

Kim Alpgård,	Swedpower/Vattenfall
Catarina Brun,	Hjälpmiddelsinstitutet
Malin Pettersson,	RSV
Johan Groth,	Metamatrix
Richard Whitehand,	Usability Partners
Mariana Back,	Tekniska Muséet
Mårten Skogö,	Tobii Technology,
Christina Szekely,	Myndigheten för skolutveckling
Fredrik Paulsson,	- " -
Ambjörn Naeve,	CID
Sven Ringmar,	Guide
Bosse Westerlund,	CID
Åke Walldius,	CID
Rosa Gudjonsdottir,	PinkPuffin
Yngve Sundblad,	CID
Ann Lantz,	CID
Tomas Berns,	Ergolab
Sören Lenman,	CID
Johan Englund,	Made in Stockholm
Dick Wennberg,	- " -
Clas Thorén,	Statskontoret
Jonas Ericsson,	No Picnic
Olle Östlin,	IHT/Bollnäs kommun
Jonni Harrius,	- " -
Marie Eberå	- " -

Mötet inleddes med korta presentationer av deltagarna bordet runt.

Kim A. konstaterar att användbarhet tycks ha blivit ett begrepp som dryftas lite oftare på ledningsnivå inom företagen, även om det fortfarande inte görs tillräckligt, på långa vägar.

Användarorientering

Ann L. inleder presentationen av CIDs programområden.

Användarorientering ska utgöra en plattform för alla projekt på CID, dvs. projekten ska anknyta till och utveckla metoder för användarnas deltagande i den IT- och verksamhetsutveckling projekten arbetar med, på lämpligast tänkbara sätt. Frågor om Tillgänglighet har blivit allt mer centrala inom området, mycket tack vara Hjälpmiddelsinstitutets aktiva deltagande i CID. En utmaning, för oss alla som jobbar på CID, är att tänka över hur vi själva, i de enskilda projekten, bedriver våra aktiviteter. Hur involverar vi slutanvändare och till vilka designtraditioner anknyter våra projekt?

Åke W. berättar kort om UsersAward, Användarnas Certifiering, ett projekt som anknyter till traditionen med Kooperativ design men som också har en tydlig



närvara av konsumentrörelsen som ett relativt nytt inslag. Projektet inspirerades av TCOs framgångar med certifiering av bildskärmar. Tack vare att arbetet koncentrerade sig på arbetsplatsens IT stöd kunde projektet resultera i etableringen av en certifieringstjänst som välkomnades av både leverantörer och användare. Till detta bidrog också att en rad stödjande användaraktiviteter arrangerades, såsom Användarkonferenser, Paneler, Pilotstudier, Användarkartläggningar och den årliga tävlingen Användarnas IT Pris. Åke redogjorde kort för CIDs roll som samordnare av forskningen, deltagandet från forskarna i Uppsala, Gävle och Luleå, att UsersAward AB nu bildats med LO som ägare, TCO och CID som samarbetspartners och VINNOVA som finansier för de fem år, 2003-2007, som det nya projektet ska löpa.

När det gäller de (nya) intressenternas deltagande i arbetet i och i kring UsersAward nämnde Åke särskilt Statskontorets intresse av att föra in användbarhetsaspekten i de statliga upphandlingarna med hjälp av en anpassning av metoden som Användarnas Certifiering bygger på. En uppgift inom forskningen kring UsersAward är också att verka för av certifieringsmetodiken belyses och utvärderas utifrån vilket genomslag nätverkets olika aktiviteter haft, en uppgift som någon av intressenterna kanske kunde engagera sig i?

Kim A. anknöt med att berätta vilken nytta man haft på Vattenfall av UsersAward enkätverktyg. Mätningar behövs, men steget efter konstaterandet av att torftighet råder, inte bara "hemma" utan också på en rad andra stora företag, det steget är inte så lätt att ta. Det behövs steg på vägen till certifieringen, konstaterade Kim, nya kompletterande processer och tjänster för de beställare, och de programvaror, som har den långa vägen att vandra till målet "Nöjda användare".

