



DEGREE PROJECT, IN DH224X FOR MASTER DEGREE IN HUMAN-COMPUTER  
INTERACTION , SECOND LEVEL

*STOCKHOLM, SWEDEN 2015*

# Användarbehov i samhällsplanering

## EN FALLSTUDIE AV ANVÄNDARCENTRERADE METODER

LYDIA WALLGREN

KTH ROYAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY

COMPUTER SCIENCE AND COMMUNICATION

# **Meeting user needs in social planning – A case study of user-centered design methods**

## **ABSTRACT**

Public participation in urban planning is meant to increase democracy in the planning process. Even though all citizens have the option to participate in urban planning debates, few seize their chance to partake. This thesis describes a study on how user needs are met and prioritized in design processes concerning urban planning. The aim was to determine whether user-centered design (UCD) methods could be used as an avenue for public participation in urban planning and ultimately invite more citizens into the planning process.

The thesis details a design process where a team worked to develop Farsta, a suburb of Stockholm. The design problem was the question of how Farsta could become an attractive business location. Four concepts were developed and presented to the client. One of the concepts was chosen for further development. In the design process, three different UCD methods were used (interviews, observations and a workshop). The data from these methods were triangulated in the thesis to define user needs. These user needs were then mapped to the different concepts. Based on the mapping, the concept that met the largest number of the user needs could be established. The study showed that the concept that met the most user needs was not the concept that the design team chose to develop further after the presentation to the client. A possible explanation for this is the fact that the client preferred another concept. Thus, the client's wishes and the concept's feasibility were in this case prioritized higher than the users' needs. Despite this, UCD is found to have the potential to invite more citizens into the planning process since people who do not participate in the urban planning debates today could partake through UCD methods. But this demands deliberate efforts from the designer to find and include these user groups.

# Användarbehov i samhällsplanering – en fallstudie av användarcentrerade metoder

Lydia Wallgren  
Kungliga Tekniska Högskolan  
Computer Science and Communication  
Stockholm, Sverige  
lydiaw@kth.se

## SAMMANFATTNING

Allmänhetens deltagande i stadsplanering är tänkt att öka demokratin i planeringsprocessen. Men även om alla medborgare har möjlighet att delta i stadsplaneringsdebatter tar få chansen. Detta examensarbete beskriver en studie om hur användarnas behov tillgodoses och prioriteras i designprocesser som rör stadsplanering. Syftet var att undersöka om användarcentrerad designmetodik (UCD) kan användas som ett komplement till medborgardialog i stadsplanering för att på så sätt öka medborgarnas möjlighet till påverkan.

I examensarbetet studerades en designprocess där ett designteam arbetade med utveckling av Farsta, en förort till Stockholm. Uppdraget för designteamet var att undersöka hur Farsta kan bli en attraktiv lokaliseringssort för företag. Fyra koncept utvecklades och presenterades för uppdragsgivaren. Ett av koncepten valdes för vidare utveckling efter presentationen. I designprocessen användes tre olika UCD-metoder (intervjuer, observationer och en workshop). Data från dessa metoder triangulerades i examensarbetet för att definiera användarnas behov. Användarbehoven mappades sedan till de olika koncepten och baserat på mappningen fastställdes vilket koncept som tillgodosåg flest användarbehov. Studien visade att det koncept som tillgodosåg flest användarbehov inte var det som designteamet valde att utveckla vidare efter presentationen till uppdragsgivaren. En förklaring till detta tros vara att uppdragsgivaren föredrog det koncept som slutligen valdes. Uppdragsgivarens önskemål och konceptets genomförbarhet prioriterades alltså i detta fall högre än användarnas behov. Trots detta dras slutsatsen att UCD har möjligheten att inkludera fler i planeringsprocessen. Personer som inte kan eller vill delta i traditionella medborgardialoger skulle kunna komma till tals genom användarcentrerade metoder. Men detta kräver ett aktivt arbete från designerns sida för att definiera och söka upp dessa personer.

## Nyckelord

UCD methods, design process, urban planning, public participation

## 1. INTRODUKTION

Stockholm växer, under 2013 ökade befolkningen med 36 000 [1]. För att möta det ökade trycket på bostäder byggs det nytt runt om i staden. I stadsdelen Farsta, med idag ca 55 000 invånare [2], kommer 8200 nya bostäder att byggas [3]. Samtidigt planerar den största arbetsgivaren i området, Telia, att flytta sin verksamhet [4]. Farsta är redan idag en pendlarort med nästan 10 000 fler boende

än arbetande i området, liknande siffror gäller för hela Söderort<sup>1</sup> [2]. Om fler bostäder byggs samtidigt som arbetsplatser försvinner kommer andelen pendlare öka än mer. Långa pendelavstånd sliter på miljön och minskar livskvaliteten för de pendlare [5]. För Farstas del har den höga andelen invånare i förhållande till arbetsplatser lett till att blandningen av bostäder, service och näringsverksamhet är låg – att Farsta har en så kallat låg funktionsblandning [6].

OpenLab vid KTH är ett centrum där studenter, lärare och forskare möts och jobbar med komplexa samhällsfrågor som Stockholm står inför [7]. Under höstterminen 2014 hölls kursen ”Innovationer för den växande staden” vid OpenLab. Där möttes studenter från olika utbildningar för att i interdisciplinära projektgrupper ta sig an några av dessa samhällsfrågor. Ett av uppdragen hade sin bakgrund i problematiken ovan och gavs av Farsta stadsdelsförvaltning, Stockholm Business Region Development (SBRD)<sup>2</sup> och Stadsledningskontoret. Uppgiften var att ta fram ett antal koncept för att göra Farsta ”mer attraktivt som lokaliseringssort för företag i syfte att”[8]:

- Öka antalet arbetsplatser i Söderort
- Minska arbetslösheten
- Göra Farsta till en mer attraktiv funktionsblandad stadsdel

Koncepten presenterades för uppdragsgivarna efter det att halva tiden av projektet hade gått. Sedan valdes ett koncept ut av projektmedlemmarna att arbeta vidare med under resten av projekttiden. Tillvägagångssättet för kursen var att använda designmetodik för att ta sig an uppgifterna. Arbetet innefattade att undersöka vilka behov som fanns i Farsta, hos dess invånare samt hos personer som potentiellt kan flytta till Farsta. Utifrån dessa behov togs ett antal koncept fram med förhoppningen att både uppnå utmaningen från uppdragsgivaren samt de behov som hade uttryckts.

Enligt boverket har kommunen skyldighet att lyssna till medborgarnas åsikter då ett planärende behandlas, detta görs vanligen i så kallade samråd då planförslaget ställs ut och synpunkter mottages från berörda parter [9]. Dock brukar inte många medborgare delta i dessa samråd [10]. Stadsbyggnadskontoret i Stockholm har sedan 2011 arbetat med att utveckla medborgardialogen i staden vilket presenterades i en

<sup>1</sup> Söderort betecknar de områden i Stockholm som ligger söder om innerstaden.

<sup>2</sup> SBRD arbetar för att befintliga företag i Stockholm ska växa och att nya företag ska etablera sig i staden. [35]

rapport 2014 [11]. Enligt rapporten förs medborgardialoger traditionellt i slutskedet av planeringsprocessen i form av samrådsmöte, informationsmöte och öppet hus. Under Stadsbyggnadskontorets projekt hade en rad olika dialogformer testats, däribland workshops och intervjuer. Slutsatsen efter det avslutade projektet var att en utvecklad medborgardialog behövs i Stockholm för att nå målet att bygga 140 000 nya bostäder till år 2030, samt att en bättre planering kan nås då medborgarna blir mer delaktiga i planeringsprocessen. En utvecklad medborgardialog i ett tidigare skede i planeringsprocessen ansågs även bidra till större social hållbarhet i samhället, vilket även gynnar de övriga hållbarhetsdimensionerna.

Arbets sättet inom OpenLab-projektet skulle kunna ses som en typ av tidig medborgardialog. I sådana fall skulle användarcentrerad designmetodik som komplement till mer traditionell medborgardialog kunna vara den utveckling som Stadsbyggnadskontoret söker. Men OpenLab-projektet hade ett fokus på användarbehov som innebär att detta arbetssätt bara kan fungera som medborgardialog om de funna behoven tas tillvara på ett adekvat sätt.

## 1.1 Syfte och frågeställning

Syftet med examensarbetet var att undersöka huruvida användarcentrerad designmetodik kan användas som komplement till medborgardialoger då lösningar ska tas fram på komplexa samhällsfrågor. Förhoppningen var att på så sätt öka medborgarnas möjlighet till påverkan på stadsplaneringsprocessen för att i förlängningen öka den sociala hållbarheten. Mer specifikt undersöktes vilka användarbehov som kunde identifieras utifrån OpenLab-projektets olika metoder för att sedan jämföra dessa behov med de framtagna koncepten. På så sätt skulle frågan ”hur prioriteras och tillgodoses olika användares behov i de olika koncepten?” besvaras.

Frågeställningen för examensarbetet var:

*Hur tillgodoses och prioriteras användarnas behov då användarcentrerade designmetoder nyttjas vid utveckling av koncept inom stads- och samhällsplanering?*

### 1.1.1 Avgränsningar

De designmetoder som ingick i undersökningen var intervjuer, observationer och workshops. Den stadsdel som undersöktes var Farsta. Användarbehoven som undersöktes var de som kunde identifieras utifrån det inhämtade materialet.

## 2. TEORETISK BAKGRUND

Då examensarbetet syftade till att undersöka om användarcentrerade designmetoder kan användas som komplement till traditionella medborgardialoger ges här en kort sammanställning av olika förhållningssätt till vad design är samt hur designprocessen går till. Vidare behandlas hur lösningar tas fram, hur uppdragsgivaren påverkar designern och synen på användaren. Slutligen ges även en kort beskrivning av samhälls- och stadsplaneringsprocessen, synen på medborgaren kontra synen på användaren samt medborgardialoger.

### 2.1 Design och designprocessen

Det är svårt att definiera vad design är då begreppet rymmer vitt skilda fält: alltifrån arkitektur och planarkitektur till webbdesign och interaktionsdesign och mycket mer. Det alla designfält har gemensamt är att de utformar och konstruerar det artificiella, det som ännu inte finns [12, 13]. Design kan ses som en process som syftar till att skapa kunskap. Den här processen innefattar flera steg men är inte nödvändigtvis rationell och strukturerad. Designern måste vara medveten om att de inhämtade kunskaperna aldrig kommer kunna bli kompletta då nästan alla design-

situationer erbjuder en potentiellt oändlig mängd information [13, 14]. Designern måste således basera sina beslut på ofullständig kunskap.

