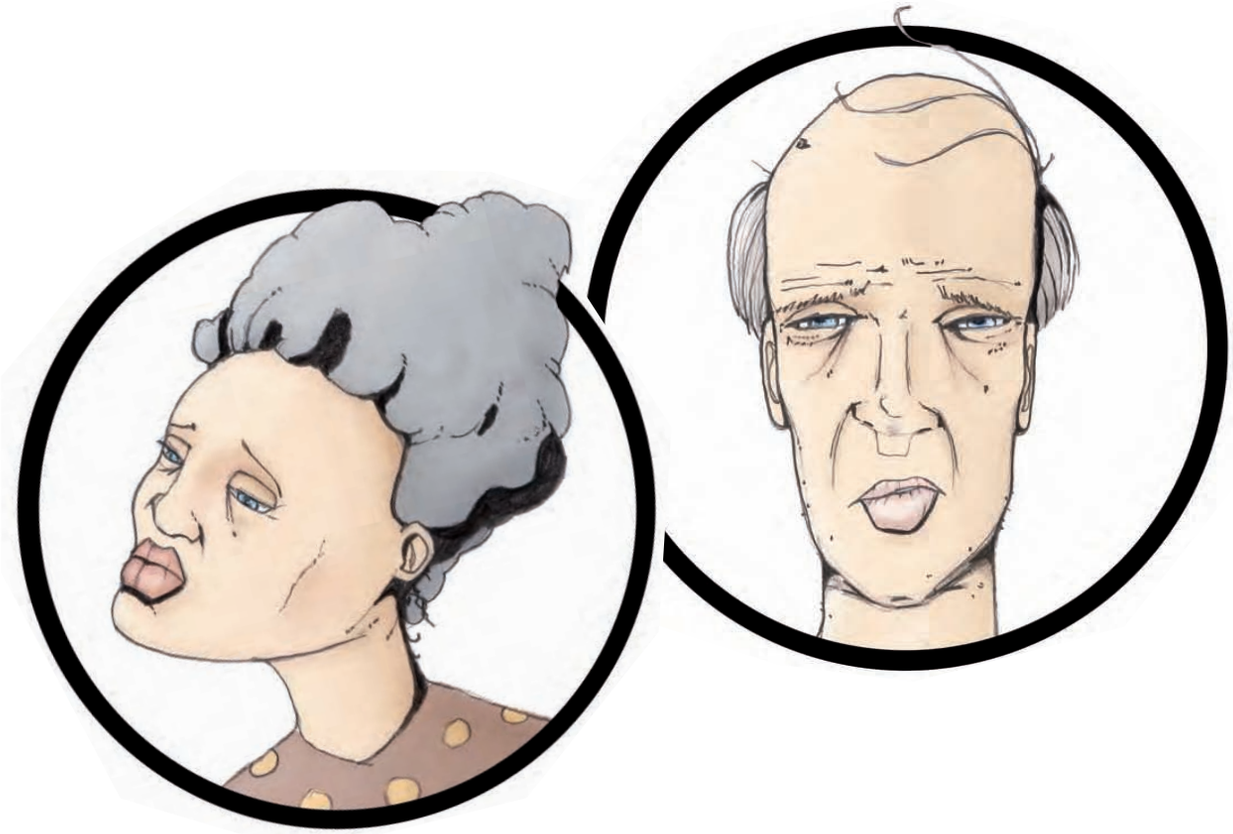
Greta & Torsten

TVÅ PERSONOR FÖR ÄLDRE ANVÄNDARE AV HÄLSANS NYA VERKTYG



Mattias Arvola (red.)

Stefan Holmlid

Stefan Nygard

Fabian Segelström

Jonatan Wentzel

Greta och Torsten – Två personor för äldre användare av Hälsans nya verktyg

© Författarna, Hälsans nya verktyg och Santa Anna IT Research Institute AB, Linköping 2008.

Mattias Arvola är filosofie doktor i kognitiva system, lektor i interaktionsdesign vid Linköpings universitet och Södertörns högskola, samt forskare på Santa Anna IT Research Institute AB. Redaktör och projektledare. E-post: matar@ida.liu.se

Stefan Holmlid är filosofie doktor i datalogi, lektor i tjänste- och interaktionsdesign vid Linköpings universitet och forskare på Santa Anna IT Research Institute AB. Designhandledare. E-post: steho@ida.liu.se

Stefan Nygard är filosofie magister i medieteknik och master i design vid Linköpings universitet. Designer och illustratör.

Fabian Segelström är filosofie kandidat i kognitionsvetenskap, master i design, och doktorand i design vid Linköpings universitet. Designer.

Jonatan Wentzel är filosofie kandidat i kognitionsvetenskap och master i design vid Linköpings universitet. Designer.

INNEHÅLL

5 Introduktion
6 Personor i Hälsans nya verktyg
7 Genomförande

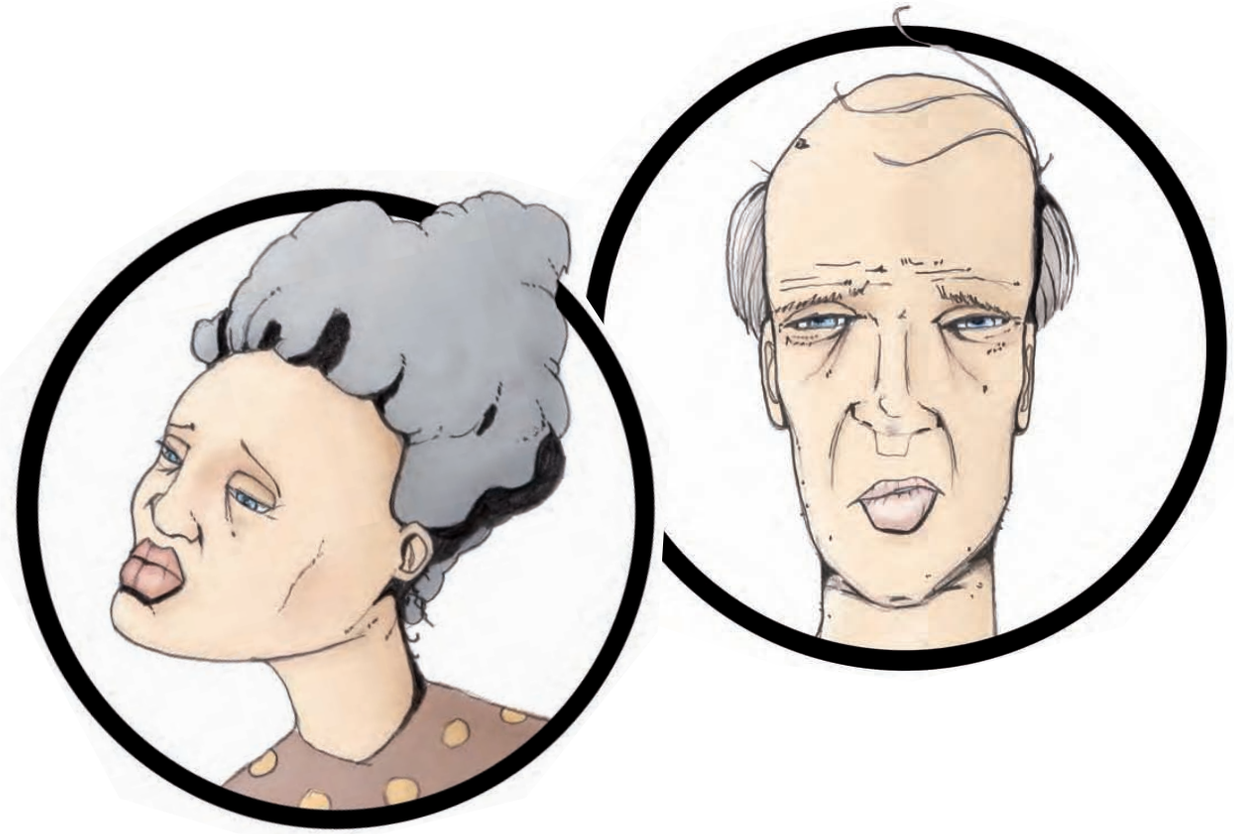
11 Personor
12 Greta, senior dam med dator
14 Torsten, senior herre utan dator

17 Problemgestaltningar
18 Anhöriga och hemtjänst
20 Fördomar
22 Gretas morgon
24 Grannar
26 Besvärliga bokningar
28 Rädsla och otrygghet

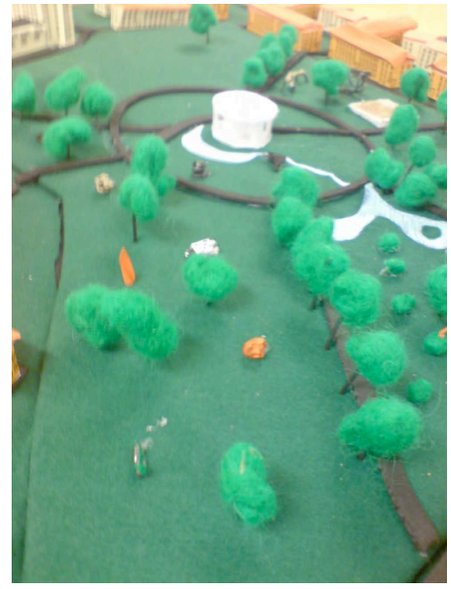
31 Designkoncept
32 Skisser på väg mot förslag
34 En aktiv park
37 Vinterätande
40 Vem-ger-vård
43 Hälsokanalen

45 Bilagor
46 Basdokument

Introduktion



Personor i Hälsans nya verktyg



Modell av en trevlig och trygg park.

