



ICE – TJÄNSTEINNOVATION FÖR VÅRD OCH HÄLSA I VARDAGEN

Stefan Holmlid, Human-Centered Systems, IDA

Potentialen för tjänsteinnovation i Sverige är stor. Inte bara i termer av att åstadkomma tjänsteinnovationer, utan också i termer av vad dessa innovationer ger för resultat. I projektet **ICE** tar vi som utgångspunkt den expansiva tjänstekontext som cirklar kring hälsa och vård i hemmet. I denna tjänstekontext sker idag en stor tillväxt, nationellt såväl som internationellt, och möjligheterna för framgångsrika tjänsteinnovationer är goda. Tre utmaningar som denna tjänstekontext står inför är att:

- > skapa möjligheter för enskilda aktörer att arbeta med innovationer baserat på den tjänsteekologi som de är en del av
- > skapa goda förutsättningar för att många individer under öppna former bidrar med många idéer, så att fler aktörer har ett bredare underlag för att bidra till god tjänsteutveckling
- > involvera användare i tidiga innovationsskeden, så att tjänster som senare utvecklas, redan tidigt har hög kvalitet och möjligheter att lyckas

För att möjliggöra innovation med hög grad av involvering av de många aktörer som deltar i denna kontext, kommer **ICE** att utveckla former för och pröva så kallade *trading zones*, tillsammans med Vinnväxtsatsningen Hälsans nya Hem. Inom dessa trading zones kommer **ICE** att använda, utveckla och pröva användarintensiva designmetoder med hög grad av inlevelse. Detta innebär att metoderna involverar användare, och att de möjliggör att pröva tjänsteinnovationer innan de gått in i utvecklingsfas. Detta skapar beskrivningar av tjänsteinnovationer av hög kvalitet. Dels introduceras beprövade metoder och utvecklas nya metoder, med utgångspunkt i tjänstedesign, såsom textempativerktyg, personas, experience prototyping, crowdsourcing, scenarier, designsonder, etc., och andra metoder som bygger på ett etnografiskt och situerat synsätt.

Projektets forskning är huvudsakligen designforskning, och fokuserar på två aspekter av tjänsteinnovation, *designmetoder i tidiga innovationsskeden* samt *strategier för användarinvolvering och exkluderingsmekanismer*. Det förra ger kunskaper om vilka metoder som är lämpade i tidiga skeden, hur de fungerar, samt en svensk vokabulär för tjänstedesign. Det senare ger kunskaper om vilka exkluderingsmekanismer som olika involveringsstrategier bär med sig.

There is great potential in service innovation in Sweden. This statement is valid not only for the production of service innovations, but also for the outcomes of this type of innovations. The point of departure for the project **ICE** is the expansive service context involving health and non-institutional care, more specifically, home-care. Today, there is national as well as international growth within this context and the possibilities for successful service innovations are excellent. However, the service context faces three challenges and these are:

- > to create possibilities for individual actors to work with innovations based on the service technology that they are part of;
- > to establish the right conditions for a number of individuals to, under open forms, contribute with more ideas, thus enabling additional actors to work with a broad foundation when promoting good service development
- > to involve users in early phases of innovations so that services developed at a later stage initially have high quality and possibilities of succeeding.

To enable innovation with a high degree of involvement of the many actors that are part of this context, **ICE** will develop forms for and try so called *trading zones*, in cooperation with the growth initiative New Tools for Health. Within these trading zones, **ICE** will utilise, develop and test user intensive design methods with high degree of empathy. This implies that the methods involve users who try out service innovations before these are in an actual phase of development. This approach creates high quality descriptions of service innovations. Reliable methods are introduced and new methods are developed taking service design as a starting point, for example, empathy tools, personas, experience prototyping, crowdsourcing, scenarios, design probes. Other relevant methods build on an ethnographic and situated approach.

The project's research consists mainly of design research, focusing two aspects of service innovation: *design methods in the front end of innovation*, and *strategies for user involvement and mechanisms for exclusion*. The former highlights which methods that are suitable for early phases, how they work and the type of Swedish vocabulary that is appropriate for service design. The latter illustrates the mechanisms for exclusion that different involvement strategies bring about.