Den klassiska bilden av en designer är någon som tas in som konsult i slutet av ett projekt för att göra produkten estetiskt tilltalande. Med tiden har bilden av designern förändrats och designers finns nu med i hela utvecklingsprocessen, till stor del för att de för in en känsla för användaren igenom hela processen [15]. I denna rapport kommer begreppet **designer** användas i meningen någon som har en utbildning eller praktisk träning inom ett designfält.

Inom design teorin finns flera konkurrerande förhållningssätt till vad design och en designer är. Dessa kan delas in i tre grenar och kommer här kallas för den normativa, empiriska och konstnärliga grenen [16]. Den normativa, konservativa, grenen ser på design som en vetenskap likställd med natur- och ingenjörsvetenskap där designprocessen bygger på väldefinierade, strukturerade steg som designern skall gå igenom för att uppnå lösningen på ett designproblem [17]. Denna syn på design kan härledas till det tidiga 1900-talets syn på design då det gjordes försök att göra designen vetenskaplig och att ta fram designmetoder som är lika rationella som vetenskapliga metoder [18]. Kritiker menar att vetenskapliga metoder är gjorda för att lösa välformulerade problem, inte för att lösa de komplexa problem som designers ställs inför [13]. Designmetoderna och designprocesserna har förvisso utvecklats från det tidiga 1900-talets metoder, men kritik mot den normativa grenen kvarstår.

Stolterman [14] lyfter fram en del av denna kritik. Han menar att många designmetoder är mer baserade på hur vetenskaplig forskning inom andra fält går till än hur designarbetet faktiskt sker i praktiken. Enligt Stolterman är det inte praktiskt möjligt att översätta en vetenskaplig metod rakt av till en designmetod. Designers arbetar ofta med en snäv budget och det är då upp till designern själv att avgöra hur uppdraget ska begränsas. Design handlar om det specifika, vetenskap handlar om absoluta sanningar [12]. Därav menar Stolterman att designprocessen inte är huggen i sten, vilka moment som ingår och hur den ska utformas måste bestämmas av designern själv så att processen är anpassad för den specifika uppgiften [14].

Denna syn på design kännetecknar den empiriska grenen. Den sista, konstnärliga, grenen ser på designern som en konstnär. Inga metoder behövs då designerns egen förmåga och kreativitet är det som kommer leda fram till den bästa lösningen. [16, 17]

#### 2.1.1 Problem, lösningar och uppdragsgivarens roll

Designrymden är alla möjliga lösningar på ett problem, om designern kan komma fram till en fungerande lösning innebär det att den ryms i designrymden [19]. Detta innebär också att alla designuppgifter har flera tänkbara lösningar, som sinsemellan kan vara lika bra. Designerns idéarbete kan ses som en utforskning av designrymden där varje designer undersöker det aktuella problemet i relation till sin egen repertoar av möjliga lösningar och tillvägagångssätt [20]. Repertoaren är uppbyggd av erfarenheter av tidigare arbeten [12]. Detta torde vara skälet till att det är troligare att innovativa lösningar uppkommer inom interdisciplinära team då olika kunskaper kombineras på nya sätt [21]. Dock kan interdisciplinära team medföra att det är svårare att kommunicera inom gruppen [22].

Enligt Goodman-Deane et al. samt Nelson och Stolterman [23, 24] initieras vanligen designprocessen av en uppdragsgivare som kontaktar designern om att en designprocess behövs. Uppdragsgivaren påverkar designprocessen och designerns arbete på flera

sätt, initialt genom att definiera det problem som ska lösas och bestämma vad syftet med designen är. Problemformuleringen kan ofta vara vag, vilket leder till att designerns första arbetsuppgift kan bli att konkretisera denna. Därefter påverkar uppdragsgivaren arbetet genom att bestämma tids- och kostnadsramar, vilket indirekt påverkar hur arbetet kommer att genomföras. Uppdragsgivaren är slutligen den som utvärderar det färdiga designförslaget utifrån hur värdefullt det är för denna. Dock måste påpekas att det sker en ömsesidig påverkan mellan designern och uppdragsgivaren, de beslut som designern tar påverkar vad uppdragsgivaren har att välja på, och uppdragsgivarens begränsningar för ett designprojekt påverkar vad designern kommer att göra.

Begreppet ”Wicked problems” eller komplexa problem introducerades formellt av Rittel och Webber 1973 [25]. Det syftar till problem utan en tydlig enkel lösning, där flera olika lösningar är tänkbara. Det går inte att objektivt fastställa om en lösning till ett komplext problem är rätt eller fel. Det kan diskuteras huruvida en lösning är bra eller dålig, men svaret på den frågan skiljer sig troligtvis beroende på vem som tillfrågas. Rittel och Webber introducerade uttrycket för att förklara skillnaden mellan naturvetenskapens enkelt definierbara, teoretiska frågeställningar och komplexa problem som rör den ”verkliga” världen (i detta fall syftade de främst på samhällsproblem). När det gäller arbetet med den senare går det aldrig att säga att alla tänkbara lösningar på problemet har hittats och lösningen kan tänkas vara politisk. På grund av detta kan det sägas att komplexa problem egentligen inte är lösbara. Många forskare inom designfältet har tagit till sig detta uttryck [12–15, 18, 19, 26] då de problem som designers ställs inför i regel är komplexa. Design handlar därför ofta mer om problemformulering av komplexa situationer än lösningen av desamma.

### 2.1.2 Användarens roll

Inom designfältet finns det flera sätt att förhålla sig till användarna av det som ska designas. Enligt Keinonen [27] har användarens roll gått från att vara praktiskt taget obefintlig i designprocessen under dryga första hälften av 1900-talet, när design jämfördes med vetenskaplig forskning, till integrerad i hela designprocessen i den användarcentrerade designen (User-centered design, UCD). UCD som begrepp myntades 1986 av Norman och Draper med utgångspunkten att designen skulle drivas av användarnas behov och att det bästa sättet att ta reda på dessa behov var genom att fråga användarna själva [27]. UCD:s förhållningssätt till användarna kan delas in i tre kategorier: säga, göra och skapa. I intervjuer med användare kan designers och forskare lyssna till vad användarna har att säga. Under observationer studeras vad användarna gör och under workshops så kan användarna själva vara med och skapa artefakter eller koncept [28]. Det klassiska sättet att se på användaren inom UCD är som någon som ska observeras av en expert eller som ger respons på koncept utvecklade av andra [29]. Vissa [19, 26, 28, 29] menar att användaren bör vara än mer delaktig i designprocessen, att användaren borde ses mer som en meddesigner till designern eller som en expert på sina egna upplevelser. Designarbetet ska inte syfta till att bara undersöka användarna, utan till att undersöka *tillsammans med* användarna. Detta brukar kallas deltagardesign (Participatory design, PD). PD behöver inte bara innebära att designers och användare arbetar tillsammans, även forskare och utvecklare kan delta i arbetet [28]. Uppdragsgivaren har en stark påverkan på hur användarcentrerat designarbetet blir genom de tids- och kostnadsramar som har satts på uppdraget. Om uppdragsgivaren inte ser något mervärde med

att involvera användarna i designarbetet kan detta därför leda till lågt eller inget användardeltagande [23].

Goodman-Deane et al. [23] visar genom sitt arbete att de metoder som designers använder i praktiken ofta är informella och ostrukturerade, så även när det gäller användarcentrerade metoder. I Goodman-Deane et al.'s projekt visade det sig att designers snarare genomförde informella samtal med personer inom det egna kontaktnätet än strukturerade fokusgrupper med noga utvalda användarrepresentanter. I många fall nöjde sig designern med att basera beslut på egna erfarenheter utan någon påverkan från användare. Vilka metoder som användes i designprocessen varierade mellan olika designers, framförallt mellan olika designdiscipliner, även om vissa metoder var vanligt förekommande hos de flesta, däribland observationer, intervjuer och fokusgrupper.

Med **användare** menas i denna rapport alla olika intressenter i konceptförslagen. Det kan vara allt ifrån företagare och boende i Farsta till personer eller företag som kan tänkas flytta till eller etablera sig i området i framtiden. I denna studie räknas alltså medborgarna som användare. Inom design och UCD klumpas vanligen användarnas **behov** samman med användarnas uttryckta önskingar och de ses alla som användarbehov, så även här [27].

## 2.2 Design och samhällsplanering

I Strömgrens [30] genomgång av svensk planpolitik beskrivs hur synen på samhälls- och stadsplanering har förändrats genom 1900-talet fram till idag. Fram till 1960-talet sågs stadsplanering som fysisk design eller arkitektur i större skala. På 1960-talet började stadsplanering ses som en rationell beslutsprocess ledd av experter. Vetenskapliga underlag låg till grund för besluten och medborgarna hade inte mycket att säga till om. Efter protester under 1960- och 1970-talet började planeringsprocessen under 1980-talet ses som en form av kommunikation där alla parter skulle få komma till tals, även medborgarna. Dessa olika faser inom synen på samhälls- och stadsplanering kan liknas vid de olika grenarna inom synen på design. Stadsplaneringen fram till 1960-talet liknar den konstnärliga grenen, sedan följer den normativa grenen och slutligen övergår synen till att likna den empiriska grenen på 1980-talet.

På samma sätt har synen på medborgarna förändrats i likhet med hur synen på användarna har förändrats inom design. Från att ha varit utestängda från design- eller planeringsprocessen ses nu både användarna och medborgarna som en självklar part i de båda processerna som det finns ett värde i att lyssna på [27, 30]. Dock finns det en viss skillnad i de metoder som används för att få medborgare kontra användare att delta i de olika processerna (se Introduktion och avsnitt 2.1.2 Användarens roll). Även om det har förts ett arbete för att ta fram nya sätt att föra medborgardialog i Stockholm genomförs majoriteten av medborgardialogerna genom traditionellt samråd [11] (se Introduktion). I praktiken är det få medborgare som deltar i samråden och medborgarna och deras intressen marginaliseras i planeringsprocessen [10, 31]. Baserat på detta har det förts en kritik mot den kommunikativa planeringsmodellen. Den anses förbise maktstrukturer; det räcker inte med att säga att alla kan delta när alla intressenter inte har samma resurser att faktiskt uttrycka sin mening [32]. Av detta går att dra slutsatsen att samhälls- och stadsplaneringen i praktiken till stor del är kvar i 1960-talets rationella beslutsprocess ledd av experter och den kommunikativa beslutsprocessen där alla får komma till tals mer liknar ett svåruppnåeligt ideal. Men genom att involvera olika intressenter redan från början kan allmänhetens förväntningar på projekt bli mer realistiska och användar-nöjdheten öka vilket i sin tur leder till att kostsamma misstag

undviks [26]. Det kan som sagt även bidra till en ökad social hållbarhet (se Introduktion). Det finns alltså starka incitament för att utveckla medborgardialogen.