En tillväxtsatsning

Hälsans nya verktyg är en satsning på tillväxt i östgötaregionen, där planen är att successivt närma sig den växande världsmarknaden inom hälsa och vård. Fokuserade områden är sport och idrott, personlig hälsa, distribuerad vård och egenvård.

Personor som en grund för design

Som ett led i tillväxtsatsningen identifieras intressanta marknads- och kundsegment, och för dessa segment gäller det att lära känna målgruppen som kommer att använda och beröras av olika tjänster och produkter. Ett sätt att åstadkomma detta är att ta fram personor och scenarios som kan användas som ett led i designarbetet [1, 2, 5].

En persona återger en användararketyp baserad på främst etnografiska studier av verkliga användare. En persona omfattar vanligen ett par sidors beskrivning av arketypens demografi, beteendemönster, mål, förmågor, attityder och miljöer, samt personliga detaljer för att ge personan liv.

Det främsta värdet med personor är att de ger en gemensam grund för kommunikation. De ökar medvetenheten och fokuseringen på användarna, och gör därmed målgruppen mer explicit. Sammantaget ger de bättre förutsättningar för att skapa användbara och ändamålsenliga produkter och tjänster som användarna accepterar, använder, och uppskattar.

De två personor som beskrivs i detta häfte är Greta och Torsten. Ursprungligen togs den första beskrivningen av dem fram av Patrik Ernfridsson och Jan-Erik Hagberg [3]. Vi har därefter kompletterat dem innehållsmässigt och gestaltat dem på ett mer levande sätt med hjälp av visuella scenarios i form av tecknade serier för att beskriva och levandegöra problem våra personor möter i vardagen

Tre kategorier av äldre

Greta och Torsten representerar båda pensionärer som inte längre är nyblivna aktiva pensionärer, utan börjar få svårare att klara sig helt själva (varvid barnen blir viktigare), men de har ännu inte flyttat till äldreboende.

Om produkter och tjänster utvecklas för de aktiva nyblivna pensionärerna eller för de som bor på äldreboende, så kommer nya personor att behöva utvecklas för de målgrupperna.

Personor baserade på data

Greta och Torsten baseras på en lång serie intervjuer och observationer med äldre personer och folk i deras omgivning. Tillsammans med olika rapporter och dokument ger det en stabil grund för dem. Greta och Torsten är fiktiva karaktärer, som representerar en viktig användarkategori för Hälsans nya verktyg.

Genomförande

Datainsamling

Olika metoder har använts för att låta de tänkta användarna bidra med idéer som kan användas i design av nya produkter och tjänster. Problemet bestod i hur vi kan komma åt och få idéer från de tänkta användarna. Merparten av aktiviteterna skedde i Norrköping, men data samlades även in i Rättvik. Det var intressant att veta vilka problem som kan uppstå i deras vardag, men också vad som fungerar bra. Samtidigt var vi medvetna om svårigheten med att få fram och förstå de tänkta användarnas vardag genom enbart intervjuer. För den som intervjuas är det svårt att minnas och sätta ord på vad man tycker om exempelvis livet i ett bostadsområde. Vi har använt oss av ett antal varierade metoder utöver intervjuer som ett sätt att få in olika typer av information. Att använda flera metoder har också gett oss möjlighet att utvärdera och förstå mer av hur metoden verkar fungera i syftet att låta tänkta användare bidra med idéer i en designprocess.

Vykortsutdelning

Andra projekt har använt sig av metoder som innebär att skapa paket med fysiska objekt som tilldelas respondenterna [4]. Dessa paket kan bestå av vykort, kartor, kameror och andra föremål som deltagaren själv får använda till att reflektera och rapportera om sitt vardagliga liv. Ofta innebär föremålen att deltagaren provoceras att ge svar ”på ett lekfullt sätt”. Vi använde oss av vykort och kartor som ett sätt att få deltagarna att diskutera kring livet i bostadsområdet. Vykorten delades ut i samband med informella intervjuer med personer vi träffade i området. På vykorten hade vi skrivit och uppmanat den svarande att beskriva en del om hur det är att bo i området. Vykorten var frankerat och adresserat till en av oss. Efter några dagar började vi få tillbaka vykort. På dessa stod personliga beskrivningar om varierade saker i vardagen. Detta gav oss intressanta inblickar i deltagarnas liv. Ett exempelsvar är hur gångvägar och parken i området bör ha cykelförbud, eftersom det upplevs som en stor olycksrisk. Många vykort handlade vidare om att parken var en mycket bra och viktig del av området.

Diskussion kring kartor

Då vi utförde informella intervjuer kunde en karta över bostadsområdet fungera som någonting att prata kring. Deltagarna verkade positiva till att samtala kring kartan. Den vi intervjuade uppmanades att peka ut och beskriva en specifik plats som upplevs som bra och en annan plats som upplevs som dålig. Kartan fungerade alltså som ett sätt att fördjupa och rikta den informella intervjun. Exempel på information vi fick ur detta var att områdets park är viktig och oftast upplevs som bra. Vi fick också indikation på att närheten till ett närliggande bostadsområde var negativt, då detta medförde att många stökiga personer passerade.

Gruppintervjuer

Gruppintervjuer har varit ett sätt att komma åt och diskutera med vissa grupper: äldre personer i allmänhet och äldre personer som har anknytning till hemsjukvård. Allmänt kan sägas att det var bra att diskutera och intervjua i grupp då kommentarer gav upphov till följdkommentarer. Intervjuerna blev i takt med att mer folk dök upp alltmer ostrukturerade. Till en början ställdes vissa nedskrivna frågor, men allteftersom, blev intervjun mer av en diskussion kring olika ämnen vi styrde in dem på. Detta gav oss en stor mängd resultat som vi sedan kunde strukturera och indela i olika teman.

Några exempel från gruppintervjun om anhöriga i hemsjukvård är:

- Hemmet (hemmet blir en arbetsplats både för den anhörige som ger hemsjukvård och den besökande hemsjukvårdaren)
- Anhörig och fritid (den anhörige har svårt att koppla bort arbetet och har sällan någon fritid)
- Relation hemtjänst och anhörigvårdare (det uppstår ofta en spänd situation mellan anhöriga och vårdpersonal, vårdpersonalen kan ibland känna sig iakttagen).

Den andra gruppintervjun handlade mer allmänt om hur det är att bo i ett bostadsområde. Problemområden som diskuterades var störande grannar, obelysta gator på kvällarna och dyra hyror i samband med ombyggnad av bostadsområdet.

Observationer

Diverse korta observationsstudier har genomförts i projektet. Exempelvis för att känna av ett problemområde som handlade om en dåligt belyst park i bostadsområdet. Vi gick i övrigt runt och observerade olika delar av bostadsområdet. Bara en sådan sak som att äta en pizza på den lokala pizzerian gav oss intressanta inblickar i hur det kan vara att leva i bostadsområdet. Det visade sig också att folk var mycket villiga att ställa upp på informella intervjuer och fylla i våra vykort. Kanske för att miljön och intervjusituationen på pizzerian var mer avslappnad än då vi gick fram till folk mitt på gatan.

Informella intervjuer

Den metod som var enklast att utföra var att helt enkelt gå fram till folk och prata. Ofta startade diskussionen med en presentation om projektet, och sedan ställdes vissa allmänna frågor. Dessa kunde vara bundna till kontexten, och handla om vad de tyckte om den plats intervjun utfördes på. Mer allmänna frågor kunde handla om vad de tyckte om bostadsområdet i allmänhet. Efter att de svarat på den inledande frågan kunde vi sedan ställa följdfrågor. Oftast ledde detta till en intressant diskussion. Resultat från dessa intervjuer kunde vara att

bostadsområdet upplevs stökigt på kvällar och att det håller på att gå från en idyll till bara ett tråkigt område. Svaren kunde också vara mer bundna till deltagarens intressen såsom att det borde byggas hundgårdar, fler idrottsplatser eller fler lekplatser. Intressant var att de informella intervjuerna också kunde kombineras med andra metoder såsom vykort och kartor.

