# Transkribering av podcast Hållbara bibblan #1 design för delaktighet på internet

Kjell: Sådär då är vi igång. Det rullar…

Terese: Okej då börjar vi. Hej och välkomna till Hållbara bibblan – en podd om bibliotekens arbete med de globala målen. Jag heter Terese Raymond och vid tekniken har jag Kjell Eriksson.

Kjell: Om det är så att du vill att jag ska trycka på en knapp, säg bara till.

Terese: Men kan inte du trycka på en knapp så att vi får in vår gäst?

Kjell: Ja.

Martin: Hej hej! Kul att vara här.

Terese: Hej! Kul, idag har vi med oss Martin Törnros. Martin, vem är du?

Martin: Jag är UX-designer, det vill säga att jag jobbar med att designa användbara system. Jag är också mjukvaruutvecklare och jobbar mycket med medie- och informationskunnighet, särskilt mot bibliotek.

Terese: Perfekt, för idag kommer du och jag, Martin prata om design för delaktighet på internet. Då känns det väldigt bra att jag har med mig en UX-designer. Grejen är att den här podden Hållbara bibblan kom till i samband med ett MIK-jam för agenda 2030. Det är du Martin som har hittat på det här med MIK-jam. Kan du berätta vad det är?

Martin: MIK-jam är en hopslagning av MIK och jam. MIK är medie- och informationskunnighet och det handlar om kompetenser som gemene man behöver för att kunna hantera informationsflödet idag. Det kan vara alltifrån att i fysiska tidningar kunna skilja annonser från nyheter och propaganda till att förstå datorspelens roll i dagens samhälle. Det är mik. Sedan har vi jam och det är ett kreativt event som löper en heldag eller flera dagar om man så vill. Där man vill ha en konkret output i slutet. I MIK-jam så har vi utvecklat prototyper. Deltagarna i de här jammen har oftast varit bibliotekspersonal och biblioteksutvecklare, men vi har även gjort jam där pedagoger, museipersonal och journalister har deltagit.

Terese: Ok, man träffas och på något sätt jobbar tillsammans för att ta fram prototyper. Varför är det så bra att göra de här jammen just när det gäller medie- och informationskunnighet?

Martin: Ibland när man pratar om medie- och informationskunnighet så har man dragit ett likamedstecken, som egentligen inte finns, med digital kompetens. Det var lite utgångspunkten från början med de här jammen, att man jobbar med teman som rör digitala miljöer. Det kan handla om desinformation på nätet eller hur kan man använda VR i pedagogiska syften eller hur kan man jobba med digitala fotspår som man lämnar efter sig. Det är sådana områden som framförallt är väldigt knutna till medie- och informationskunnighet. Att jobba i ett jam valde vi att göra för att man får träffa personer som har olika ingångar, har olika bakgrunder och jobbar med de här frågorna på olika sätt. De får träffas och skapa tillsammans och inte bara landa i något vagt koncept.

Kjell: Får jag fråga en sak också? Jam, då jag tänker på jazzmusiker som är ganska högljudda och här ska man koppla det till bibliotek? Är det ett högljutt event eller hur går det här ihop?

Martin: Nu har vi faktiskt tonat nere det lite skulle säga. Det är inte så högljutt längre. Men det första jammet var lite högljutt och stimmigt.

Terese: Jag tänker på det här MIK-jammet med agenda 2030 som ni gjorde just med Biblioteksutveckling Sörmland. De globala målen i agenda 2030 finns bland annat för att minska ojämlikhet. Hur tänker du att man kan minska ojämlikhet genom att arbeta med MIK-kunnighet?