### 3. METOD

#### 3.1 Metoder inom OpenLab

Arbetet inom OpenLab-projektet var uppdelat i fem olika faser (empathize, define, ideate, prototype, test) som följde på varandra. Faserna kan översättas till att skapa empati för användaren, definiera, idégenerera, tillverka prototyper och testa. För att undersöka vilka behov som fanns i Farsta, hos dess invånare samt hos potentiella framtida Farstabor genomfördes 11 intervjuer och två observationer under empati- och definieringsfasen. Observationerna gjordes i Farsta centrum med omnejd och i Larsboda, ett fabriksområde i stadsdelen. I slutet av projektet, under testfasen, genomfördes en workshop med fyra deltagare (varav en deltagare var en före detta projektmedlem i OpenLab). Workshopen syftade till att utveckla och testa de koncept som OpenLab-gruppen hade tagit fram. Det genomfördes ingen djupgående analys av det inhämtade materialet inom OpenLab-projektet.

#### 3.2 Koncept inom OpenLab

Nedan följer en sammanfattning av de fyra koncept som togs fram inom OpenLab utifrån de intervjuer, observationer och workshopen som gjordes inom projektet.

##### 3.2.1 *Southern lights*

*Southern lights* är en årlig ljusdesignutställning där konstnärer från hela världen bjuds in till Farsta för att delta. Utställningen består av en tävling där varje konstnär ställer upp tillsammans med ett team. Teamet utgörs av universitetsstudenter, Farstabor och högstadieelever från Farsta som deltar som en del i ett projekt inom NO-undervisningen. Konstnärerna får ett tema och en plats i Farsta där de ska göra ljusinstallationen. Själva utställningen är under en begränsad tid under vinterhalvåret. Besökare av utställningen röstar på sin favorit och bidraget med flest röster vinner. Tävlingen sponsras av olika partners så som Stockholms stad, olika ljusföretag både i Farsta och resten av världen och andra intresserade aktörer.

##### 3.2.2 *Kärlek, mat och återvinning*

Konceptet *Kärlek, mat och återvinning* är en föreningsdriven restaurang där kockarna som lagar maten är föreningsmedlemmar. Dessa kockar kan vara alltifrån amatörer till proffs. Kockarna arbetar på olika kvällar i veckan för att få en varierad meny och tema på maten. Anställd personal i restaurangen måste komma från Farsta. De råvaror som används i restaurangen är nära sitt utgångsdatum och har samlats in från mataffärer, restauranger och privatpersoner i närheten. Dessa kompletteras vid behov med råvaror från en lokal stadsodling. Tack vare att kockarna är föreningsmedlemmar och att råvarorna inte behöver köpas in hålls restaurangens priser nere. Konstnärer och musiker som bor i Söderort kan ställa ut sin konst och spela musik i lokalen. Dessutom anordnas olika temakvällar i restaurangen, det kan vara alltifrån barnkalas till dejtingkvällar.

##### 3.2.3 *Multifunkis*

*Multifunkis* är ett funktionsblandat hus för egenföretagare. Varje lägenhet har ett rum avsett för kontorsyta. I huset finns även en gemensam kontorsyta med pentry där de olika företagarna kan träffas, äta lunch tillsammans och ha möten. På husets tak finns en stadsodling, råvarorna som odlas där kan användas i det gemensamma pentryt. På takvåningen finns en lokal där företagseven, fester och liknande kan anordnas. Lokalen kan även

hyras ut till andra företag eller som bostad för privatpersoner. På bottenvåningen finns ett skyltfönster eller en liten butik där företagen kan visa upp sina produkter och tjänster för marknadsföring och försäljning till allmänheten. På bottenvåningen av huset finns också lokaler för kommersiell och icke-kommersiell verksamhet. Dessa lokaler har ett antal flyttbara väggar för att kunna anpassas till olika typer av verksamheter. Anställda i huset måste vara boende i Farsta. För att få boende i huset får intressenter gå igenom en kravkö, detta för att endast personer med småföretag som är intresserade av att ha en gemensam kontorsyta ska kunna flytta in i huset.

##### 3.2.4 *Växthuset*

Konceptet *Växthuset* är en social mötesplats med växthus och verkstadsutrymme där invånare kan lära sig nya kunskaper och utveckla idéer tillsammans. Det är en medlemsdriven förening där medlemmar får använda verktyg och ha tillgång till lokalerna mot en medlemsavgift. *Växthuset* präglas av en "gör det själv"-profil. Medlemmar kan lära sig att odla, sy, laga cykeln och liknande. I *Växthuset* kan workshops, föreläsningar, seminarium och språkcafé anordnas. Personer som inte är medlemmar i föreningen kan använda *Växthuset* mot en engångsavgift eller delta i en "öppen söndag" då *Växthuset* är öppet för allmänheten.

#### 3.3 Metoder inom examensarbetet

Inom examensarbetet gjordes en triangulering [33, 34] av allt material, en frekvensanalys av de definierade behoven samt en behovsmapning mellan behoven och koncepten från OpenLab. Då materialet hade inhämtats under olika skeden i OpenLab-processen behandlade det olika aspekter av uppdraget, därför gjordes en datatriangulering för att kunna jämföra materialet och behoven med varandra. Frekvensanalysen gjordes för att tydligare få en bild av vilka behov som återkom flera gånger i materialet och därför kunde anses vara extra viktiga att tillgodose i koncepten. Slutligen gjordes mappningen för att analysera vilka behov som tillgodosågs av vilka koncept, vilket i sin tur användes för att besvara frågan om hur användarnas behov tillgodosågs i koncepten.

Anteckningar från observationer, workshop och vissa intervjuer fanns att tillgå efter OpenLab-projektets slut, resterande intervjuer samt workshopen hade spelats in. All inhämtad data användes i en datatriangulering som gjordes inom examensarbetet för att definiera användarnas behov. Trianguleringen gick till på följande sätt. Först transkriberades det inspelade materialet, sedan gick allt inhämtat material igenom. Behov som kunde utrönas ifrån materialet definierades, dels genom att ta fasta på tydligt uttryckta behov och önskingar från användarna och dels genom att utgå ifrån i vilken kontext behoven uttrycktes. Från meningen "Jag bodde vid Odenplan, och det kändes alltid som att man behövde klä upp sig." kunde t.ex. ett behov om att bo i ett avslappnat område där man får se ut hur man vill utrönas tack vare kontexten i vilken meningen uttrycktes. Därefter kategoriserades de olika behoven. Kategorierna var inte bestämda på förhand utan var ett resultat av de mönster och återkommande teman som framkom i materialet under analysen. En frekvensanalys över antal gånger som ett och samma behov återkom i materialet gjordes. Behoven ansågs överensstämma då samma eller likvärdiga nyckelord hade uttryckts i behoven. Om ett behov återkom flera gånger så lades extra vikt vid detta i resultatdelen. Vissa behov var i grunden likvärdiga även om nyckelorden inte överensstämde, i dessa fall skapades underkategorier till de större behovskategorierna. Ett exempel på detta är underkategorin natt-/kvällsaktiviteter. Däri rymts behov om en biograf, restauranger samt uteställen. De behov

som återkom flest gånger lyftes fram som toppbehov (se avsnitt 3.1.11 Toppbehov).

De koncept som togs fram i OpenLab-projektet gick igenom utifrån vilka behov OpenLab-teamet hade tänkt att de skulle tillgodose, detta fanns nedskrivet från konceptleveransen i projektet. Sedan mappades de behov som definierades inom examensarbetet mot OpenLab-koncepten för att undersöka vilka behov som hade tagits tillvara i koncepten och om något behov hade lämnats utanför. Även de inom examensarbetet definierade behovskategorierna mappades mot de olika koncepten för att undersöka om vissa typer av behov togs tillvara i högre utsträckning än andra. En prioritering av de definierade behoven och behovskategorierna gjordes genom att rangordna både behov och kategorier utifrån hur många koncept som svarade mot just det behovet eller den kategorin.

## 4. RESULTAT

### 4.1 Definierade behov

En behovsanalys av det inhämtade materialet gjordes genom datatriangulering, de behov som kunde definieras finns kategoriserade under olika rubriker nedan. För en fullständig lista över definierade behov samt frekvensanalys, se Appendix.

#### 4.1.1 Aktiviteter/nöje

Det som särskilt lyftes som ett behov när det gäller nöjesutbudet i Farsta var bristen på kvälls- och nattaktiviteter. Flera förslag kom fram på vilken typ av kvälls- och nattaktivitet som skulle behövas, där det mest efterfrågade var en kvällsöppen restaurang. Det finns ett utbud av kvällsöppna restauranger i Farsta centrum, dock upplevdes det finnas ett behov av kompletterande restauranger som skulle vara öppna då centrumet håller stängt. "...centrumet är så extremt, den tar så mycket över att om man inte går till O'Learys eller några få andra pizzerior så finns det ingenstans där man kan gå och äta på kvällen. Ja, O'Learys finns, men det är, det skulle behövas, någonstans i centrum dit man kan gå. Även... när centrumet är stängt." (Workshoppedeltagare).

Närhet till ett köpcenter eller ett utbud av butiker samt träningsmöjligheter var något som generellt efterfrågades i ett bostads- eller arbetsområde, dock är detta ett behov som redan kan sägas tillgodoses i och med Farsta centrum butiker och träningsanläggningar. Bra lunchrestauranger efterfrågades i ett arbetsområde. Detta finns det redan gott om i Farsta, dock skulle det eventuellt finnas ett behov av billigare lunchrestauranger. Vissa efterfrågade även vegetariska alternativ.