Tipspromenad

Under våra gruppintervjuer och informella intervjuer fann vi att de äldre uppskattar den tipspromenad som återkommer varje vecka. Dessa brukar besökas av mellan 30-40 personer. Som en del av vår datainsamling valde vi att hänga ut frågelappar om hur det är att leva i bostadsområdet bredvid den ordinarie tipspromenadens frågor. Frågorna var i ett-kryss-två form precis som i den övriga tipspromenaden. Våra frågor sattes ut bredvid varannan ordinarie fråga, och dessa frågelappar gjordes till en annan färg än de ordinarie frågorna så att ingen skulle svara på fel fråga. Vi gav också tipspromenadens besökare en separat svarslapp för våra frågor.

Att använda tipspromenad som datainsamlingsmetod visade sig vara intressant på flera olika sätt. Vi fick en hög svarsfrekvens på frågorna (29 av 37, 78%).

Under själva utförandet fick vi också en större inblick i hur det är att bo i bostadsområdet. Ett exempel är då vi följde med en äldre dam då hon satte ut tipsrundans frågor. Denna promenad gav oss en halvtimmes guidad tur i området och intressanta inblickar i hur det kan vara att leva där. Vi fick också tillfälle att prata med folk kring frågorna längs tipspromenaden.

Det var också intressant att bara vara med vid deras tipspromenad. Det verkade vara en viktig återkommande sysselsättning, där de äldre får via tipspromenaden något att göra. Den äldre damen vi följde med vid utsättning av frågelappar verkade må bra av att få någonting viktigt att göra.

Vidareutveckling av personor

Arbetet med att vidareutveckla de existerande personor följde ett antal steg.

Till att börja med gjorde vi en översiktlig genomläsning av samlade dokument (se Bilaga) och insamlade data för att få en känsla för materialet.

Därefter gjorde vi en närläsning med fokus enligt teman nedan. Utdrag som berörde något fokuserat tema klipptes ut och flyttades till ett källdokument. Teman som användes var:

- Sport och idrott
- Distribuerad vård och omsorg
- Personlig hälsa
- Egenvård
- Aktiviteter
- Mål
- Förmågor och kunnande
- Omgivning
- Personliga detaljer

De ursprungliga personorna framtagna av Ernfridsson och Hagberg [3] kompletterades därefter med den nya informationen, vilket bildade ett nytt basdokument (se Bilagor). Detta basdokument ska ses som levande där ny information kan läggas till.

Då personorna i sitt basdokument är för långa för att kommunicera effektivt togs även korta sammanfattade versioner fram. Det är de versionerna som redovisas på de kommande sidorna.

Scenarios och designkoncept

Vi gjorde visuella scenarios (sk. storyboards) för att visa upp och tydliggöra problemet. De fungerade som inspiration vid skapande, inspiration vid läsning samt en tydlig beskrivning av problemet. Att tydligt visa upp, namnge och skapa karaktärer av tänkta användare eller personor gjorde att dessa kunde bli en del av designprocessen. Detta storyboard kunde ligga framme och gjorde det lätt att hela tiden sätta sig in i användningssituationen. Även själva skapandet av storyboarden gav upphov till designidéer. Storyboarden fungerade vidare som ett sätt att visa upp för de andra i designgruppen om hur problemet såg ut.

Frågor på tipspromenaden	1:or	Kryss	2:or
Vad är det bästa med området? {1:Boendet, X:Människorna, 2:Utemiljön}	6	16	7
Hur upplever du att relationen mellan yngre (-30) och äldre (60+) är i området? {1:Bra, X:Dålig, 2:Det förekommer ingen kontakt alls}	9	2	18
Hur ofta får du hjälp i hemmet av en anhörig? {1:Minst en gång i veckan, X:Då och då, 2:Aldrig}	0	11	18
Känner du dig tillräckligt trygg i ditt hem? {1:Ja, X:Det varierar, 2:Nej}	16	11	2
Känner du dig tillräckligt trygg i området? {1:Ja, X:Det varierar, 2:Nej}	10	17	2
Vilket av följande problem är, i ditt tycke, störst i området? {1:Vandalisering, X:Störande grannar, 2:Fysiska boendemiljön (nedgånget, brist på hissar)}	14	5	9

Ett storyboard skiljer sig från de andra (se Rädsla och otrygghet). Det syftar mer till att på ett livfullt sätt gestalta en känsla, snarare än en faktisk situation.

Att bygga prototyper innebar att produkten utvecklades. Nya problem uppkom och fick lösas.

Framtida arbete

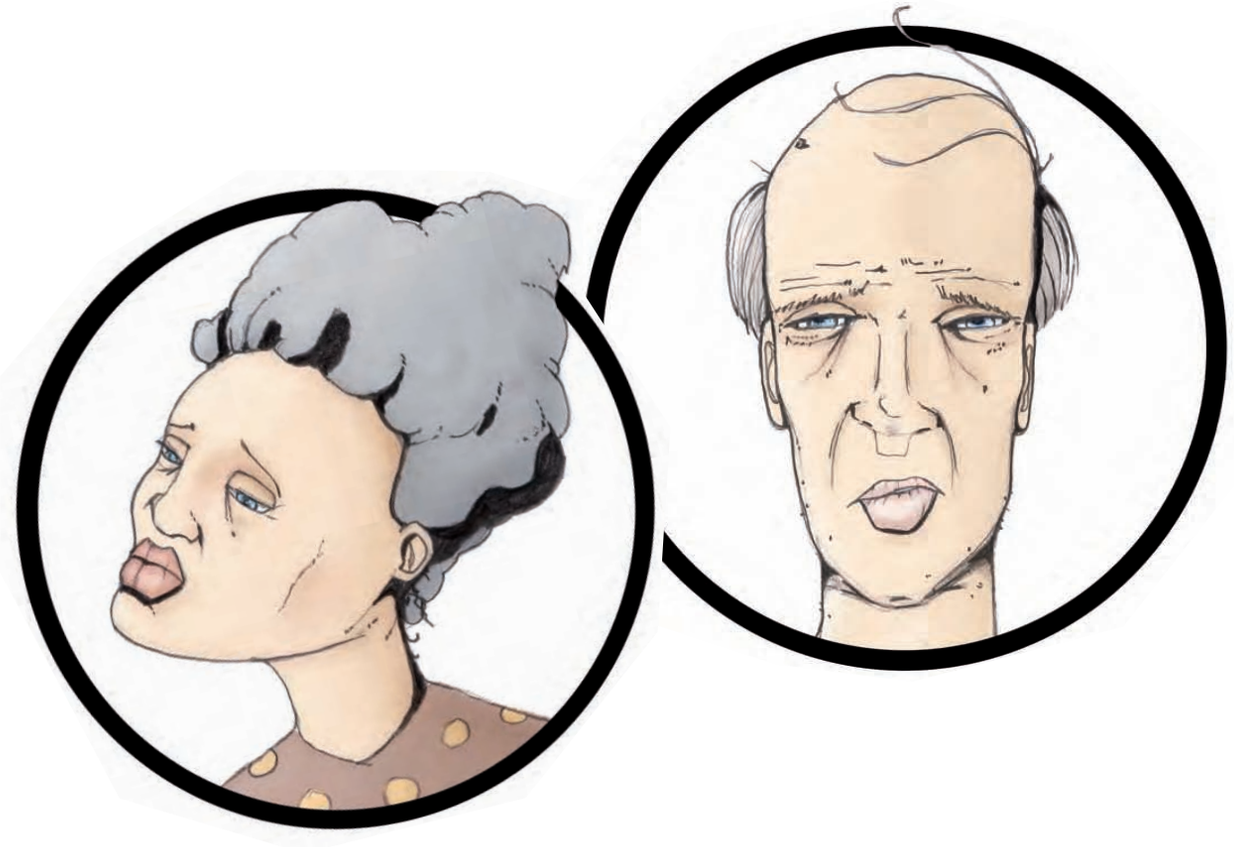
Ett antal spår kan och bör följas upp i det fortsatta personaarbetet inom Hälsans nya verktyg:

- Validering av personor genom att testa om deltagare ur målgruppen, samt relaterade målgrupper känner igen sig.
- Sätta personorna i användningen i produkt- och tjänsteutvecklingsprojekt, med hjälp av tekniker beskrivna av Pruitt och Adlin [5].
- Se till att de kommer till nytta, vilket kan vara nog så svårt [1].
- Personor för andra användarkategorier och marknadssegment, till exempel personal i hemtjänst och på boenden, aktiva nyblivna pensionärer, äldre på boenden, barn etc.
- Greta och Torsten som interaktiva och intelligenta agenter på nätet där man kan besöka dem och ställa frågor till dem om deras liv och vad de anser om olika saker.