Martin: Det som vi valde i det här jammet var att vi körde fyra olika spår. De spåren var *Design för det på internet, Kommunikation för en hållbar värld, Öppna data i en hållbar stad* och *Biblioteken i en cirkulär ekonomi*. Det var de spåren som vi valde att ha och det gjorde att vi hittade ingångar för varje spår till bibliotekens roll men också till olika mik-ingångar. När det gäller till exempel *Design för delaktighet* så kikade vi på vilka grupper som kanske finns i det digitala utanförskapet idag. Varför gör de det? Hur kan man få dem att bli mer delaktiga och engagerade? Inte bara genom att informera utan just det här ordet delaktighet. Hur kan vi skapa verktyg som ger ett lustfyllt lärande? Hur kan man göra verktyg och internet mer lockande och inte bara som ett tvång för att kunna hantera vardagen.

Terese: Snälla berätta mer om det, hur kan man skapa verktyg som gör folk mer delaktiga på internet?

Martin: När jag jobbar med de frågorna, så gör jag det ofta med biblioteket. Ett sätt som jag har jobbat på är att jag tagit fram ett digitalt escape room där personer genom ett lekfullt spel tvingas att använda olika digitala verktyg för att komma vidare. Det är ett sätt man kan göra det på. I just det här jammet så var det två grupper som körde det här spåret. Den ena designade för äldre, och det de vill göra då var att de ville få äldre att engagera sig mer i hållbarhetsfrågor via Wikipedia.

Terese: Involvera folk när man gör en tjänst, hur gör du det?

Martin: När jag designar någonting vill jag inte skriva folk på näsan hur det funkar. Om jag gör ett verktyg som handlar om hur nyheter och nyhetsperspektiv påverkar dig som läsare så vill inte jag säga att så här ligger det till - det här är ekokammare eller det här filterbubblor. Utan snarare bygga ett verktyg som låter användaren utforska själv. Man brukar skilja på, jag tycker engelskan har ett bra begrepp, som jämför explanatory vs exploratory. Verktyg som förklarar någonting eller som låter folk jämföra. Jag tror verkligen på att låta folk praktiskt se under huven, få röra vid saker, få interagera med verktyget gör att folk får en större förståelse. Det hänger också väldigt mycket ihop med mik. En kärna i mik är att lära genom att göra. Det är också en stor kärna i MIK-jam, få göra saker och lära på det sättet.

Kjell: Du sa det här med att det ska vara lustfyllt? Du betonade det. Jag tycket att det är mycket roligare och lättare att ta till saker när det är lustfyllt. Hur ska man skapa den här lustfyllda känslan när det ändå kan vara allvarliga ämnen?

Martin: Ja, det är alltid en jättesvår balans. Jag tänker att det inte behöver vara lustfyllt så att man skrattar eller att man pratar om ämnet som att det inte är så viktigt utan jag tänker att lust kan vara engagemang. Det kanske är ett bättre ord att man får engagera sig, att man får interagera. Det leder ofta till lust för mig. Det är inte lust som att man tar lätt på det utan mer engageras, kanske.

Kjell: Men ändå viktigt att man då får den här lusten att engagera sig?

Martin: Ja, men verkligen. Då tänker jag att det är ett starkt verktyg eller stark metod att göra saker interaktiva. Inte bara läsa hur det funkar utan att man faktiskt får klicka på saker. Förstå att det händer något om jag drar här. Man får nyfikenheten att vilja utforska vidare.

Terese: Skulle du säga att det är en ojämlikhet idag att alla inte kan lika mycket om internet?

Martin: Det är det väl absolut tänker jag. Internet är ett ganska stort begrepp men man ser ju att det finns absolut ett digitalt utanförskap

Terese: Så man kan vara trygg i att när man jobbar med digital delaktighet och ökar den, då jobbar man med de globala målen och agenda 2030?

Martin: Ja, absolut att man kan det.

Kjell: Jag blir lite nyfiken, kan vem som helst bara starta ett MIK-jam? Kan jag gå hem nu bara, samla ihop grannarna och dra i gång eller hur går det till?

Martin: Ja, det kan du. Hela processen från början har vi valt att släppa öppen och vara transparenta med. Så det är inte bara resultaten från MIK-jam som är fria att använda.