**Tabell 1. Toppbehov**

Toppbehov - behoven som återkom flest gånger i materialet	Intervju	Workshop	Observation
Närhet/goda kommunikationer	25		
Goda kommunikationer, särskilt mellan bostad och arb.plats	8		
Otryggt/läskigt att röra sig utanför centrum	3	10	1
Kunna bestämma öppettider själv/rimliga öppettider (är ej så i centrum)	13		
Gör Farsta mer sammanhållen som inte är så uppdelad i centrum/bostäder/industri		9	2
Natt-/kvällsaktiviteter	5	4	1
Lunchrestauranger	5	2	3
Möjlighet att träffa andra inom samma bransch	8	2	
Bra och olika typer av bostäder	10		
Bra hyra (för företag och privat)	9		
Enklare för barn och vuxna att röra sig i området	2	6	

#### 4.1.2 Social sammanhållning

En social sammanhållning i en stadsdel ansåg vissa tillfrågade vara viktigt, dock lyftes inte någon särskild aspekt av detta som ett behov i just Farsta. Snarare ansågs att det redan finns en känsla av gemenskap och mångfald i Farsta.

#### 4.1.3 För företag

För småföretagare var det viktigt att det fanns en möjlighet att träffa och knyta kontakter med andra inom samma bransch och en känsla av gemenskap där företagare kan hjälpa varandra. "Jag tycker mycket av de här kontorshotellen och sådant där som finns inne i staden är ju väldigt, väldigt dyra samtidigt som man vill kanske ha utbyte av varandras kompetens och sådär..." (Workshoppedeltagare). Att själv kunna bestämma över sina arbetstider var något som lyftes flertalet gånger av två tillfrågade. "Nackdelen, det är tiderna. Alltså att det är många timmar, att man måste öppna till åtta, och helger, alltså, det handlar inte om söndagar, men som exempel annandag påsk, påskdagen, annandag jul, jul. Alltså sådana här röda dagar som man helst vill vara med sin familj. Får man inte vara." (Intervjuad egenföretagare). Båda dessa tillfrågade var egenföretagare i Farsta centrum där möjligheten att själv bestämma öppettider inte finns.

#### 4.1.4 Bostäder och lokaler

Olika typer av bostäder lyftes som ett behov inte bara i Farsta utan i hela Stockholm. De bostäder som byggs i Farsta i dag ansågs vara för dyra bostadsrätter som inte tillgodosåg behovet. Lokaler och bostäder med rimlig hyra var ett behov som kom fram både för privatpersoner och företag. Småföretag ansågs behöva kontorsplatser eller -lokaler, exempelvis start-up centers eller kontorshotell. Detta skulle kunna tänkas hänga ihop med behovet av gemenskap och nätverkande med andra företag inom samma bransch. "Det hade varit bra med start-up centers och lokaler med bra hyra. Men det måste finnas många människor omkring." (Intervjuad egenföretagare).

#### 4.1.5 Funktionsblandning

Att Farsta behöver bli mer funktionsblandat var en del av uppdraget till OpenLab. Detta bekräftades under workshopen och observationerna där det framkom ett behov av att göra Farsta till en mer sammanhållen stadskärna som inte är så uppdelad i bostadsområden, centrum och industriområde som det är idag. Dock måste poängteras att workshoppedeltagarna fick reda på uppdraget till OpenLab i början av workshopen. "Jag tror det är viktigt med, just med lokaler i bottenvåning. Alltså, som det är nu är ju alla lokaler koncentrerade till centrumet i hela Farsta. Så gott

som, det finns några små här och var.” (Workshopdeltagare). ”Men det handlar väl mer om att kunna förtäta och liksom göra Farsta till en mer sammanhållen stadskärna.” (Workshopdeltagare).

#### 4.1.6 Natur

Närhet till natur upplevdes viktigt i både bostads- och arbetsområden, dock finns det redan i Farsta idag så det behovet kan anses vara tillgodosett. Vad som framkom som ett behov i Farsta var snarare att blanda natur och stadsbebyggelse och få in mer grönska i centrala Farsta.

#### 4.1.7 Kommunikationer/rörelse

Det som nämndes flest gånger under intervjuerna var vikten av närhet och goda kommunikationer. De tillfrågade ville att det skulle gå snabbt och enkelt att ta sig till jobb, nära och kära, serviceinrättningar och någon form av stadskärna. ”Ja, det nödvändigaste kanske ska vara inom gångavstånd om man säger så.” (Intervjuad). På frågan hur långt det ska vara mellan arbetet och bostaden svarade en intervjuad: ”Ja, det finns väl inget minimum, det får ju gärna ligga jättenära liksom...”. Företagare ville ha nära till sina kunder. Under en intervju framkom att det kan vara svårt att ta sig till Farsta kommunalt från vissa delar av Stockholm, vilket ledde till att den tillfrågade bilpendlade. Vissa intervjuade ansåg att det behövs fler parkeringsplatser i Farsta. Dock ansåg vissa workshopdeltagare att det i dagsläget är för många parkeringsplatser runt Farsta centrum vilka bryter av centrumet mot omgivande bostadsområden. Under workshopen framkom även ett behov av att koppla Farsta mer med omgivande områden och stadsdelar. Att det behöver bli enklare för både vuxna och barn att röra sig i Farsta var något som lyftes särskilt under workshopen samt fick stöd i vissa intervjuer.

#### 4.1.8 Trygghet

Farsta upplevs vara ett område med bristande säkerhet. Många av de tillfrågade under workshopen upplevde att det var otryggt och obehagligt att röra sig utanför Farsta centrum. De ansåg även att det behövs bättre belysning utanför centrum samt fler som rör sig i området, det senare bekräftades av en av observationerna. ”[N]är man skulle gå till den här Farstahallen, [...] så var det väldigtväldigtväldigt mörkt [...] jag tyckte faktiskt att det var lite otäck.” (Workshopdeltagare). Att ett flöde av människor i ett område bidrar till en känsla av trygghet och en trevlig atmosfär framkom under intervjuerna.

#### 4.1.9 Attraktivitet

För att ett område ska anses attraktivt som bostads- eller arbetsområde bör det uppfylla så många av de ovanstående behoven som möjligt. Ett fåtal behov framkom även som inte kan kategoriseras under de övriga behoven men som också bidrar till ett områdes attraktivitet. Det mest framstående av dessa behov var att området, särskilt om det är ett bostadsområde, ska upplevas som lugnt. Farsta uppfattas redan idag som ett lugnt område, så det behovet kan anses vara tillgodosett.

#### 4.1.10 Farstas identitet

Det framkom att Farstas identitet är starkt förknippad med köpcentret och att köpcentret lockar många från närliggande områden men inte från resten av Stockholm. Två intervjuade utan koppling till Söderort hade ingen uppfattning om Farsta förutom att de visste att det ligger längst ut på gröna linjen.

#### 4.1.11 Toppbehov

I Tabell 1 finns en lista på de behov som återkom flest gånger i materialet och som inte redan är tillgodosedda i Farsta. Det behov som återkom flest gånger i materialet var närhet och goda

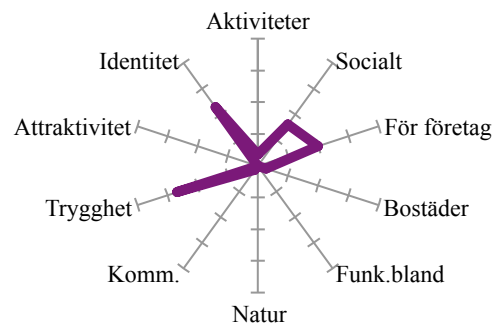
kommunikationer. Detta behov hade uttryckts i ett stort antal intervjuer men inte under workshopen eller observationerna. Som underbehov till närhet och goda kommunikationer uttrycktes flest önskningar om att det skulle vara nära eller enkelt att ta sig mellan arbetsplatsen och bostaden.

## 4.2 Behovsmappning mot koncept

En jämförelse mellan koncepten gjordes. Där undersöktes vilka behov OpenLab-teamet hade tänkt att de olika koncepten skulle tillgodose samt vilka behov de faktiskt tillgodosåg. För fullständig behovsmappning, se Appendix.

### 4.2.1 Southern lights

De behov som Southern lights var tänkt att svara mot inom OpenLab-projektet var en utökning av kvälls- och nattaktiviteter och att sätta Farsta på kartan. Båda dessa behov kan konceptet tänkas tillgodose då ljusdesignutställningen antagligen kommer besökas på kvällen när det är mörkt samt att det kan bli något att förknippa Farsta med för människor utanför Farstas närområde. Dock svarar konceptet inte mot någon av de kvälls- och nattaktiviteter som föreslogs av de tillfrågade. Southern lights skulle även kunna tänkas svara mot behovet för företagare att träffa och skapa kontakt med andra inom samma bransch då konceptet kan tänkas locka flera inom ljusdesignbranschen. Slutligen uttrycktes ett behov av ökad belysning utanför Farsta centrum och i förlängningen att det skulle kännas tryggare att röra sig i områdena utanför centrum. Konceptet tillgodoser dessa behov då det rör sig om en ljusutställning och det kan leda till att fler rör sig utanför centrum vilket i förlängningen kan öka känslan av trygghet. Dock kommer ljusutställningen vara uppe under en begränsad tid, under resten av året kommer alltså dessa behov kvarstå.



Figur 1. Southern lights

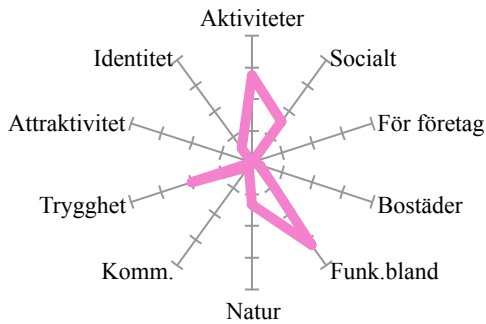
Det här konceptet tillgodosåg flest behov inom kategorierna **Social sammanhållning**, **För företag**, **Farstas identitet** och **Trygghet** (fast då endast under en begränsad tid på året). Dessutom tillgodosåg konceptet ett behov vardera inom kategorierna **Aktiviteter/nöje**, **Bostäder och lokaler**, **Kommunikationer/rörelse** och **Övrigt**. Se Figur 1 (diagrammet visar hur stor andel av respektive kategori som konceptet tillgodoser).

### 4.2.2 Kärlek, mat och återvinning

Konceptet Kärlek, mat och återvinning var tänkt att svara mot behoven av social gemenskap och fler kvälls- och nattaktiviteter i form av en middagsrestaurang. Dessa behov kan konceptet tänkas tillgodose, vad gäller social sammanhållning kan konceptet bidra till en välkomnande atmosfär i Farsta och jobb till Farstabor. Dessutom kan konceptet tillgodose behoven av ett billigt lunchalternativ, ökad funktionsblandning då restaurangen var



tänkt att ligga utanför centrum, en ökad blandning av stad och natur i och med stadsodlingen som skulle ligga i anslutning till restaurangen och slutligen en ökad känsla av trygghet då konceptet kan leda till att fler rör sig i områdena utanför centrum.