Referenser

1. Blomquist, Å., & Arvola, M. (2002). Personor in action: Ethnography in an interaction Design Team. In Proceedings of NordiCHI 2002: Tradition and trancendence. October 19–23, 2002, Aarhus, Denmark. New York, NY: ACM Press.
2. Cooper, A. (1999). The Inmates are Running the Asylum: Why High-Tech Products Drive us Crazy and How to Restore the Sanity. Sams.
3. Ernfridsson, P. & J.-E. Hagberg (2007). Två porträtt av äldre teknikanvändare. Personor framtagna för Hälsans nya verktyg. Arbetsnotat från Tema Ä. ISSN 1652-2176, Tema Äldre och åldrande, Linköpings universitet.
4. Gaver, W. & Dunne, A. 1999. Projected realities: conceptual design for cultural effect. In Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems: the CHI Is the Limit (Pittsburgh, Pennsylvania, United States, May 15 - 20, 1999). CHI '99. ACM, New York, NY, 600-607.
5. Pruitt, J., & Adlin, T. (2006). The Persona Lifecycle: Keeping People in Mind Throughout Product Design. Morgan Kaufmann.

Personor



Greta, senior dam med dator

Greta, 76

Ålder: 76 år (född 1931)
Familj: Änka. Maken Bengt var fem år äldre. Han gick bort efter en tredje stroke. Greta har två döttrar, 55 och 57 år, och fem barnbarn. Hon har också två systrar.
Utbildning: 7 år i folkskola, och internutbildningar inom kommunen.
Yrke: Arbetare inom textilindustrin, hemmafru, tjänsteman i kommunen. Maken var servicetekniker.

Personlig hälsa

Greta mår ganska bra, men har lite värk. Hon har något nedsatt hörsel på ena örat, och hon tycker inte att hörapparaten fungerar så bra. Hon har grå starr på vänstra ögat, väntar på operation. Starren gör ju att man inte ser så bra, så en del knappar är svåra att se och det kan vara svårt att få i kontakter.

Orken tryter en del med åren. T.ex. hade hon och maken ett sommarnöje tidigare, som såldes för något år sedan då hon inte orkade ta hand om trädgården efter att Bengt gick bort.

Sociala kontakter är viktigt för att man ska må bra. Greta träffar gärna och ofta sin barn och barnbarn, och pratar i telefon med sina systrar. Hon deltar gärna i PRO-aktiviteter, är med i en bokcirkel, och reser gärna med PRO på resor. Greta har en väninna som hon brukar besöka som är alldeles för isolerad i sin lägenhet och inte kommer ut så mycket. Hon känner sig nog lite ensam, men det kan Greta också göra.

Motion

Greta tycker om att vara i naturen, och hon saknar sommarnöjet. Hon går på vattengymnastik under vinterhalvåret. Det är så skönt. Hon går också med gåstavar, men ibland kan det vara otäckt att gå ut på kvällar och parken är ju dåligt upplyst. Tipspromenaden ger också viss motion och det är ju bra.

Distribuerad vård och omsorg

Om Greta skulle bli så sjuk att hon ständigt måste besöka sjukvården så skulle hon kunna tänka sig att via Internet skicka t.ex. uppmätta blodvärden. Då behövde hon inte ta sig dit och vore det dessutom billigare så är det också ett gott skäl. Hon vill inte ha kontakt med läkare eller myndigheter via datorn. Det vill hon göra på det vanliga sättet och prata med dem. När maken fortfarande levde hade den en del hjälpmedel hemma, men det blev trångt och så var de så fula. Dessutom är det tufft att vara anhörigvårdare, det blir lite av ens livsuppgift.

Egenvård

Greta kan tänka sig att gå ut lite mer på Internet, t.ex. för att se vad en medicin är bra för. Hon hoppas att hon inte kommer att behöva ta så många mediciner, och tänker på sin make som ibland glömde att ta sin.

Boende

Greta bor i en hyreslägenhet, 3 r.o.k., 75 kvm (bott där i 6 år, hiss finns). Platsen är viktig och man känner grannskapet, fast hon har inte någon kontakt med ungdomarna som bor i stadsdelen. Det är ett problem med vandaliseringen, menar Greta. Inte skulle Greta vilja flytta nu inte. Här i grannskapet har man sina vänner och bekanta och man kan hjälpa varandra. Greta är ute några timmar varje dag. Enda nackdelen med lägenheten är väl ungdomarna som ibland spelar hög musik.

Intressen

Greta uppskattar mycket att lyssna på radio och se på TV. Hon skriver dessutom på datorn om sitt liv. Greta har känt med åren att hon alltmer måste prioritera bland de saker hon vill göra. Det räcker med en sak om dagen.

Dator

De sista åren i yrket använde Greta en dator något. De skaffade dator

hemma för att de ville hänga med lite och så gick de på datorkurs ordnad av PRO. Hon och barnbarnen skickar ibland e-post till varandra. Greta har varit ute på Internet något, men maken var ute mer där. De sökte bl.a. någon gång på busstidtabeller. Mest använder Greta datorn för att skriva på ordbehandlaren. Det är roligt att använda den, tycker hon. Hon spelar också patiens på datorn nästan varje dag. Krånglar det så ringer hon till barnen eller barnbarnen så hjälper de oftast till. Handla saker på Internet vill inte Greta. Och hon litar inte på internetbanker. Hon kommer att fortsätta att betala räkningar via betalningsorder. Bredband tänker hon inte skaffa.

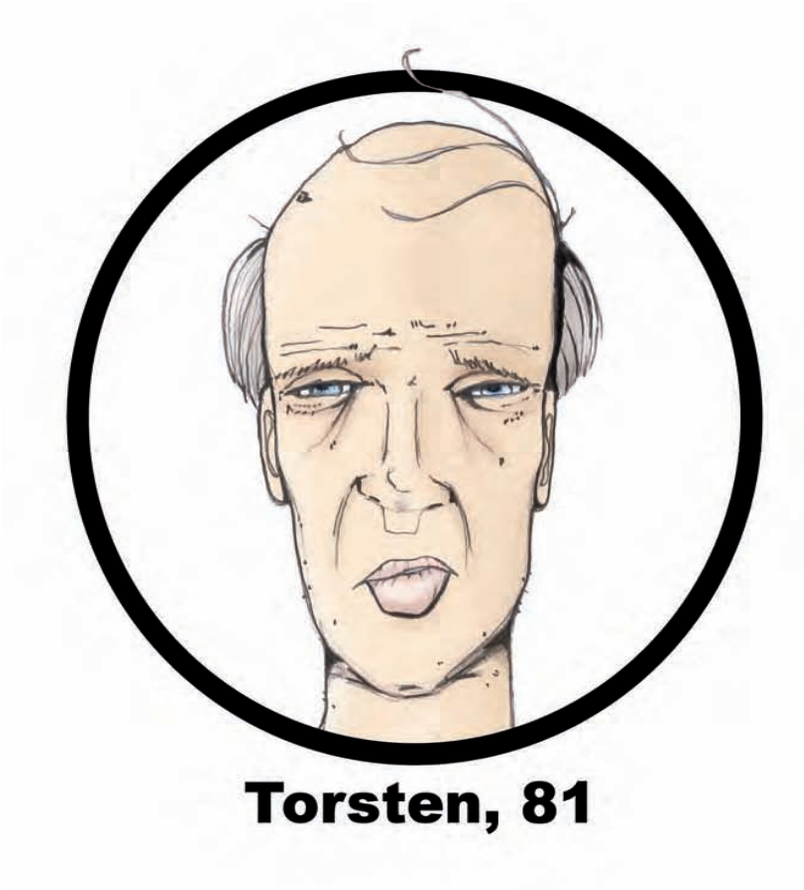
Mobiltelefon

Greta uppskattar verkligen mobiltelefonen. Hon har svårt att se tangenterna på de nyaste mobiltelefonerna. Hon är därför rädd om den telefon hon har idag. SMS skulle vara lite roligt att pröva, hon har fått några av barnbarnen – hon ska be dem lära henne. Hon vill gärna ha en muntlig introduktion till en teknisk apparat. Greta tycker att det är besvärligt och irriterande när t.ex. två mobiltelefoner inte har samma typ av menyer och knappar. Hon har träffat på talsvarsgränssnitt i telefonen, men det är svårt att komma ihåg de olika alternativen, då måste man ringa flera gånger och skriva upp dem.

Förhållningssätt till teknik

För Greta måste det vara en nytta med teknik hon har och använder. Målet är att på ett enkelt och smidigt sätt kunna utföra det hon vill. Hon vill inte känna sig dum och okunnig, utan vill känna sig trygg i det hon gör – hon vill göra saker som hon är van vid att göra. Greta påpekar att vi måste värna om möten mellan människor.