Ann L fortsatte att berätta om övriga projekt inom området, Formella möten på distans (löper fram till juli 2002) där hugade intressenter kan delta i ett utbyte på den tekniska sidan, ALFA (Arbetsliv för alla, till juli 2005) där intressenter kan engagera sig kring Web Accessibility Initiative och ISO-standards kring tillgänglighet och Beställarkompetens (till juli 2004) där Henrik Artman belyser möjligheterna att på ett verkkningsfullt sätt få med användbarhetsaspekter i beställningar gällande programutveckling.

Tomas B. anmärkte att det arbete som pågår inom ISO om konsumentprodukters användbarhet möter hårt motstånd från tillverkarna, fortfarande.

Kim A. fyllde i att detta arbete, som Jan Gulliksen nu deltar i för NITA:s räkning, är mycket viktigt eftersom ISO-standards har en viss tyngd på ledningsnivån i företagen.

Connected Communities

Sören L. summerade programområdet Connected Communities, dess



bakgrund i projekt som stött möten där besökare och de platser de mötts i representerats i 3D och VR (de avslutade projekten Cyberbygget och The Art of Memory m fl.), hur det nu vidgats till "hybrida miljöer" där särskilt muséerna blivit en intressant plattform (projekten Expedition Rymden, Uppfinningarnas brunn och Historiska laboratoriet m fl.). Bland de nuvarande projekten märks VideoSpace för informella möten på distans och projekt "K" som är en tillämpning av VideoSpace för polisens call-centers i Stockhoms skärgård. Med Vattenfall prövas nu också hur haptik och 3D-representationer av olika slag kan stödja operatörers arbete i farliga och/eller svåråtkomliga miljöer. När det gäller engagemanget från intressenternas sida välkomnade Sören förslag på nya publika tillämpningar av de här teknikerna samt förslag på hur de kan utvärderas på ett organiskt sätt.

Catarina B. gav lite inblickar i ALFA-projektet, bl a hur handdatorer prövas som minnesstöd. Slagordet är "Design for all" och siktet är inställt på att kunna gå till industrin med förslag på alternativa designlösningar, att verka för ett brukarinflytande på det institutionella planet men även att arbeta fram helt nya uppslag (medicineringsstöd för reumatiker, ljudstöd på mobilen för blinda mm.)

Interaktionsformer

Bosse W. sammanfattade programområdet Interaktionsformer och exemplifierade projekt som utvecklade användarorienterade metoder "från grunden", som EU projektet InterLiving (till december 2003). – Där har vi studerat familjers kommunikationsmönster över generationsgränserna, med deltagande från familjer både i Sverige och Frankrike, i ett och ett halvt år, innan vi över huvudtaget börjat tala om alternativa tekniker som skulle kunna komma in som stöd. Men vi går också motsatt väg, att utgå ifrån ny funktionalitet, typ "vad kan vi göra av datorseende och gest-igenkänning?" Det kan gälla att göra bilmotorer "klickbara" för bilmekaniker ("knappar" projiceras på den fysiskt, i sinnevärlden förefintliga motorn). Ljudanalys, haptik, ljudgränssnitt är andra exempel på interaktionsformer. I samtliga fall välkomnar vi varmt uppslag till meningsfulla tillämpningar från intressenterna!

Kim A. Vattenfall har stora behov på det här området. Inte minst inom kärkraften.

Yngve S. – Vi har ju nya intressenter som kan bidra med sina stora kunskaper på det här området också. Tobee kan ögonstyrning och Annoto har utvecklat en penna för vanlig skrift som fångas elektroniskt. Även vårt projekt om att skapa tystnad genom användning av "motljud", ursprungligen ett konstnärligt projekt, hör till området.

Olle Ö – På IHT, där vi inriktar oss på att hjälpa till och utveckla stöd för äldre och intellektuellt funktionshindrade kommer vi att pröva TVn som gränssnitt för vårdgivare som via SMS vill meddela sina patienter när man kommer, och vem som kommer. Det involverar alltså två väl spridda och kända tekniker i ett



projekt som har både bostadsföretag och socialförvaltningen med som intressenter.