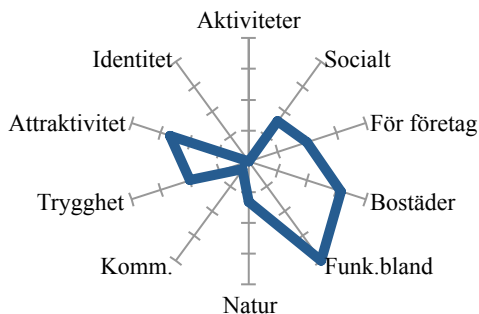


Figur 2. Kärlek, mat och återvinning

Det här konceptet tillgodosåg flest behov inom kategorierna **Aktiviteter/nöje, Social sammanhållning, Funktionsblandning** och **Trygghet**. Dessutom tillgodosåg konceptet ett behov vardera inom kategorierna **Bostäder och lokaler, Natur, Kommunikationer/rörelse, Farstas identitet** och **Övrigt**. Se Figur 2 (diagrammet visar hur stor andel av respektive kategori som konceptet tillgodoser).

#### 4.2.3 Multifunkis

Multifunkis var tänkt att svara mot behoven av gemenskap och utbyte mellan företagare (att bolla idéer och inspirera varandra) samt att kunna arbeta hemifrån. Dessa behov tillgodoses genom konceptet. Dock framkom inte något tydligt behov av att jobba hemifrån i behovsanalysen, även om det framkom att de flesta ville arbeta i samma område som de bodde samt att småföretagare ville ha kontorsplatser. Övriga behov som konceptet tillgodoser är social sammanhållning om den icke-kommersiella verksamheten i huset är exempelvis en öppen förskola och då de anställda i huset skulle vara Farstabor. Även behoven av ökad funktionsblandning tillgodoses genom konceptet. Så även behovet om att blanda natur och stad i och med odlingen på taket av huset, en ökad känsla av trygghet då konceptet kan leda till att fler kan tänkas röra sig utanför centrum och slutligen attraktivitet om konceptet bidrar till ett ökat antal förskoleplatser samt om huset bidrar till attraktiv bebyggelse i området.



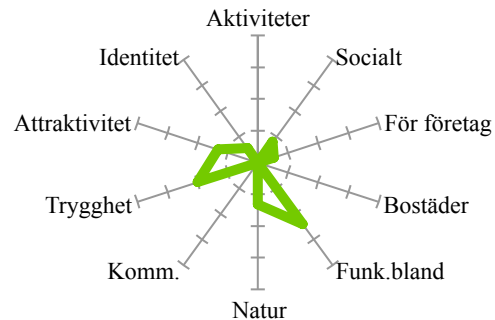
Figur 3. Multifunkis

Det här konceptet tillgodosåg flest behov inom kategorierna **För företag, Bostäder och lokaler** och **Funktionsblandning** samt en del behov inom kategorierna **Social sammanhållning, Kommunikation/rörelse, Trygghet** och **Attraktivitet**. Slutligen

tillgodosåg konceptet ett behov i kategorin **Natur**. Se Figur 3 (diagrammet visar hur stor andel av respektive kategori som konceptet tillgodoser).

#### 4.2.4 Växthuset

De behov som Växthuset var tänkt att svara mot inom OpenLab-projektet var social gemenskap, inspiration, trygghet i områden utanför centrum och en ökad funktionsblandning. Dessa behov kan konceptet tänkas tillgodose. Dock var behovet av inspiration (en möjlighet att träffa andra som gör liknande saker som en själv) kopplat till småföretagare, men det skulle eventuellt kunna tillgodoses genom detta koncept ändå, beroende på vilken bransch det gäller. Övriga behov som konceptet kan tillgodose är en blandning av natur och stadsbebyggelse då konceptet innefattar ett växthus med odling, ökad attraktivitet beroende på hur byggnaden ser ut samt att det kan bidra till att Farstas identitet inte blir lika starkt kopplad till centrum.



Figur 4. Växthuset

Det här konceptet tillgodosåg flest behov inom kategorierna, **Funktionsblandning**, och **Trygghet** samt ett behov vardera inom kategorierna **Social sammanhållning, För företag, Natur, Attraktivitet** och **Farstas identitet**. Se Figur 4 (diagrammet visar hur stor andel av respektive kategori som konceptet tillgodoser).

#### 4.2.5 Sammanfattning av behovsmapning

Det koncept som tillgodosåg flest behov överlag var Multifunkis, därefter kom Kärlek, mat och återvinning, sedan Southern lights och sist Växthuset. Samma ordning gäller för vilket koncept som mappade bäst mot de behov som återkom flest gånger i materialet, de så kallade toppbehoven (se Tabell 2). Av toppbehoven var det ett behov som alla koncept tillgodosåg, nämligen behovet av ökad trygghet utanför Farsta centrum. Dock måste återigen poängteras att Southern lights endast tillgodoser det behovet under en begränsad tid på året när ljusutställningen är aktiv.

Många behov tillgodosågs inte av ett enda koncept. Av toppbehoven (se Tabell 2) tillgodosågs inte behoven om närhet/goda kommunikationer, även om Multifunkis sörjer för behovet om goda kommunikationer mellan bostad och arbetsplats för de boende i huset. Behovet att kunna bestämma öppettiderna själv i Farsta centrum tillgodosågs inte heller av något koncept, dock faller lösningen på det problemet på hyresvärden i Farsta centrum och är egentligen inget som OpenLab-projektet kunde göra något åt. Slutligen var det inget av koncepten som direkt tog hänsyn till behovet av att göra det enklare för barn och vuxna att röra sig i Farsta.

Behovskategorierna **Trygghet** och **Social sammanhållning** tillgodosågs av samtliga koncept trots att många tillfrågade ansåg att det redan fanns social sammanhållning i form av en känsla av gemenskap och mångfald i Farsta. **Funktionsblandning** och

**Natur** tillgodosågs av alla koncept förutom Southern lights, dock ansågs hälften av behoven under Natur redan vara tillgodosedda. Kategorin **Aktiviteter/nöje** tillgodosågs främst av Kärlek, mat och återvinning. **Bostäder och lokaler** tillgodosågs nästan uteslutande av Multifunkis. **För företag** tillgodosågs främst av Southern lights och Multifunkis. Behoven om **Farstas identitet** tillgodosågs främst av Southern lights. **Attraktivitet** tillgodosågs av koncepten Multifunkis och Växthuset. **Kommunikationer/rörelse** tillgodosågs nästan inte alls av koncepten.

De fyra koncepten presenterades för uppdragsgivarna i OpenLab-projektet. Efter presentationen valde deltagarna i projektet att fortsätta jobba med konceptet Southern lights.

**Tabell 2. Toppbehov mappade till koncept**

- = Southern lights
- ♦ = Kärlek, mat och återvinning
- ◆ = Växthuset
- ◆ = Multifunkis

Toppbehov	
	Närhet/goda kommunikationer
◆	Goda kommunikationer, särskilt mellan bostad och arb.plats (underbehov till Närhet/goda kommunikationer)
••◆◆	Otryggt/läskigt att röra sig utanför centrum
	Kunna bestämma öppettider själv/rimliga öppettider (är ej så i centrum)
•◆◆	Gör Farsta mer sammanhållen som inte är så uppdelad i centrum/bostäder/industri
••	Natt-/kvällsaktiviteter
•	Lunchrestauranger
•◆	Möjlighet att träffa andra inom samma bransch
◆	Bra och olika typer av bostäder
◆	Bra hyra (för företag och privat)
	Enklare för barn och vuxna att röra sig i området

## 5. DISKUSSION

Den här rapporten bygger på en studie av hur designarbete kan ske i praktiken i interdisciplinära grupper. Under studien undersöktes hur en projektgrupp inom OpenLab på KTH gick tillväga för att ta fram koncept för att lösa ett komplext problem. Uppdraget för OpenLab-projektet var att göra Farsta ”mer attraktivt som lokaliseringsort för företag i syfte att”[8]:

- Öka antalet arbetsplatser i Söderort
- Minska arbetslösheten
- Göra Farsta till en mer attraktiv funktionsblandad stadsdel

Syftet med examensarbetet var att undersöka vilka användarbehov som kunde identifieras utifrån de olika metoder som användes inom OpenLab-projektet och att jämföra dessa behov med de framtagna koncepten. Förhoppningen var att undersöka om designmetodik kan användas som ett kompletterande verktyg för

att genomföra medborgardialoger då lösningar ska tas fram på komplexa samhällsfrågor i interdisciplinära grupper.

Frågeställningen för examensarbetet var:

*Hur tillgodoses och prioriteras användarnas behov då användarcentrerade designmetoder nyttjas vid utveckling av koncept inom stads- och samhällsplanering?*

Studien innefattade en behovs- och frekvensanalys av inhämtad data inom OpenLab-projektet. Denna analys resulterade i ett antal behovskategorier samt en lista på de behov som återkom med högst frekvens i materialet, de så kallade toppbehoven (Se tabell 1). Slutligen gjordes en mappning mellan de definierade behoven och de koncept som hade tagits fram inom OpenLab-projektet. I den mappningen kunde utrönas att det koncept som tillgodosåg flest behov överlag samt flest av toppbehoven var konceptet Multifunkis, följt av Kärlek, mat och återvinning, sedan Southern lights och sist Växthuset. Deltagarna i OpenLab-projektet valde att gå vidare med konceptet Southern lights.

De behovskategorier som Southern lights tillgodosåg var främst Farstas identitet, För företag, Social sammanhållning samt Trygghet (under en temporär tid på året). Multifunkis tillgodosåg främst behov inom kategorierna Funktionsblandning, Bostäder och lokaler, Attraktivitet, Trygghet, För företag och Social sammanhållning.