Torsten, senior herre utan dator



Ålder: 81 år (född 1926)
Familj: Gift med Anna, 77 år. Två söner, 54 och 58 år. Fyra barnbarn. De ses ganska ofta. Två syskon är i livet.
Utbildning: 7 år i folkskola. Lärling i en mekanisk verkstad.
Yrke: Fordonsunderhåll. Anna har varit hemmafru och affärsbiträde.

Personlig hälsa

Det sociala är viktigt för att må bra och Torsten och Anna prioriterar att träffa barnbarnen och barnen.

Torsten mår allmänt ganska bra, men orken tryter och han måste välja vad han ska göra. Allting går lite långsammare, och finmotoriken är inte speciellt bra. Minnet är det dock inget fel på, än så länge. Torsten kör fortfarande bil – men har minskat ned det – han tycker själv att han inte längre har lika god reaktionsförmåga. Sedan är det sämre med mörkerseendet. Torsten har sett en del gamla som blivit ensamma och slutat att äta ordentligt. Själv ser sig Torsten som en allätare.

Anna har en höftprotes. Hon mår mycket bättre nu än tidigare då hon hade mycket ont. Hon stödjer sig mindre på rollatorn nu. Det finns hiss i huset, vilket är tur. Ibland följer Torsten och Anna med på PRO:s resor, men det är besvärligt att få med sig rollatorn. Sedan måste man se upp så att man inte faller, för då kan det gå illa. Han tycker att mobiltelefonen är bra för den ger trygghet.

Motion

Torsten går på gymnastik. Han känner de andra gubbarna på gymnastiken. Tillsammans med Anna går han gärna på promenader, men Annas rollator kan ibland vara besvärlig att ta sig fram med.

Distribuerad vård och omsorg

Torsten vill ha kontakt med myndighetspersoner, apotek eller läkare mellan fyra ögon. Telefon går an, men det är bättre att träffa dem. Anna och Torsten har under den senaste perioden fått en del hjälp, men det jobbiga är att man ibland inte vet vem det är som dyker upp. Sedan blir ju lägenheten fylld av utrustning också, och när man använder den gör man ibland fel.

Egenvård

”Så länge jag kan gå till ett apotek så gör jag ju det.” [om att sköta apoteksaffärer via Internet]

Boende

Hyreslägenhet på 72 kvadratmeter, två rum och kök. Området är bra men det känns ju lite mindre tryggt än det gjorde förr.

Intressen

På sommarhalvåret är de mycket i sommarnöjet. Han tycker också om att titta på sport på TV och att lösa korsord.

Tekniska ägodelar

Torsten har en mobiltelefon. Den första fick han av en av sönerna som skulle köpa en ny. Nu har Torsten köpt en själv som är lite mindre så att han kan ha den bra i fickan. De har en videoapparat, men mest för att barnbarnen skulle kunna se på film. De har också mikrovågsugn. Torsten har ett kreditkort han inte använder och ett bankomatkort.

Mobiltelefonen har han oftast med sig. Det är mest han och Anna som talar med varandra i den. Han använder inte några andra funktioner. Torsten uppskattar inte apparater med en massa olika funktioner i – det blir svårt att hantera. Han gillar att ha bil och han kör nog en tid till. Det är det bästa sättet att ta sig ut till landet. Torsten är inte så intresserad av att pröva tjänster burna av mobiltelefon (t.ex. talsvarsbank) eller dator.

Datorer

Torsten har ingen dator. Han tycker att han är för gammal nu för att lära sig använda en sådan. Torsten blir

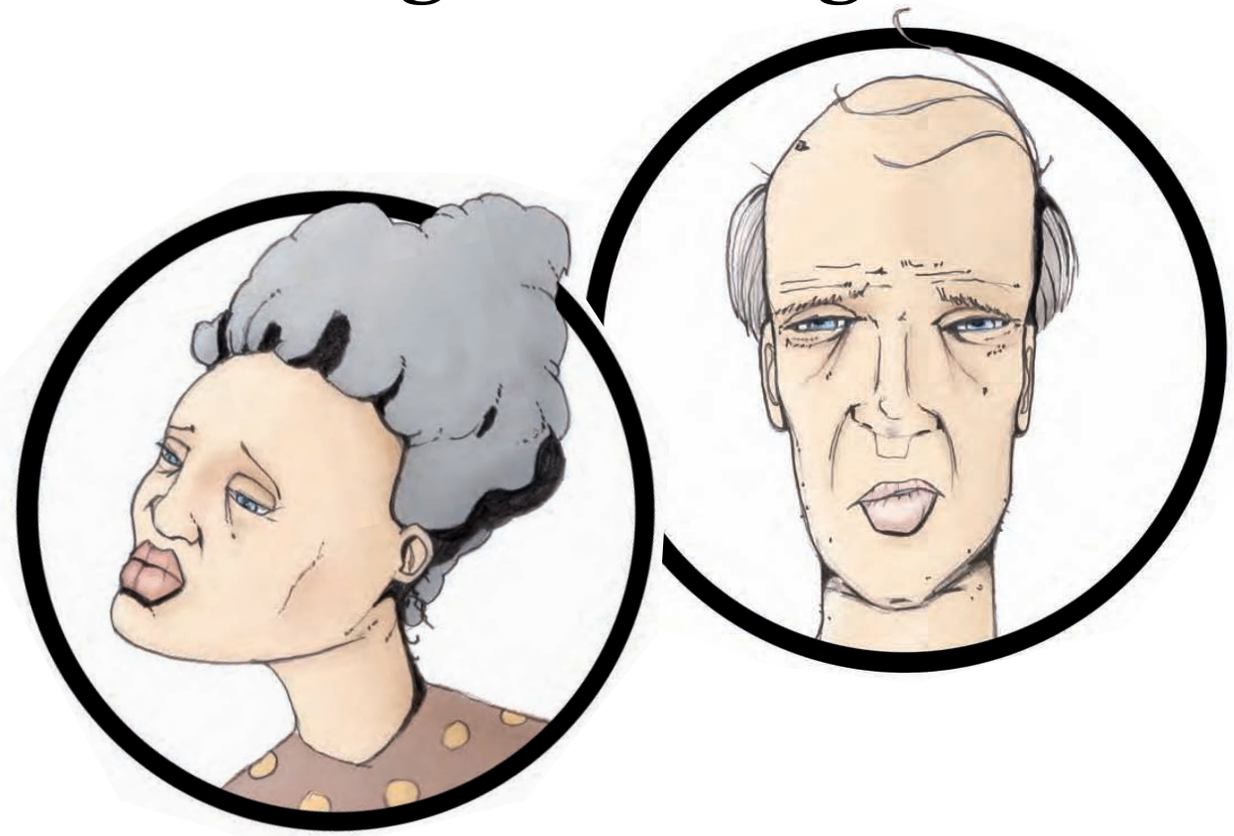
irriterad när de på TV hänvisar till en internetsida. Man tar för givet att alla har den möjligheten och det är ju massor med folk som inte har det, menar han.

Förhållningssätt till teknik

Torsten har jobbat med teknik hela sitt liv – han tycker inte att det är så konstigt med teknik. Han är mycket nyttoorienterad. Målet är att på ett enkelt och smidigt sätt kunna utföra det han vill. Han vill inte känna sig dum och okunnig. Han vill känna sig trygg i det han gör – han vill göra saker som han är van vid att göra.

Torsten förstår bra hur mekanisk teknik fungerar, men den nya tekniken är svårare. Han använder helst en handbok då han ska lära sig något, eller så vill han få det förklarat ansikte mot ansikte. Ibland får han hjälp av barnen. Torsten känner till en del om Internet och e-post och litar inte på säkerheten på Internet. Det är oroväckande om tekniken gör så att den direkta mänskliga kontakten minskar.

Problemgestaltningar



Hårt jobb!