Kjell: Vad skulle du säga är det viktigaste resultatet av slutsatser som man kommer fram till som gör att just MIK-jam är en väldigt bra metod?

Martin: Jag brukar säga att det finns tre huvudsakliga syften med att vi kör de här MIK-jammen. Det första är att folk får träffas och jobba tillsammans. Nu när vi körde på MIK-jam agenda 2030 var det 30 deltagare som valdes ut från Ystad till Kiruna. Jag blev lite chockad när jag insåg att de jobbar aldrig eller väldigt sällan tillsammans tvärs över regionerna. Nu kanske Ystad och Kiruna är väldigt långt ifrån varandra men regioner som också ligger närmre och jobbar med liknande frågor inom bibliotekssverige. Det är inte så ofta de träffas och får brainstorma tillsammans. Bara det är ett resultat i sig. Så har det varit på flera av de MIK-jam som vi kört. Nästa resultat är de faktiska idéerna som kommer fram. De är också ofta intressanta. Man ska ha i åtanke att en design sprint, som normalt kanske är en månad lång om den ska vara djupgående, har vi komprimerat ner till en eller två dagar. Med det i åtanke är resultaten som kommer fram helt fantastiska men de behöver arbetas vidare på för att sättas i bruk, givetvis. Men det allra viktigaste resultatet är, skulle jag säga, att deltagarna får nya metoder i att arbeta användarcentrerat. Vi använder en metod som kallas double diamond, som gör att man först utgår ifrån användarnas behov, ramar in, definierar problemformuleringar, kör en idégenerering och börjar prototypa. Det är också det vi har märkt på utvärderingar från MIK-jam att det är det som folk verkligen tar med sig till sin egen verksamhet. Få den här nya metoden och sättet att arbeta, med användaren i fokus. Antigen så är de i formatet av en liten kort film som deltagarna spelat in eller så finns de i ett padlet-bräde, en digital whiteboard kan man säga. Där man kan följa gruppernas process och hur det har lett fram till resultatet. Det är fritt för vem som helst att ta del av och bygga vidare på om man själv vill det.

Terese: Nu tänker jag att vi ska ringa till ett bibliotek.

Kjell: Ja, det kan jag ordna.

Isabelle: Biblioteken i Kungsbacka, du pratar med Isabelle.

Kjell: Du har kommit rakt in i en podd.

Isabelle: Åh vad härligt, vad kul!

Terese: Hej Isabelle! Vem är du?

Isabelle: Ja, hej. Mitt namn är Isabelle och jag jobbar på biblioteken i Kungsbacka med digital delaktighet och digital kompetens.

Terese: Vi sitter här och pratar med Martin Törnros om design för delaktighet på internet.

Isabelle: Spännande.

Terese: Då blev vi nyfikna, hur har ni på biblioteket i Kungsbacka jobbat med det?

Isabelle: Jo, men vi har arbetat med tjänstedesign som metod som är ganska lik double diamond. Där man tar reda på invånarnas behov och försöker förstå det behovet, idéer genereras fram på lösning och prototyp. Vi pitchar och presenterar dem och gör en färdplan framåt för att förverkliga lösningen.

Terese: Vilka är vi?

Isabelle: Det är kommunstyrelsens förvaltning där jag då teamar med en innovationsledare, en tjänstedesigner. Sen är det också kultur och fritid i Kungsbacka kommun. Det är alltifrån biblioteken i Kungsbacka till Ung i Kungsbacka och Senior i Kungsbacka. Sen har vi också förskola och grundskola som finns med oss i digitalisering för lärande där utvecklare finns med.

Terese: Så ni har träffats och kommit på idéer för hur ni ska jobba med delaktighet på internet?

Isabelle: Vi har sett ett behov i Kungsbacka av att öka den digitala delaktigheten i kommunen. Vi har sett det behovet genom digital hjälp och stöd och handledning. Främst genom att invånare har kommit till oss på biblioteken och genom samtal med oss. Men sen också hur vi kan jobba med samskapande och delaktighet för att just öka den digitala delaktigheten i kommunen.