### 5.1 Val av koncept

Utifrån resultatet i denna studie är det lätt att dra slutsatsen att Multifunkis var ett bättre koncept än Southern lights. Det är dock viktigt att ha i beaktande att uppdraget från uppdragsgivaren kan definieras som ett komplext problem [25]. Därför går det inte att säga om Multifunkis egentligen var ett bättre koncept än Southern lights eller vice versa. Multifunkis tillgodosåg förvisso flest definierade behov, så utifrån användarnas perspektiv kan Multifunkis ses som det bästa konceptet. Dock räknades alla olika intressenter i konceptförslagen som användare i examensarbetet, en potentiellt stor och bred målgrupp. Hade andra användare intervjuats är det därför möjligt att andra behov hade kunnat definieras och då hade kanske vare sig Multifunkis eller Southern lights ens tagits fram. Multifunkis tillgodosåg även flest behov inom kategorierna Funktionsblandning samt Bostäder och lokaler. Båda dessa kategorier kan med lätthet relateras till OpenLabs uppdrag. Dock tillgodosåg Southern lights flest behov inom kategorin Farstas identitet, kanske är det vad Farsta behöver för att bli mer attraktiv som lokaliseringsort för företag? Men, återigen, det är i praktiken omöjligt att svara på vilket koncept som var bäst då OpenLabs uppdrag var ett komplext problem och som Westerlund [19] hävdar är komplexa problem egentligen inte lösbare. Så vare sig Southern lights eller Multifunkis kan ses som lösningar på problemet då det egentligen inte finns någon lösning.

Som Nelson och Stolterman [24] skriver är uppdragsgivaren den som slutligen utvärderar det färdiga designförslaget utifrån hur värdefullt det är för denna. Det sker även en ömsesidig påverkan mellan designer och uppdragsgivare under designprocessen. Detta kan förklara varför OpenLab-teamet valde att gå vidare med konceptet Southern lights: det var det koncept som togs överlägset bäst emot hos uppdragsgivarna och egentligen det enda koncept som de ville gå vidare med. Hur kommer det sig? Multifunkis tillgodosåg ju både flest användarbehov och stämde bäst överens med uppdraget. Då nästan varje designsituation innebär en potentiellt oändlig mängd information [13, 14] samt att uppgiften från uppdragsgivaren var vagt formulerad så var det upp till OpenLab-teamet att avgränsa och konkretisera problemet [23]. Den tolkning som OpenLab-teamet gjorde av uppdraget kan ha

skilt sig från uppdragsgivarens tolkning. Detta skulle då kunna leda till att de användare som tillfrågades inte tillhörde den målgrupp som uppdragsgivaren hade tänkt sig, vilket slutligen leder till att det koncept som bäst tillgodoser användarnas behov kanske inte var det koncept som uppdragsgivarna tyckte överensstämde med uppdraget bäst. Ytterligare något som bör poängteras är att Southern lights ansågs enklast att genomföra av uppdragsgivaren. Under presentationen av de fyra koncepten hade inte heller behovsmappingen gjorts, så vare sig uppdragsgivaren eller OpenLab-teamet visste att Multifunkis tillgodosåg flest behov, de olika koncepten presenterades därför som likvärdiga. Dock kan tyckas att OpenLab-teamet tack vare det användarfokus som hade genomstrukturerat projektet borde ha varit medvetna om vilket koncept som tillgodosåg flest behov. Med beaktande av uppdragsgivarens tolkning av uppdraget samt deras behov av genomförbarhet kan alltså Southern lights ha varit det koncept som bäst stämde överens med uppdragsgivarens önskemål. Det går då att dra slutsatsen att uppdragsgivarens önskemål vägde tyngre än användarnas behov då OpenLab-teamet skulle välja vilket koncept de skulle gå vidare med.

Vi har nu dragit slutsatsen att uppdragsgivarens önskemål vägde tyngre än användarnas behov i detta fall. Men vilka var egentligen uppdragsgivarens önskemål? Under presentationen av de fyra koncepten blev det tydligt att genomförbarhet var viktigt för uppdragsgivaren, men detta hade inte formulerats i uppdraget till OpenLab. Vilka premisser ett bra koncept skulle ha var inte heller tydligt i uppdraget. Enligt Goodman-Dean et al. [23] kan problemformuleringen till designers ofta vara vag som i detta fall och hur användarcentrerad designprocessen blir påverkas av uppdragsgivarens önskemål. Om uppdragsgivaren i det här fallet över huvud taget var intresserad av en medborgardialog och den användarcentrerade design som genomfördes är oklart. Det kan helt enkelt vara så att uppdragsgivaren inte såg något större värde i ett koncept som tillgodosåg användarnas behov utan värdesatte andra aspekter högre. Detta är svårt att svara på utan en inblick i hur kommunikationen mellan ansvariga lärare på OpenLab och uppdragsgivaren gick till. Varför sökte sig uppdragsgivaren just till OpenLab, vad hade de för mål med att delta? Och var det rimligt att OpenLab-teamet skulle arbeta med en sådan vag problemformulering? Skulle en tydligare kommunikation av uppdragsgivarens mål ha kunnat bidra till att avgränsa projektet och i sin tur kanske resulterat i koncept som tydligare stämde överens med uppdragsgivarens faktiska önskemål? Om UCD används för att lösa komplexa problem bör det ske i projekt där uppdragsgivaren faktiskt vill ha just ett användarfokus. Så kanske var fallet i detta projekt, men uppenbarligen fanns det andra aspekter som vägde tyngre för valet av koncept. Tydligt är att den vaga problemformuleringen kan vara en bidragande orsak till att användarnas behov inte prioriterades i det här projektet. Utifrån detta kan vi fråga oss om inte OpenLab borde ha ställt högre krav på uppdragsgivaren för att få en bättre bild av på vilka kriterier de i slutändan skulle bedöma koncepten.

Enligt Höök och Löwgren [20] undersöker varje designer ett givet designproblem i relation till sina egna erfarenheter. Detta talar för interdisciplinärt designarbete. Om varje lösning som en designer kan komma fram till är begränsad av den designers tidigare erfarenheter borde antalet möjliga lösningar bli fler ju mer skilda de olika designers bakgrund är. Dock visade OpenLab-projektet på vissa brister med interdisciplinärt designarbete. Det var svårt för de projektmedlemmar som saknade en bakgrund inom användarcentrerad design att förhålla sig opartiska under möten med användarna. Detta kan ha påverkat användarna och i förlängningen vilka behov som framkom. Då designern utgår ifrån

sina tidigare erfarenheter skulle det kunna medföra att information som inte stämmer överens med dessa erfarenheter sällas bort. Detta kan då vara en förklaring till varför vissa behov helt förbises av OpenLab-teamet.

## 5.2 Design och samhällsplanering

I bakgrunden kan vi läsa om hur synen på samhälls- och stadsplanering har förändrats under 1900-talet från att ses som något artistiskt via något ämnat för experter till att ses som en kommunikativ process mellan jämlika parter [30]. Dock har den kommunikativa processen, med samråden i spetsen, visat sig bristfällig som metod för att inkludera alla olika grupper av medborgare [32]. Baserat på detta borde användarcentrerade designmetoder vara ett användbart komplement till samråd och andra traditionella medborgardialoger. Genom att aktivt söka upp annars marginaliserade grupper och genomföra intervjuer eller workshops tillsammans med dem skulle fler perspektiv kunna komma till uttryck i planeringsprocessen. Dock räcker det inte med att endast genomföra användarcentrerade metoder. Som synes i OpenLab-projektet kan frekvent återkommande behov ändå förbises i konceptutvecklingen så som skedde med behoven om närhet/goda kommunikationer, att kunna bestämma öppettiderna själv och att göra det enklare att röra sig i Farsta. Användarcentrerade metoder är inte heller någon garanti för att alla grupper kommer till tals. Som Goodman-Deane et al. [23] visade i deras rapport tenderar många designers att söka användarfeedback från personer i sin närhet om ens det. Användarcentrerade metoder *kan* alltså vara ett sätt att få en förbättrad medborgardialog, men det kräver ett medvetet arbete från designerns sida för att det verkligen ska leda till en inkludering av de grupper som inte kommer till tals under samråden.

Zimmerman et al [15] menar att anledningen till att designern har fått en större roll genom hela utvecklingsprocessen är för att designern för med sig en känsla för användaren igenom hela processen. Detta är något som den användarcentrerade designern försöker göra gällande [27]. Detta skulle i förlängningen kunna leda till bättre och mer användbara slutresultat. Inom OpenLab förhöll sig designteamet till användarna på samma sätt som inom UCD [29]. Både vad användarna sade, gjorde och skapade undersöktes i och med de varierade sätten att inhämta information om och av användaren (intervjuer, observationer och workshops). Under workshopen fick användarna diskutera tillsammans med OpenLab-teamet och workshopen kan därför ses som PD [19, 26, 28, 29]. Inom OpenLab-projektet genomfördes både formella metoder (workshop, observationer och de flesta intervjuer) och informella metoder (vissa intervjuer). Men i likhet med Goodman-Deane et al.:s [23] studie användes i många fall projektmedlemmarnas egna kontaktnät för att hitta deltagare, särskilt när det gällde workshopen som det var svårt att få deltagare till. Det var något enklare att hitta deltagare till intervjuerna, även om flertalet intervjuer genomfördes med personer från projektmedlemmarnas egna kontaktnät (8 av 11 intervjuer). Observationerna genomfördes i Farsta och de som observerades var följaktligen personer i Farsta utan någon koppling till projektmedlemmarna. Utifrån detta dras slutsatsen att observationer är den metod där det är enklast att få med användare utanför designerns egna kontaktnät.

Observationer kan även vara ett sätt att få med användare som inte är benägna att delta på workshops eller samråd. Även intervjuer har potentialen att inkludera användare som inte är benägna att delta på workshops eller samråd, men som synes ovan kräver denna metod mer av designern för att metoden ska inkludera olika

grupper av användare. Designern måste här aktivt definiera och söka upp olika användargrupper för att få en så bred bild av användarna och deras behov som möjligt. I workshops involveras användarna aktivt på ett annat sätt än inom intervjuer och observationer. I denna metod kan användarna själva skapa istället för att bara observeras eller intervjuas som i de andra metoderna. Detta innebär att användarna enklare kan ta rollen som en meddesigner vilket leder till att hierarkin mellan designer och användare (då designern ses som en expert och användaren någon som ska observeras av sagda expert) kan utjämnas [28]. Dock kräver workshops ett större engagemang från användaren vilket kanske kan ses som avskräckande och kan vara skälet till att så få valde att delta under OpenLabs workshop samt att de som faktiskt deltog var personer från projektmedlemmarnas egna kontaktnät. Detta leder till frågan om workshops som alternativ metod till traditionell medborgardialog riskerar att gå samma öde till mötes som samråd; att få väljer att delta samt att de som faktiskt deltar är samma grupper som redan deltar på samråden. I sådant fall kommer inte workshops fungera som ett komplement utan snarare vara ett nytt sätt att genomföra samråden. För att komplettera dagens medborgardialoger med nya perspektiv kanske därför observationer och intervjuer är lämpligare. Dock sätter dessa metoder stor tilltro till designern som experten som skall tolka användarna. Bäst är kanske att kombinera alla tre metoder, det kan leda till både bredd och djup. Observationer och intervjuer av användare som inte kan eller vill delta på samråd och workshops kan leda till en bredare uppfattning av vilka behov som finns och workshops och intervjuer kan leda till en djupare förståelse för användaren. Intervjuer kan potentiellt även vara ett sätt att få med annars marginaliserade grupper i samråd och workshops. Om användarna känner att de blir lyssnade på och tagna på allvar kanske de blir mer benägna att delta. I förlängningen kan då användarcentrerade metoder öka den sociala hållbarheten då fler kommer till tals, vilket till sist är en demokratifråga.