Anhöriga och hemtjänst

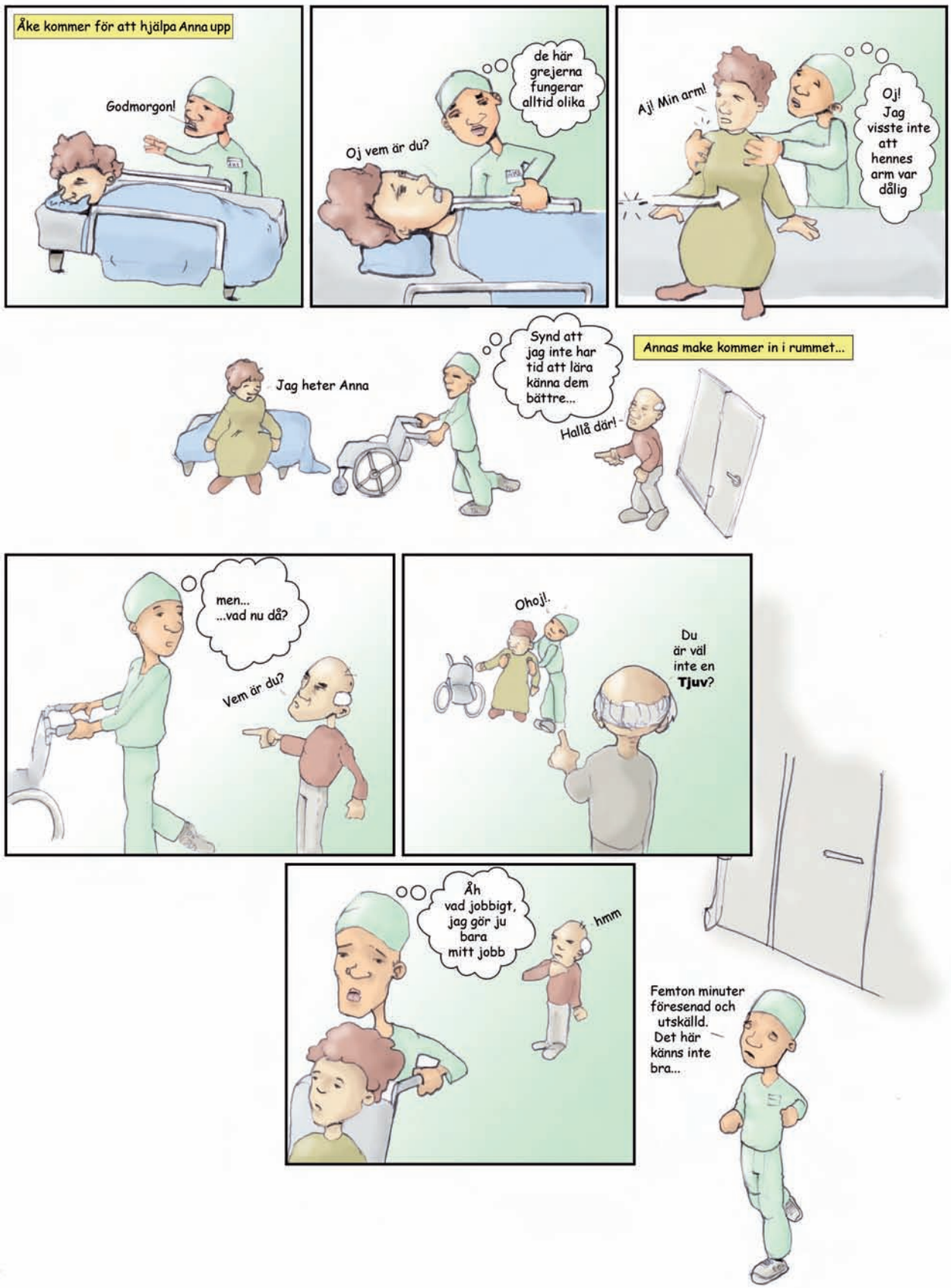
Problemet

Vid hemsjukvård finns tre tydligt inblandade grupper. Dessa är hemtjänstpersonal, vårdtagare och anhöriga till vårdtagare. De är alla en del av vårdsituationen. I storyboarden Hårt jobb visas hur grupperna lätt kan hamna i konflikt. Hemtjänstpersonal besöker många olika vårdtagare och hinner sällan skapa en relation till var och en. Följden blir att vårdpersonalen inte vet om alla problem vårdtagaren kan ha. I scenariot visas hur undersköterskan Åke hjälper Anna upp ur sängen ovetandes om hennes onda arm.

Många besök av vårdpersonal, och att hemmet fylls av olika typer av hjälpmedel gör även boendemiljön problematisk. Under intervjuer och fokusgrupper fick vi höra om vårdtagare som fick vård upp till åtta gånger per dygn! I och med att det ofta kommer olika vårdare på dessa tider är det sällan vårdtagaren och den anhörige känner eller vet vem vårdpersonalen är. Detta leder till stress och oro. I scenariot visas hur Annas make Torsten blir stressad och orolig då han inbillar sig att sjukvårdaren är en tjuv.

En relativt enkel uppgift som att hjälpa Anna upp ur sängen kan alltså sluta med att alla tre inblandade grupper blir stressade och hamnar i konflikt. Sammanfattningsvis verkar problemet ligga i hur kommunikationen mellan inblandade grupper vid hemsjukvård ser ut och kan förbättras.

HART JOBB


Åke kommer för att hjälpa Anna upp
Godmorgon!
Oj vem är du?
de här grejerna fungerar alltid olika
Aj! Min arm!
Oj! Jag visste inte att hennes arm var dålig
Jag heter Anna
Synd att jag inte har tid att lära känna dem bättre...
Annas make kommer in i rummet...
Hallå där!
men... ...vad nu då?
Vem är du?
Ohoj!
Du är väl inte en **Tjuv**?
Åh vad jobbigt, jag gör ju bara mitt jobb
hmm
Femton minuter föresenad och utskälld. Det här känns inte bra...

Men vet ju hur de är

Fördomar

Problemet

Risken är stor att en bristande interaktion mellan de olika grupper som bor i ett genomsnittligt bostadsområde leder till att folk endast lägger märke till de negativa aspekterna av andra personers vanor. I scenariot nedan får vi följa en sådan situation, i vilken två grannars fördomar mot varandra leder till irritation och till slut en konflikt.

Scenariot beskriver hur två grannar från olika generationer som aldrig lärt känna varandra störs i sin vardag. På grund av deras fördomar gentemot hur den andra personens generation är så förutsätter de att den andra parten är orsaken till störningarna. Till slut har det nått en punkt när de båda tröttnar och beger sig till den andre för att klaga, och då visar det sig att de båda haft fel…

Att folk anser sig veta hur andra personer i deras närhet är, baserat endast på fördomar gentemot varandra är något som oundvikligen kommer att leda till negativa händelser, såsom den som beskrivs i scenariot. Skulle det finnas en bättre interaktion mellan de boende skulle de bättre förstå varandra, och då kanske även kunna tolerera eventuella störningar på ett bättre sätt eller få bättre gehör för potentiella klagomål.

Scenario

Greta har något nedsatt hörsel. Hon har dock en hörapparat som hon använder då och då. När hon använder hörapparaten för att titta på TV störs hon dock ofta av att någon granne spelar rockmusik på hög volym, ofta sent på kvällarna. Detta tycker Greta är väldigt störande och hon har ofta velat gå upp till den unge killen en trappa upp som måste vara den som spelar den höga musiken.

En trappa upp från Greta bor Johan, 26, som jobbar som ordningsvakt på olika uteställen i Norrköping. Detta gör att han ofta först kan gå och lägga sig vid fyra eller fem på natten. Det händer dock nästan varje vecka att han väcks ur sin sömn av att någon granne dammsuger, skramlar med disk eller andra störande ljud tidigt om morgnarna. Han misstänker att det är den gamla damen en trappa ner, man vet ju vilka tider pensionärer har.

Till slut har både Greta och Johan fått nog och en eftermiddag beger sig båda till den andre för att klaga – de möts då i trappan och börjar genast att lufta sina problem. Båda nekar dock till den andres anklagelser, men Greta står på sig och påpekar att man ju hör musiken just nu där de står i trapphuset. Johan, som är van vid den typen av musik på hög volym, har aldrig reflekterat över det lilla man hör från hans grannar, ett barnlöst par i 45-årsåldern som är så trevliga så. Greta som inte störs av lite städljud om morgonen tror sig även veta att den familjen gärna städar om förmiddagarna, då hon ofta träffat frun i tvättstugan om morgnarna. De går därefter gemensamt till paret, som ingen av dem hade misstänkt från början, och framför sina klagomål. Efter denna händelse så störs både Greta och Johan mindre av paret och har dessutom börjat småprata när de möts i hissen.

