet.

AVSNITT 5.2.1

Danmarks arkitekturpolitik

Bra beskrivning av Danmarks arkitekturpolitik. Men varför inte inspireras mer av dem? T.ex. är deras namngivning betydligt bättre med "Mennesker i centrum". De poängterar betydelsen av människan inom arkitektur och design. De nämns även att de arbetar strategiskt med medborgardialog - vilket vi anser positivt.

Danmarks designpolitik

I deras designpolitik nämns de att de haft en satsning på tre områden - offentlig verksamhet, näringsliv och utbildning. De ser design som tillväxt och att näringsdepartementet var avsändare. Något vi saknar inom denna utredning. Design är inte bara kultur.

Vi anser att man bör inspireras med av MindLab och Danmarks kommunalpolitik gällande design.

Storbritanniens designpolitik

Där påpekar ni att de har ökat intresset för design som metod och genom det lagt grunden till *The Cabinet Office's Civil Service Reform Plan* för en bättre offentlig förvaltning. Det borde vi även inspireras av.

AVSNITT 5.3.2

Vi skulle uppskatta om vi omnämns som Transformator Design

AVSNITT 5.3.3

Ni nämner behov av stöd för export av arkitektur, slöjd, småskalig framställning och lokala producenter, men ni nämner inte behovet/möjligheten att exportera kunskapen om design som metod för att utveckla samhället. Ett område som Sverige är internationellt erkända inom. Även det borde stödjas och uppmuntras för att skapa välfärd, människovärde och lönsamhet i andra länder. Ett exempel är Singapore som tidigt såg Sverige som ett föregångsland där man har kunskap om design för att utveckla offentliga tjänster vilket har avspeglats i hur man har byggt egen kapacitet inom området.

AVSNITT 5.3.6

Nej, kanske har inte andra länder ett gemensamt grepp om arkitektur, form och design, men de har däremot hanterat det på ett sätt som enligt oss ger möjlighet till större potential för design som metod. Att design och speciellt servicedesign ligger under kultur är delvis rätt, men det finns ett stort behov av det inom näringslivet. Något som inte har lyfts fram ordentligt i denna utredning. Vi anser att det är nödvändigt att kultur- och näringsdepartementet skapar tätare samarbete för att kunna lyfta just design som metod.

AVSNITT 6.2

Här skriver ni bra om arkitektur, form & designpolitiken behöver moderniseras och att det behöver lyftas inom andra politikområden. Att det kräver dialog och delaktighet. Att det finns stora ekonomiska vinster för både privatpersoner som näringsliv.

Det står nu att det främjar kvalitet och konstnärlig förnyelse, men det borde läggas till att även handla om människovärde, effektivitet av statliga myndigheter. Det tillsammans skapar innovation, nya tjänster och produkter som främjar hållbar utveckling, framgångsrika företag. Vilket är betydelsefullt för samhället och välfärdens finansiering

Inom utgiftsområden och styrmedel ringar ni in bra att det handlar om allt från hälsovård till utbildning, till naturvård till näringsliv med mera.

AVSNITT 6.2.7

Konsumentpolitiken berörs kopplad till bostad och byggande. Servicedesign har en mycket viktig roll inom många sektorer för att öka konsumentens makt och möjligheter att göra aktiva val genom kundanpassning och ökad begriplighet. Detta tycker vi skulle omnämnas.

AVSNITT 6.3

Ni nämner några av områdena som arkitektur, form & design kan vara en aktiv roll i lösandet av samhällets utmaningar. Ni nämner miljö, kultur och övriga relevanta mål. Där tycker vi att det även bör nämnas t ex integration-, hälsa-, näringslivspolitiska mål. Detta för att bredda synen på vad design verkligen påverkar.

Bra att ni påpekar att politiken inom arkitektur, form & design befinner sig i en utmanande skärningspunkt mellan olika politikområden.

Bra att ni trycker på att en ny politik för arkitektur, form & design ska utgå från människor. Men där är möjligheten att igen bli misstolkad när det kopplas till den gestaltade livsmiljön, vilket begränsar design till resultat och inte som metod. Här bär det påpekas att det även handlar om upplevelse, bemötande och hantering av människan i olika situationer inom offentliga sektorn, men även näringslivet.

Bra att ni skrivet att invånarnas engagemang och delaktighet är en viktig förutsättning för att kunskapsområdet ska utvecklas och stärkas.

AVSNITT 6.4

Genom att ni inte hanterar design som en metod och förhållningssätt blir förslaget lika kraftfullt och användbart. Detta bör förstärkas.

Bra att ni trycker på att ett hållbart samhälle berör alla invånare och att de verktyg arkitektur, form & design tillhandahåller ska få bättre förutsättningar och effekt. Men eftersom det stycket avslutas med att det handlar om gestaltning av livsmiljö så begränsas det och faller.

Det står att förståelsen mellan områdets berörda utövare behöver generellt förbättras - där nämns inte t ex vård, omsorg eller välfärdssektorer, vilket är viktiga roller som är berörda av design för samhällsbyggande.

Det bör påpekas nödvändigheten att sammankoppla offentliga myndigheter med varandra samt näringslivet för att se till invånarnas behov och situation. Ett exempel är inom pensionssystemet där vi på Transformator Design märker behov av just samarbete för att skapa verkligt värde för pensionstagarna. Det handlar om livsvärde för invånarna samt effektivisering av offentliga organisationer

AVSNITT 7.3.4

De som nämns i slutet av detta stycke är bara "estetiska" museum och föreningar. För att kunna öka användningen av design som metod kanske det behövs andra organisationer som tar hand om detta.

AVSNITT 8.1, 8.5.1, 8.5.9 OCH 8.5.10

För att öka förändringstakten, användandet av servicedesign och medborgarnas förtroende för det offentliga anser vi att det borde tas fram nationella invånarelöften som riktlinjer. Detta skulle t ex kunna handla om krav på upplevelsen av att vara i kontakt med statliga myndigheter, statliga bolag och kommuner. Återkommande behov i dessa sammanhang är att inte behöva känna sig uppgiven eller respektlöst behandlad. Kanske det borde tillsättas en "riksdesigner" på samma sätt som riksarkitekt för att utveckla samverkan kring kundupplevelser och livsvärde inom tjänstesektorn.

AVSNITT 9.5

Det finns stycken om olika upphandlingsområden inom bygg, konst och form, men inget om att upphandlingar som stärker kundvärdet eller att upphandla design som metod.

AVSNITT 9.6

Mycket bra skrivet om upphandlingar

Att så stor vikt lagts vid offentliga upphandlingar tycker vi är särskilt glädjande.

AVSNITT 10.3

Indelningen att design ska inkluderas i ämnet bild upplever vi som begränsande då vi även ser design som metod och förhållningssätt. Det bör finnas med som ett av flera alternativ att förhålla sig till utveckling, skapande, ifrågasättande, problemlösande som finns inom många ämnen inom skolan.

Detta gäller även under rubriken "*Andra initiativ*".

AVSNITT 11

Här nämns inget om involvering av invånare, eller för den delen medarbetare eller aktörer som påverkar invånarnas livskvalitet. Som servicedesignföretag anser vi att det bör främjas att jobba "kundcentrerat" (eller kanske benämna det "invånarcentrerat") för att skapa bättre förutsättningar att skapa verkligt livsvärde för invånarna.