### 5.3 Metod

Arbetet i OpenLab-projektet kan ses som en process som ämnade skapa kunskap om och förståelse för användarnas behov. Arbetsprocessen var indelad i fem olika faser och innefattade tydliga, formella, metoder. På så sätt utgick processen ifrån den normativa designsynen [16, 17]. Men enligt den empiriska, samt i viss mån även den konstnärliga, designsynen är designprocessen aldrig huggen i sten, den anpassas efter den specifika situationen [14, 16, 17]. Något som påverkade processen i det här specifika fallet var examensarbetets upplägg. Eftersom att examensarbetet ämnade undersöka just metoderna intervju, observation och workshop var de tre metoderna förutbestämda att vara med i OpenLab-projektet. Men endast fyra personer deltog i workshopen (varav en var en före detta OpenLab-medlem). Hade det inte varit för examensarbetet är det således inte helt säkert att workshopen hade blivit av. Detta kan alltså ha påverkat resultatet, i alla fall om designprocessen ses utifrån ett empiriskt eller konstnärligt perspektiv där designerns frihet att själv påverka processen poängteras.

Ytterligare en faktor som kan ha haft en betydande påverkan på examensarbetets trovärdighet är det faktum att författaren till denna rapport deltog i OpenLab-projektets första hälft. Då det var ett interdisciplinärt projekt där alla medlemmar bidrog med sina kunskaper och sin akademiska bakgrund innebar rapportförfattarens deltagande att hennes bakgrund inom interaktionsdesign och HCI inte hade varit representerad i projektet om hon inte hade varit med. Om användarcentrerade designmetoder skall användas som kompletterande medborgardialog är det rimligt att

anta att det kommer ske inom interdisciplinära team där minst en av projektmedlemmarna har en bakgrund inom denna typ av metoder. Detta skulle kunna legitimera rapportförfattarens deltagande till viss del, men resultatet av studien hade ändå blivit mer trovärdigt om någon utomstående hade tagit den roll som rapportförfattaren hade i projektet.

De behov som definierades i examensarbetet tolkades utifrån materialet från OpenLab, hade någon annan genomfört studien hade kanske den tolkat materialet på ett annorlunda sätt. Frekvensanalysen säkerställde dock att endast behov som återkom flera gånger lyftes upp som särskilt viktiga, detta borde innebära att eventuella feltolkningar hamnade i botten på frekvensanalyslistan. Generellt kan frekvensanalysen i kombination med behovsmappningen ses som ett adekvat sätt att besvara frågeställningen, framförallt med det material som fanns att tillgå. Syftet med examensarbetet kan sägas vara uppfyllt för det specifika fallet som undersöktes, även om fler undersökningar krävs för att kunna generalisera mer kring resultatet. En alternativ metod hade kunnat vara att intervju deltagarna i OpenLab-projektet för att få fram deras åsikter om projektet och de användarcentrerade metoderna. Det hade varit intressant, men troligtvis inte kunnat besvara frågeställningen till samma grad.

Slutligen måste poängteras att de framtagna koncepten inom OpenLab presenterades muntligen för uppdragsgivaren. Den beskrivning av koncepten som återges i rapporten är baserad på stödorden till presentationen samt ett e-postmeddelande skickat till en intressent inom projektet vari koncepten förklarades kortfattat. Behovsmappningen mot koncepten hade eventuellt fått ett annat utslag om koncepten hade varit baserade på mer genomarbetat skriftligt material. Dock liknar detta troligtvis mer hur det går till i praktiken vilket legitimerar detta arbetssätt och i praktiken innebär att resultatet inte borde ha påverkats.

### 5.4 Framtida forskning

Fler studier bör göras för att undersöka hur användarcentrerade metoder kan användas i samhällsplanering. Studier fokuserade på hur dessa metoder kan bidra till att marginaliserade grupper i samhället kommer till tals torde vara extra intressanta. Även studier fokuserade på hur arbetet ska gå till rent praktiskt behövs. Hur ska dessa metoder användas i interdisciplinära projektgrupper på ett sådant sätt att opartiskheten gentemot användaren bibehålls?

## 6. SLUTSATS

I studien analyserades hur användarnas definierade behov tillgodosågs och prioriterades för att på så sätt utreda om användarcentrerade metoder kan användas som komplement till medborgardialoger. Resultatet visade att konceptet Multifunkis tillgodosåg flest behov och flest toppbehov. Dock valde OpenLab-teamet att arbeta vidare med konceptet Southern lights efter att ha presenterat alla fyra koncept för uppdragsgivaren. Detta kan till stor del ha att göra med att uppdragsgivaren föredrog det konceptet, troligtvis helt eller delvis på grund utav konceptets möjlighet att genomföras. Resultatet visar att projektteamet i det här fallet prioriterade uppdragsgivarens önskemål samt möjligheten att genomföra konceptet högre än användarnas behov. Detta leder till frågan huruvida användarcentrerade designmetoder verkligen kan fungera som komplement till medborgardialoger. Dock är viktigt att ha i beaktande att uppdraget till OpenLab var ett komplext problem vars natur innebär att det är omöjligt att objektivt säga vilket koncept som bäst svarade mot uppgiften. Författaren till rapporten menar att användarcentrerade metoder skulle kunna fungera som ett komplement till medborgardialoger. Detta skulle då kunna leda till att grupper som inte kommer till

tals i traditionella medborgardialoger kan inkluderas i processen. Dock kräver det ett aktivt arbete från designerns sida för att definiera och söka upp dessa grupper. Det kräver även att uppdragsgivaren faktiskt är intresserad av att ha denna typ av kommunikation med användarna, samt att krav ställs på uppdragsgivaren för att få en bild av på vilka grunder resultatet av designprocessen kommer att bedömas.

## 7. TACK

Jag vill tacka OpenLab för att jag fick göra mitt examensarbete där och för att de var så flexibla i att anpassa sig till en knepig situation. Tack även till min handledare Jonas Moll som var väldigt hjälpsam och till min examinator Henrik Artman. Tack till Gustav som har stöttat mig igenom hela arbetet. Tack till Yelena som har peppat upp mig. Tack till Tommy som jag har fått störa med mina funderingar. Och tack till alla på Torget som jag har pluggat med!

## 8. REFERENSER

- [1] "Länets befolkning ökade med 36 000 under 2013", *Länsstyrelsen Stockholm*, 2014. [Online]. Available: <http://www.lansstyrelsen.se/stockholm/Sv/nyheter/2014/Pages/lanets-befolkning-okade-med-36-000-under-2013.aspx>. [Accessed: 31-Oct-2014].
- [2] "Stockholms stadsdelsområden", in *Statistik årsbok för Stockholm 2015*, Stockholms stad, 2014, pp. 23–82.
- [3] A. Sundström, "Här byggs stans nya bostäder", *Dagens Nyheter*, Stockholm, 15-Jan-2014.
- [4] "Telia flyttar till Solna", *SVT ABC*, 2014. [Online]. Available: <http://www.svt.se/nyheter/regionalt/abc/telia-flyttar-till-solna>. [Accessed: 29-Dec-2014].
- [5] "Är regionförstoring hållbar?", Boverket, Karlskrona, 2005.
- [6] G. Bellander, "Blandstaden: ett planeringskoncept för en hållbar bebyggelseutveckling?", Karlskrona, 2005.
- [7] "Vad är OpenLab", *OpenLab*, 2015. [Online]. Available: <http://openlab.se/vad-ar-openlab/>. [Accessed: 15-Jan-2015].
- [8] "Utmaningar för kursen 2014", *OpenLab*, 2014. [Online]. Available: <http://openlab.se/kurser/kursbeskrivning/utmaningar-kurser-2014/>. [Accessed: 11-Nov-2014].
- [9] *Plan- och bygglag (2010:900)*. Sverige: Regeringskansliet/Lagrummet, 2010.
- [10] "Medborgardialog i planärenden", *Sveriges Kommuner och Landsting*, 2012. [Online]. Available: <http://skl.se/download/18.33cef562145ac94e9982d6eb/1399385550007/skl-faktablad-11-medborgardialog-i-planarenden.pdf>. [Accessed: 11-Nov-2014].
- [11] A. Scheibe Lorentzi, "Avrapportering av dialogprojektet", Stadsbyggnadskontoret Stockholm, Stockholm, 2014.
- [12] R. Buchanan, "Wicked Problems in Design Thinking", *Des. Issues*, vol. 8, no. 2, pp. 5–21, 1992.
- [13] N. Cross, "Designerly ways of knowing", *Des. Stud.*, vol. 3, no. 4, pp. 221–227, Oct. 1982.
- [14] E. Stolterman, "The Nature of Design Practice and Implications for Interaction Design Research", *Int. J. Des.*, vol. 2, no. 1, pp. 55–65, 2008.
- [15] J. Zimmerman, J. Forlizzi, and S. Evenson, "Research through design as a method for interaction design research in HCI", in *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems - CHI '07*, 2007, pp. 493–502.
- [16] J. Stempfle and P. Badke-Schaub, "Thinking in design teams - an analysis of team communication", *Des. Stud.*, vol. 23, no. 5, pp. 473–496, Sep. 2002.
- [17] D. Fallman, "Design-oriented human-computer interaction", in *Proceedings of the conference on Human factors in computing systems - CHI '03*, 2003, pp. 225–232.
- [18] N. Cross, "Designerly Ways of Knowing: Design Discipline Versus Design Science", *Des. Issues*, vol. 17, no. 3, pp. 49–55, Jul. 2001.
- [19] B. Westerlund, "Design Space Exploration: co-operative creation of proposals for desired interactions with future artefacts", Kungliga Tekniska Högskolan, 2009.
- [20] K. Höök and J. Löwgren, "Strong concepts", *ACM Trans. Comput. Interact.*, vol. 19, no. 3, pp. 1–18, Oct. 2012.
- [21] D. G. Hendry, "Communication functions and the adaptation of design representations in interdisciplinary teams", in *Proceedings of the 2004 conference on Designing interactive systems processes, practices, methods, and techniques - DIS '04*, 2004, pp. 123–132.
- [22] A. J. Phuwanartnurak, "Did you put it on the wiki?", in *Proceedings of the 27th ACM international conference on Design of communication - SIGDOC '09*, 2009, pp. 273–280.
- [23] J. Goodman-Deane, P. Langdon, and J. Clarkson, "Key influences on the user-centred design process", *J. Eng. Des.*, vol. 21, no. 2–3, pp. 345–373, Dec. 2010.
- [24] H. G. Nelson and E. Stolterman, "Design Judgement: Decision-Making in the 'Real' World", *Des. J.*, vol. 6, no. 1, pp. 23–31, Mar. 2003.