Terese: Hur ska ni jobba i kommunen med ökad digital delaktighet?

Isabelle: Ja, men det är just det. Hur kan man dra nytta av våra resurser som vi faktiskt har i kommunen. Hur samlar vi vår kompetens och möter invånare i det.

Terese: Det låter så lätt när du säger det så här att vi har samlat folk som jobbar i kommunen, från olika förvaltningar och så. Men hur lätt har det varit?

Isabelle: Det krävs ett större internt arbete i det. Man tänker att man då kan förnya sitt tankesätt att man provar, prototypar och pilotar på olika sätt. Det kan vara en utmaning men just att faktiskt träna och provtänka tillsammans har varit väldigt viktigt i det. Hur kan vi möta det behovet? Vilka lösningar finns? Vad kom vi på tillsammans och med invånaren?

Terese: Vad har invånarna i Kungsbacka för behov?

Isabelle: De behöver just det vi har fått input på, en plats för samlad kunskap där man kan prova sina idéer och få stöd, hjälp och handledning. Då har det blivit att en del i vårt koncept är digitalt lärcentret Fyren. Vi har också sett behov av en mer mobil verksamhet som faktiskt åker ut till olika ställen.

Terese: Kan man få låna surfplattor och sådant hos er också?

Isabelle: Ja, man kan låna både surfplattor men också programmeringslådor som heter ”Lär- tillsammans-lådor”.

Terese: Som man kan ta hem och lära sig att programmera?

Isabelle: Ja du lånar dem precis som en bok på biblioteket. Du kan även låna hem surfplatta, ta med den och få hjälp, stöd och handledning. Om du inte själv har ett eget verktyg eller ekonomiska förutsättningar för det så kan man få möjligt att testa, prova och låna om.

Kjell: Jag har en liten fråga också om det är okej, Isabelle?

Isabelle: Självklart!

Kjell: Jag undrar, det här avsnittet design för delaktighet på internet, vad skulle du säga är bra design? Alltså tycker du, för att det ska bli en delaktighet på internet.

Isabelle: Bra design skulle jag säga faktiskt är att ta reda på invånarnas verkliga behov. Genom samtal, intervjuer och observationer för att få reda på var är det invånare behöver. Vad är den personen intresserad av? Hur skapar vi nytta för den personen? Då handlar det också om att arbeta med invånarens intresse och motivation i det. För att den ska kunna bli digitalt delaktig. Där försöker vi designa eller skapa olika typer av lösningar som vi kan då pilota och prototypa. Sen handlar det om att förändra dem utifrån feedbacken från invånarna. Det är liksom inte en helt färdig process utan snarare nu provar vi det här tillsammans, får input på det och sen utveckla det ännu mer.

Terese: Har det varit lätt att sälja in arbetet med tjänstedesign?

Isabelle: Det får ta sin tid med den processen så att man får provtänka tillsammans och arbeta med processen flera gånger tycker jag. Så att det blir levande, man tänker mycket utifrån tjänstedesign i olika banor. Hur skapar vi verklig nytta för invånare innan vi skapar program, utbildningsinsatser och sådana saker. Är det här det som invånare vill ha.

Terese: Men vänta nu har vi sagt tjänstedesign många gånger, vad är egentligen tjänstedesign?

Isabelle: Det är när man försöker förstå invånarnas behov, man formulerar ett behov. Man blir användaren själv. Försök att hitta en lösning, en idé. Idegenerera fram det och sen också prototypa olika exempel. Det kan till exempel vara som vi har att låna en surfplatta, man testar det konceptet och ser hur har det gått. Sen behöver man pitcha detta tänker jag. Mellan förvaltningar och inom. Sen också skapa en färdplan för att förverkliga lösningen. Sen också att man pilotar den och testar konceptet ihop med invånarna.