Interaktiva lärmiljöer och den Semantiska webben

Ambjörn N. rapporterade om det aktuella arbetet inom området "Interaktiva lärmiljöer och den Semantiska webben". – Vi utvecklar vertyg för lärande som bygger på "knowledge pull" dvs. där den som lär sig drar till sig kunskaper, i motsats till den vanliga principen "knowledge push". Vi samarbetar med några av de världsledande instituten både i Tyskland (Hannover och Braunschweig) och i USA (Stanford). Edutella är en infrastruktur för utbyte, peer-to-peer, av metadata. Den har alltså en demokratisk grundstruktur, till skillnad från klient-server-strukturen. Vi brukar åskådliggöra den här skillnaden med jämförelsen mellan telefonen och televisionen. Frågan är nu åt vilket håll datorn kommer att utvecklas. Vi tror på telefonen som modell. Den Semantiska webben är ett steg åt det hållet, en fantastisk teknik. Men den saknar ett lager, vad vi vill kalla "The Conceptual web", ett lager som gör webben begriplig inte bara för datorn utan även för människan. Andra verktyg vi arbetar med är Concilla som är en concept browser. Shame är en editor för metadata speciellt utvecklad för komplexa objekt, som t ex. lärobjekt som kan få en flexibel användning tack vare att erfarenheter av dess funktion i olika sammanhang kan ingå i metadata och därmed bli tillgängliga för andra vid sökningar. Det allra senaste är att vi bygger ett network of excellence, PROLEARN, där vi kan föra ut våra verktyg till industrin, bl a för workflow- tillämpningar och dokumenthantering.

- Vi har ett stort behov av programmerare. För närvarande har vi åtta exjobb igång, bl a ett där vi lägger Conzilla på nallen.

Fredrik P. – Jag kan fylla på lite om SCAM, som står för Standardized Content Archive Management. Med dess hjälp kan vi beskriva resurser på ett mycket flexibelt sätt. Olika tidsfaser i en resurs liv kräver olika typer av metadata. Med SCAM som utvecklingsmiljö har vi byggt ett portofolio-hanteringssystem där egna och andras beskrivningar av de ingående objekten kan bli tillgängliga.

Ambjörn N. – Den stora, omvälvande poängen här är att man inte som förr behöver tänka efter före, innan man låser sig. I och med att man inte behöver låsa sig så kan man nu fortsätta att tänka konstruktivt, hela tiden.

Jonas E – Kommer den här utvecklingen att påverka hårdvaran, "devicen". Kommer det nya typer av devices som är anpassade till detta?

Ambjörn N. – Ja, ju högre nivå man kan standardisera på, ju smartare kan man också göra hårdvaran.

Johan G. – Sätten att lagra på blir generellt sett mindre och mindre intressant. Dom frågorna kan ses som implementeringstekniska detaljer. I:et i IT blir starkare



och T:et blir svagare. Det blir lättare att flytta information om den är väl ordnad, dvs. när den är frikopplad från presentation och teknologi.

Jonas E. – Det kan man ju ta som ett alibi för att tänka "helt nytt" då? Kring mobilen t ex!

Yngve och Ambjörn unisont (!) – Det som ökar är behovet av feedback från användarna, för att säkra funktion och gränssnitt.

Kim A. – Semantiska webben är ju en fantastisk möjlighet för Vattenfall t ex att ta fram och synliggöra vad alla de olika systemen har att ge användarna.

Johan G. – Det här sättet att tänka är speciellt starkt inom bygg- och vårdsektorerna där de hunnit en bra bit inom Begreppsmodellering.

Åke W. – Begreppsmodellering kan visa sig bli väldigt kraftfullt för Användarnas certifiering också. På arbetsplatser som Volvo Umeverken har de ett oräkneligt antal system som ska samspela med varann. Användarna har ett mycket stort behov av att kunna orientera sig. Detta intygas från Ericssons EAI-ansvarige också, (Enterprise Application Integration). För att kvalitetssäkra systemen måste det enskilda systemets avsedda användning, och dess samspel med övriga system, bli begripligt kartlagd för, och med, professionella användare.

Johan G. – Det fore fint om alla på CID, vi intressenter också, tänkte i termer: "av vilka intressenter kan jag ta vad, och ge vad i gengäld?" Även små kompetensförstärkningar kan ibland ge stor utdelning. För vår del har vi t ex. stor XML-kompetens att dela med oss av ...

Christina S. – Programrådet har en viktig roll i att skicka ut representanter från CID, och från intressenterna, till de olika intressenternas arbetsplatser. Så den egna organisationen får chans att träffa och höra vad folk jobbar med praktiskt. Vi här inne måste ut, hem till berget ...