- [25] H. W. J. Rittel and M. M. Webber, "Dilemmas in a General Theory of Planning", *Policy Sci.*, vol. 4, pp. 155–169, 1973.
- [26] T. Bratteteig and I. Wagner, "Spaces for participatory creativity", *CoDesign*, vol. 8, no. 2–3, pp. 105–126, Jun. 2012.
- [27] T. Keinonen, "User-centered design and fundamental need", in *Proceedings of the 5th Nordic conference on Human-computer interaction building bridges - NordiCHI '08*, 2008, pp. 211–220.
- [28] M. Steen, M. Manschot, and N. De Koning, "Benefits of Co-design in Service Design Projects", *Int. J. Des.*, vol. 5, no. 2, pp. 53–60, 2011.
- [29] E. B.-N. Sanders and P. J. Stappers, "Co-creation and the new landscapes of design", *CoDesign*, vol. 4, no. 1, pp. 5–18, Mar. 2008.
- [30] A. Strömgren, "Samordning, hyfs och reda : Stabilitet och förändring i svensk planpolitik 1945-2005", Acta Universitatis Upsaliensis, 2007.
- [31] K. Olsson and E. Berglund, "Medborgare, kulturmiljö och planering : Ett kvantitativt angreppssätt på medborgardeltagande", Riksantikvarieämbetet, Stockholm, 2013.
- [32] M. Tunström, "På spaning efter den goda staden : om konstruktioner av ideal och problem i svensk stadsbyggnadsdiskussion", Örebro universitet, Örebro, 2009.
- [33] H. Sharp, Y. Rogers, and J. Preece, *Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction*, 2nd ed. Chichester: John Wiley & Sons, Inc., 2007, pp. 293, 373–385.
- [34] J. Lazar, J. Heidi Feng, and H. Hochheiser, "Validity", in *Research Methods In Human-Computer Interaction*, Glasgow: John Wiley & Sons, Inc., 2010, pp. 295–296.
- [35] "Om oss", *Stockholm Business Region*, 2015. [Online]. Available: <http://www.visitstockholm.com/sv/Om-oss/>. [Accessed: 15-Jan-2015].

## 9. Appendix

### 9.1 Bilaga 1

Behovs- och frekvensanalys där icke uppfyllda behov är rödmarkerade. Behov som redan är uppfyllda i Farsta eller positiva aspekter med Farsta som respondenterna har lyft fram är grönmarkerade. Behov där det inte går att avgöra om de är tillgodosedda eller inte är omarkerade. Om behovet tillgodoses av ett visst koncept visas det genom en cirkel eller diamant i det konceptets färg till vänster i tabellen.

- = Southern lights
- = Kärlek, mat och återvinning
- ♦ = Växthuset
- ♦ = Multifunkis

	Behov	Intervju	Workshop	Observation
	<b>Aktiviteter/Nöje</b>			
••	Natt-/kvällsaktiviteter	5	4	1
	Biograf		1	
•	Kvällsrestaurang	1	2	
	Uteställe/nattliv	2		
	Finns inga after-work ställen i Farsta			1
•	Kvällsöppna restauranger/caféer hyfsat välbesökta			1
•	Lunchrestauranger	5	2	3
•	Bra/vegetarisk lunchrestaurang	4		
•	Billiga lunchställen	1	1	
•	Lunchrestauranger finns (dock ej så billiga)		1	3
	Köpcenter/tillräckligt många butiker	8		

	TV/elektronikbutik behövs i Farsta c	1		
	"Allt" finns i Farsta centrum	3		
	Träningsmöjligheter	4		
•	Vill ha mer aktiviteter i arbetsplatsområde än bostadsområde	1		
	Fotbollsplan finns i Farsta			1
	Makersspace ska öppna		1	
	Vår teater finns	1		
	Raggarklubb finns			1
	Utbildningar för att ändra/laga kläder etc behövs	1		
	<b>Social sammanhållning</b>			
•	Finns mångfald i Farsta	3		
••♦	Finns en känsla av gemenskap i Farsta	2		
••♦	Välkomnande atmosfär	1		
	Tid att träffa nära och kära		1	
♦	Öppen förskola el. dyl.		1	
	Avslappnat område, möjlighet att se ut hur man vill	1		
•♦	Möjlighet att förverkliga sina drömmar	1		
••♦	Folk från Farsta jobbar inte i centrum, särskilt inte unga	1		
	<b>För företag</b>			
	Kunna bestämma öppettider själv/rimliga öppettider (är ej så i centrum)	13		
•♦	Möjlighet att träffa andra inom samma bransch	8	2	
••♦	Möjlighet att träffa andra som gör liknande saker/känsla av gemenskap	4	1	
♦	Start-up center/kontorshotell	2	1	
•	Mentor/rådgivare (finns för de som är med i Starta Farsta)	1		
•♦	Drivkraft att fortsätta	1		
	Stora företag flyttar från Farsta	3		
	Bra skatter	2		
	<b>Bostäder och lokaler</b>			
♦	Bra och olika typer av bostäder	10		
♦	Bra bostäder (både i Farsta & generellt i Sthlm)	6		
♦ev.	Hysesrätter	2		
	Studentlägenheter	1		
♦ev.	Dyra bostadsrätter är det som byggs i Farsta	1		
♦	Bra hyra (för företag och privat)	9		
	Hyrorna i centrum har höjts	1		
♦	Kontorsplatser/-lokaler för mindre företag	3	2	
♦	Kontorsplatser	1	2	
♦	Kontorsplatser för nystartade företag	1		
♦	Bra kontorslokaler	1		

◆	Flexibla byggnader som kan anpassas efter behov		2	
◆◆	Möjlighet att visa upp sin verksamhet/produkt		1	
	Inte störande ljud		1	
	<b>Funktionsblandning</b>			
◆◆	Gör Farsta mer sammanhållen som inte är så uppdelad i centrum/bostäder/industri		9	2
◆◆	Gör Farsta till en mer sammanhållen stadskärna som inte är så uppdelad i centrum/bostäder		9	
◆◆	Väldigt uppdelad i centrum/bostäder/industri			2
◆	Inte många i centrum på dagen (tyder på få arb.platser i centrum)			1
	Blandade låga och höga hus			1
	Blandade företagslokaler i Larsboda			1
◆	Vill ha butiker i BV på bostadshus	1		
◆	Vissa bostadshus i Farsta har lokaler i BV, men bara snabbmat & frisör			1
	<b>Natur</b>			
◆◆	Närhet till natur viktigt	5	7	2
	Nära till natur i Farsta (t.ex. Magelungen)	1	6	2
◆◆	Närhet till natur	4		
	Dagis nära natur		1	
◆◆	Blanda natur och stad		2	
	Inte mycket grönska i Farsta C			1
	<b>Kommunikationer/rörelse</b>			
	Närhet/goda kommunikationer	25		
◆	Goda kommunikationer, särskilt mellan bostad och arb.plats	8		
	Nära stan/stadskärna	6		
◆	Vill helst arbeta i samma område som man bor	3		
	Vill ha det nödvändigaste inom gångavstånd	2		
	Närhet till vänner/familj	2		
	Nära kunder för företagare	2		
	Nära till allt	1		
	Dåliga kommunikationer mellan Farsta och delar av Sthlm=måste åka bil	1		
	Enklare för barn och vuxna att röra sig i området	2	6	
	Behöver bli enklare att röra sig i Farsta		3	
	Igenvuxet i Farsta		3	
	Det ska vara lätt för barn att röra sig i området	2		
	Bättre och fler p-platser	5		
	Viktigt med bra parkering	3		
	Behövs fler parkeringsplatser	2		
	Finns fri parkering i 3h i Farsta C	1		
	Behövs bättre cykelvägar	2		1
	Det ska vara bra cykelmöjligheter	2		



	Idag är det dåligt med cykelbanor i Farsta			1
•	Farsta behöver kopplas till omgivande områden		2	
	För mycket p-platser runt centrum		2	
	För mycket p-platser runt centrum		1	
	Farsta C bryts av mot bostadsområdena med en stor parkering		1	
	Bättre vägar	1		
	Behövs bättre renhållning	1		
•	Inte kul att gå runt i Farsta idag		1	
	<b>Trygghet</b>			
•••♦	Otryggt/läskigt att röra sig utanför centrum	3	10	1
•	Behövs bättre belysning utanför centrum		4	
•••♦	Inte mycket folk som rör sig utanför centrum	1	1	1
•••♦	Folk som rör sig i området skapar trygghet och en trevlig atmosfär	2		
	Folk rör sig i centrum	1		2
	Farsta upplevs vara ett område med bristande säkerhet	2		1
	Många alkoholister i centrum	2		
	Mycket belysning i centrum		1	
	<b>Attraktivitet</b>			
	Farsta är ett lugnt område=attraktivt	3		1
♦	Om det finns gott om dagisplatser är det attraktivt för familjer		1	
♦♦	Attraktiv bebyggelse	1		
	Stadskänsla	1		
	<b>Farstas identitet</b>			
	Köpcentret lockar många från närområdet (delar av Söderort, Tyresö etc)	3		1
•	Folk utanför Söderort har ingen bild av farsta	2		
	Längst ut på gröna linjen	2		
	Farsta ses av de flesta inte som ett centralt område		2	
	Centret lockar inte folk utanför Söderort	1		
•	Farsta borde bli nav för Söderort		1	
•	Något extraordinärt borde hända i Farsta		1	
••♦	Allt finns i Farsta men svårt att tänka bortom centrum		1	
	<b>Övrigt</b>			
•	Ta hand om matsvinnet hemma		2	
•	Gör något åt mörkret i Sverige		1	