Det är jag och mig själv

Gretas morgon

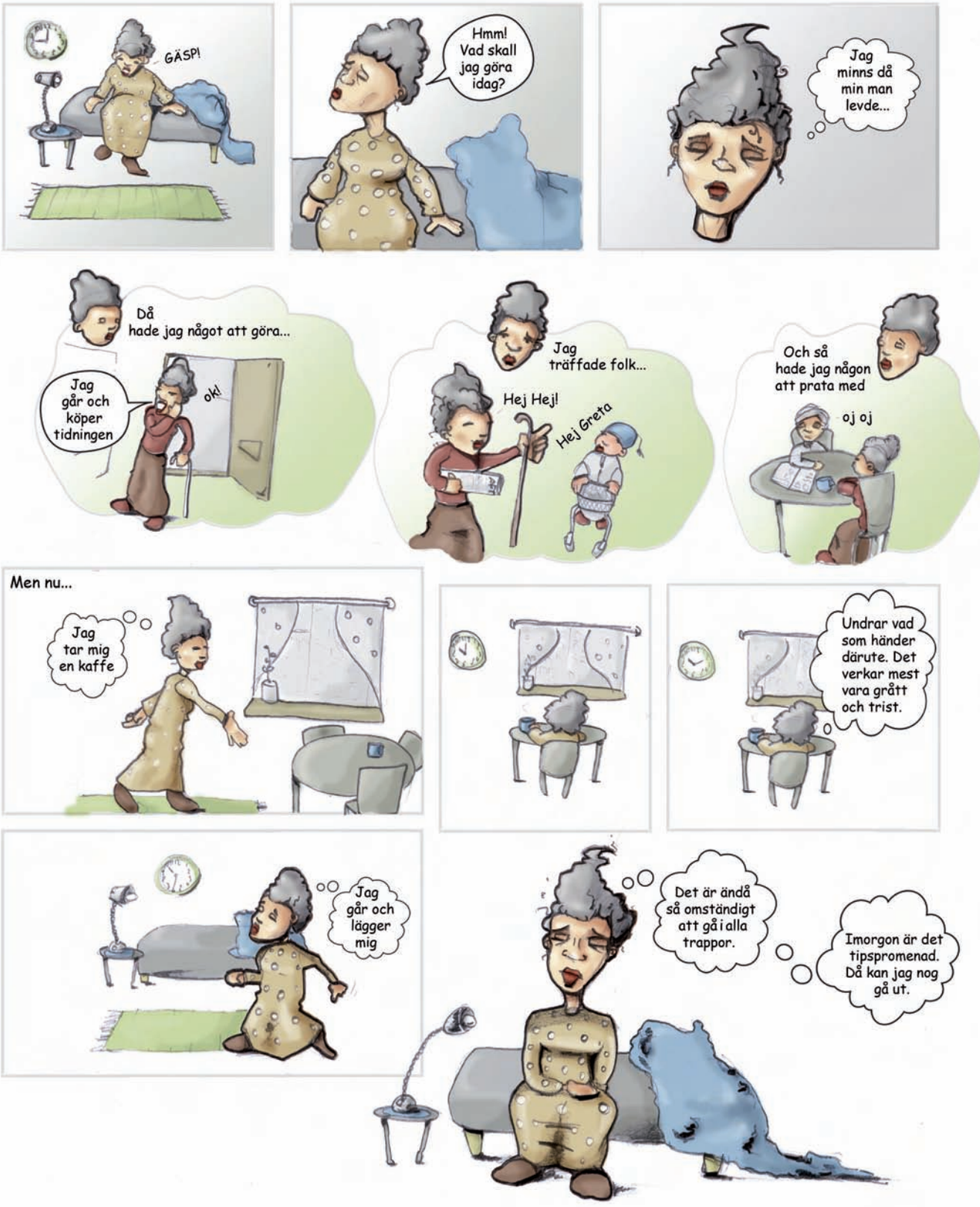
Problemet

Ett problem bland äldre är isolering. Det är vanligt att äldre stannar kvar i hemmet och drar sig för att gå ut, kanske för att trapporna är för jobbiga att gå i eller att utemiljön upplevs skrämmande då det är dåligt belyst. De blir lätt deprimerade och fastnar i en ond cirkel. Under våra intervjuer, fokusgrupper etc. fann vi att äldre ofta upplever sociala aktiviteter utanför hemmet som något positivt. Exempel på nuvarande aktiviteter är tipspromenader som är välbesökta och ger de äldre möjlighet att träffas, det finns också olika mötesplatser för personer i samma situation. Enkla aktiviteter såsom att gå till den lokala butiken är också ett sätt för äldre att få ett socialt utbyte. Dessa aktiviteter bygger dock på att de äldre själva tar sig dit, vilket de ibland drar sig för eller helt enkelt inte kan.

I scenariot Gretas Morgon visas hur Greta vaknar på morgonen och helt enkelt inte vet vad hon skall göra idag. Greta tänker på då hennes man levde. Då hade hon en anledning till att gå ut och röra på sig, hon träffade folk och fick ett socialt utbyte då hon köpte tidningen. Men nu har hon inte samma motivation till att gå utanför dörren. En del av detta beror på att bostadsområdet erbjuder få aktiviteter. Men också en enkel sak som att utsikten från fönstret i köket är tråkig och inte uppmuntrar till att gå ut, kvällstid kan utemiljön även upplevas skrämmande.

Problemet bygger alltså på vissa tydliga delar. Aktiviteter för äldre är viktigt, men också uppmuntran till att vara med på dessa. Det verkar intressant att skapa miljöer som inte är skrämmande, att skapa miljöer som är mer lättillgängliga för alla.

Gretas morgon



Låg du och sov

Grannar

Problemet

Ett problem i ett bostadsområde är att de olika grupperna som lever i området har olika tider och vanor. Det visualiseras här genom att följa två grannar, 23-årige Fredrik och 81-årige Torsten, under en lördag. Vi får möjlighet att se vad de kan tänkas göra var fjärde timme, med start klockan sju på morgonen.

Det är uppenbart att det finns en klar förskjutning mellan de bådas dygnsrytm. När Fredrik stiger upp strax innan 11 så har Torsten redan varit vaken i flera timmar och börjar tänka på lunch. Det är endast under eftermiddagens sköna slappande i parken som de båda ligger i ungefärlig fas. Även om de gör så olika saker vid bestämda tidpunkter så rör de sig på ett naturligt sätt i varandras närhet under dagen, men helt utan att interagera med varandra. Vid en lite närmre granskning av bilderna så syns att de befinner sig i centrum vid 11 och i parken vid 15, men utan att ens lägga märke till varandra.

Denna brist på interaktion är ett problem som bidrar till att öka klyftan mellan generationerna och minska förståelsen för varandras behov och vanor. Saknas insikt i andra människors liv, så är det mycket svårare att förstå och acceptera dem och deras handlingar. Görs inte detta så ökar risken att andras handlingar uppfattas på ett negativt sätt, vilket i sin tur medför att klyftan ökar ytterligare. En ökad interaktion mellan de olika grupperna är alltså eftersträvansvärt för att kunna få till en trevligare närmiljö för samtliga boende i området.

Grannar

Fredrik 23

Torsten 81

07:00

Fredrik sover..

Torsten äter frukost...

11:00

...äter pizza till frukost

...handlar lunch på ICA

15:00

...stilar i parken...

...spelar boule i parken

19:00

...förfestar...

...försöker se på teve...

23:00

...går ut på krogen!

...sover!

Någon ordning får det väl ändå vara

Besvärliga bokningar

Problemet

Människor som är i behov av hemtjänst är på flera sätt begränsade i sin vardag. Detta problem blir ännu mer komplext när det gäller hjälp med aktiviteter som kräver tidsbokning. Hemtjänsten kommer en viss tid, och då gäller det att den andra aktiviteten är bokad till samma tid. Ett exempel som illustreras i scenariot nedan är när man ska boka tvättid. En äldre dam har fått problem med tidsbokningen och ringer sin väninna för att be om hjälp. De båda brottas med tunga lyft som egentligen hemtjänsten skulle kunna hjälpa till med.

I vissa boenden måste bokning av till exempel tvättid göras i god tid i förväg för att de populära tiderna inte ska vara upptagna. Att få hemtjänst just då är inte så lätt. Om kommunikationen skulle kunna förenklas skulle dessa bokningar enklare kunna synkroniseras.

Scenario

Hilda är en änka på 84 år som i 50-årsåldern började få ryggproblem, antagligen på grund av hennes många tunga lyft under jobbet inom sjukvården. Dessutom har hon under de fem senaste åren börjat få mer och mer problem med sin ena höft. Hemtjänsten brukar komma och hjälpa henne med diverse hushållssysslor en gång i veckan.

Denna vecka har Hilda ett problem. Hon måste tvätta, men ingen ledig tvättid finns när hemtjänsten ska komma. Det har hänt förut, och då har hon ringt till Greta. Även om Greta är i bättre form än hon själv är så är det ju inte roligt att ringa och störa henne varje gång. ”Ojoj” tänker Hilda. Men hon kommer inte på något annat alternativ, så hon beslutar sig för att slå Greta en signal.

Greta sitter och läser dagens tidning, när telefonen ringer. Det är Hilda. Hon frågar om Greta kan komma över på eftermiddagen. Hon behöver hjälp med tvätten nu igen. Greta ställer som vanligt upp, eftersom hon vet att Hilda inte har någon annan att vända sig till när tidsbokningarna krockar så att hemtjänsten inte kan hjälpa till. Det är alltid krångligt att få det hela att passa ihop. Greta knatar iväg till Hilda och tar hand om de tunga lyften med tvätten, även om hon tycker det är lite jobbigt. ”Tänk om det gick att samordna dessa tidsbokningar” diskuterar Hilda och Greta medan tvättmaskinen snurrar.

För vissa är varje dag Halloween.