Klas T. – Om nu några intressenter ser att man har ett gemensamt intresse, finns det då någon procedur, för att formulera ett projekt eller någon annan formaliserad samverkan?

Yngve S. – CID:s områdesansvariga har ett ansvar att fånga upp, formalisera och beskriva de idéer som flera visar sig vara intresserade av. Med en lyhördhet som naturligtvis ska räcka över programområdenas nuvarande gränser. Vi har hört t ex. "beskrivning av användargrupper" som ett sådant tema som flera är intresserade av, bl a under benämningen "personas". Då är det dags att kalla till ett möte och diskutera hur samarbetet kan läggas upp.



Kim – Gången är alltså att områdesansvariga formaliserar och kallar till möte, samt att programrådet, och då särskilt jag som ordförande, stöder det samarbete som växer fram.

Jag tror för övrigt att vi intressenter, samlade i programrådet, kan bli bättre på att tydliggöra "industrinyttan" vi får ut här och på det sättet hjälper till att profilera CID. CID är inte som ett konsultbolag. Det bygger på att intressenterna jobbar själva.

Catarina B. – Vi hade ett projekt i Tierp där det visade sig att de pensionärer vi arbetade med hade tre problem 1) de vågade inte öppna dörren när någon ringde på, 2) det hade svårt att få hjälp med post- och bankärenden när vännerna blev allt färre med åren, och 3) de hade problem med att få fotvård. Där ser jag er idé från Bollnäs som en möjlig lösning, att utnyttja TV:n, inte bara för vårdpersonalen att meddela sig, utan även för dem själva, så att de kan lära känna de äldres bostad och förhållanden. Även Annotos penna för automatisk dubbling av det som skrivs, i bok och direkt till handdatorn, kan bli ett bra stöd.

Sören L. – Det vore ett projekt som skulle kunna passa in inom området Connected Communities.

Yngve S. – Det finns ett kollektivboende i Nacka som är under projektering just nu. Kanske de här idéerna skulle kunna slå rot där?

Olle Ö. – Det är viktigt att beskriva VEM användaren är. Pensionärer har många olika problem som bara tester, brukarinflytande och direkta kontakter med dem kan tydliggöra.

Jonas E. – Det finns en svår pedagogik med alla typer av fokusgrupper för konsumentbranschen. Man måste kunna läsa mellan raderna, se hur de GÖR i sin rätta miljö, snarare än att ta dem på orden när de berättar. Här gäller det att kunna tolka de data man får.

Yngve S. – Ja, man kan inte nöja sig med det påtagliga. De egentliga kvaliteterna kan ligga rätt djupt inbäddade. Kanske Don Norman har rätt, att datorns viktigaste roll för oss människor är att den kan hjälpa till att "keep in touch", med familj och vänner och dom man behöver ...

Jonas E. – De funktionshindrade har hitintills ringats in ganska grovt. Jämför till exempel med toppidrottsmän som får allt de behöver skräddarsytt. Det visar att en positiv individanpassning är fullt möjlig!

Catarina B. – Just det, och man buntar ihop folk mellan 55 och 85, men inte dem mellan 10 och 40!



Johan G. – Sedan ser man ibland idén att all ny teknik som stöder arbetet också stöder lärande. Men här visar erfarenheter från t ex. servicetekniker som fick mobiler och inte behövde hålla kontakt med växelreceptionisten längre – att de missade en massa viktig information de hade fått hos telefonisterna. Det gällde info om vad folk ringde in om för problem och om allt annat som hände på firman.

Rosa G. – Precis det problemet fann man hos sjuksköterskor som, innan läkarna fick röntgenbilderna direkt på skärm, hade ingående och lärrika dialoger med läkarna, dialoger som försvann i och med att man inte fångat de strategiska processerna när man förde in den nya tekniken.

Jonas E. – Jag skulle vilja peka på militärens rätt filosofiska inställning till teknikstöd. De har en förmåga att uttrycka sig allmänt utan att missa det verkligt relevanta. En förmåga att modellera de viktiga processerna alltså. Där kanske vi kan lära oss något?

Kim A. finner nu att tiden verkar mogen för att diskussionen fortsätter i mindre grupper, nu när gemensamma intressen börjat utkristallisera sig, och elvaka kaffet väntar en trappa upp ...

Nästa möte i början av december.