Terese: Man får liksom inte bara en bra idé utan man måste verkligen hitta det där problem först.

Isabelle: Ja, precis.

Terese: Jag är så glad Isabelle att du hade tid att vara med oss här och prata om design för delaktighet på internet. Tusen tusen tack!

Isabelle: Ja, vad fint. Tack för jag fick vara med.

Terese: Nu fick vi höra hur de jobbar i Kungsbacka.

Martin: Vad fick du för tankar Martin?

Martin: Det som jag tycker du är väldigt fint som är kärnan i tjänstedesign enligt mig. Det är att de inte bara ser användarens behov utan man ser hela resan för användaren. Det är lätt att tänka att man gör någonting på bibblan och sen har man löst det. Tjänstedesign är att se hela sitt system och inte bara stirra sig blind på vad gör vår förvaltning. Vad löser vi? Vad är vår utmaning? Utan att man också tittar på vilka överlapp har vi med andra och vad är det medborgarna egentligen vill. Det är sällan så att det medborgarna egentligen vill är bara bundet till en förvaltning. Det kanske involverar fem förvaltningar och då är det fint tycker jag att de i Kungsbacka har förstått det och då jobbar med de fem förvaltningar för att leverera en bra tjänst till medborgaren. Så det tyckte jag var jättefint.

Terese: Nu fick jag liksom lust att dra i gång ett förvaltnings-jam. Skulle man kunna göra det Martin?

Martin: Absolut, det vore superroligt.

Kjell: Vad ska du säga är det vanligaste designfelet man gör idag?

Martin: Tjänstedesign-felet är väl kanske att man inte har ett tjänstedesign-tänk. Många stirrar sig blinda på sitt eget system som att det vore isolerat från resten av användarens vardag. Det är det sällan. Inte minst då kanske olika typer av myndigheters system som man kan göra en sak hos den här myndigheten och sen göra en annan sak hos den här myndigheten och en tredje grej hos den andra. När man som användare, som medborgare, i själva verket tänker att de här borde vara synkade. Har jag inte redan fyllt i det här på tusen andra ställen?   
  
När det kommer till design av digitala verktyg överhuvudtaget så har tillgänglighetsaspekten, tack och lov blivit större och viktigare. Det finns lagar nu på EU-nivå som styr detta så förhoppningsvis blir det bättre där, men det är någonting som har varit ett stort problem innan att det inte varit så mycket tillgänglighetstänk. Det har varit svårt för personer med särskilda behov att använda digitala verktyg och navigera på nätet. Det kan vara alltifrån dålig grafisk design men också olika typer av interaktion som varit knepiga.

Terese: Till sist nu Martin, dina bästa tips till biblioteken som har lyssnat och vill komma i gång med att jobba med design för delaktighet på internet.

Martin: Jag knyter an lite till Kungsbacka och hur de arbetade där. Prata med besökarna, prata med användare och de ni vill ska bli mer delaktiga. Det är väl ganska naturligt första steg och jag tycker att ni ska våga vara praktiska, våga göra saker och låta besökaren och användaren själv göra. Jag läste att det var nån som hade skrivit i en Facebook-grupp om ”sitt på händerna”-pedagogik. Det tycker jag var väldigt bra. Man kan förklara saker men det är användaren själv som ska göra. Sen mitt sista tips är att prototypa, våga prova. Det värsta som händer är att ni märker att den här tanken höll inte. Men det är en jätteviktig insikt i sig, och så får ni utvärdera och prova på nytt nästa gång.

Terese: Tusen tusen tack för att du var med oss Martin Törnros idag.

Martin: Tack så mycket! Jättekul att vara med.

Terese: Du har lyssnat på Hållbara bibblan – en podd från biblioteksutveckling Sörmland om bibliotek Arbete med agenda 2030 och de globala målen. Vi som producerade på den här Terese Raymond och Kjell Eriksson.