Rädsla och otrygghet

Problemet

I dagens samhälle skräms många av nyheter och rykten som handlar om överfall och rån. Vissa bostadsområden är mer utsatta än andra, och det är inte ovanligt att folk är rädda för att gå genom områden som är dåligt upplysta och har dålig insyn. Denna rädsla leder till begränsningar i den personliga friheten.

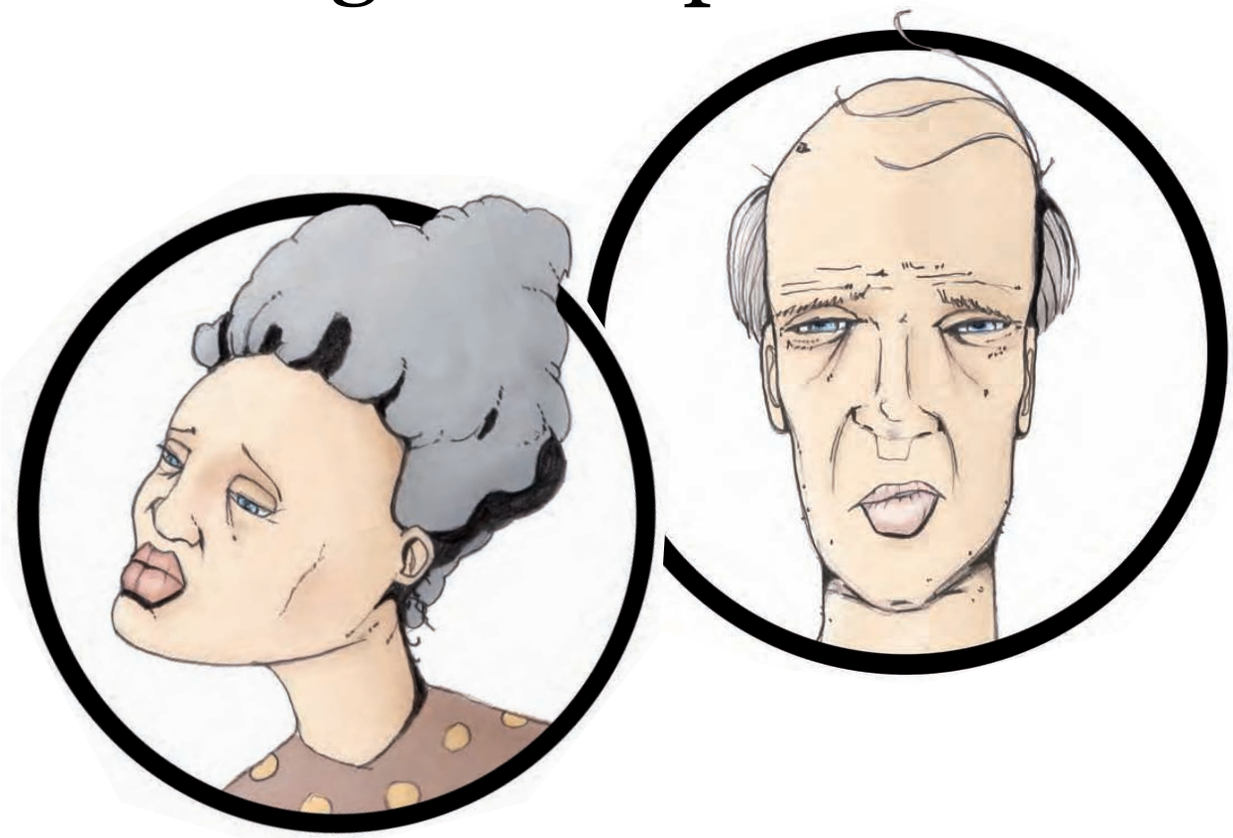
På följande sida visas en skräckhistoria om hur den otrygga miljön kan upplevas. Torsten har på senare år noterat att fler otrevliga typer har börjat vistas i hans bostadsområde. Missbrukare som kvoteras in i lägenheterna och bråkiga typer som går igenom området för att komma till andra stadsdelar rör sig ofta i parken. Den dåliga insynen i parken och de ofta trasiga lamporna gör att Torsten känner sig illa till mods när skymningen kommer. Han har en bekant som brukar felanmäla de trasiga lamporna, men svaret blir att det måste vara flera lampor på en liten yta som är trasiga för att de ska lagas. När Torsten går mellan sitt hem och lokalbutiken är det egentligen närmast att gå genom parken, men när det är mörkt väljer Torsten en omväg för att slippa oron. Vem vet vilken fara som lurar i mörkret?

Eftersom många andra känner som han finns inte så mycket folk i parken efter mörkrets infall. Bättre insyn, bättre upplysning och något som attraherar mer folk att vistas i parken bidrar till naturlig övervakning. Detta ökar i sin tur känslan av trygghet och säkerhet utan att upplevas som inskränkande på integriteten.

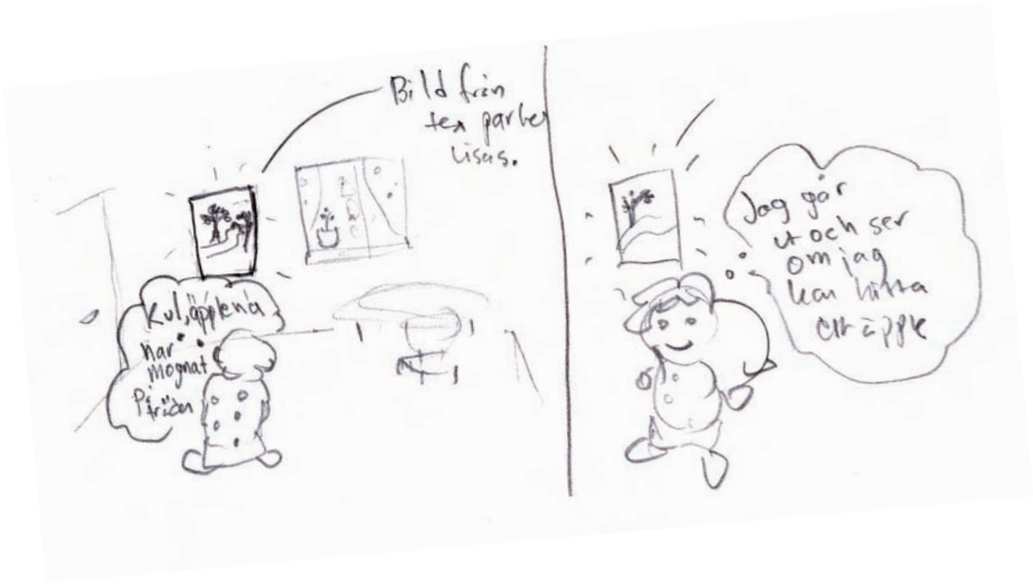
Dålig syn, dålig hörsel eller andra funktionsnedsättningar kan bara jobbigt. Kombineras dessa med nedsättningar med dålig insyn och dåligt belysta miljöer kan en vanlig promenad till den lokala butiken bli en ytterst obehaglig upplevelse. I scenariot visas hur Torsten upplever otrygghet, och föreställer sig saker som kanske inte finns.

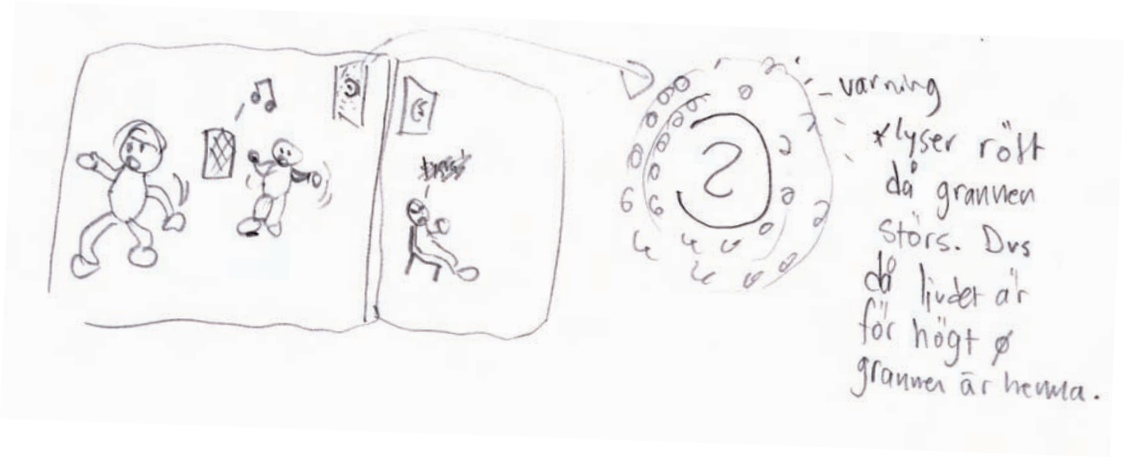
everyday shallo ween

Designkoncept

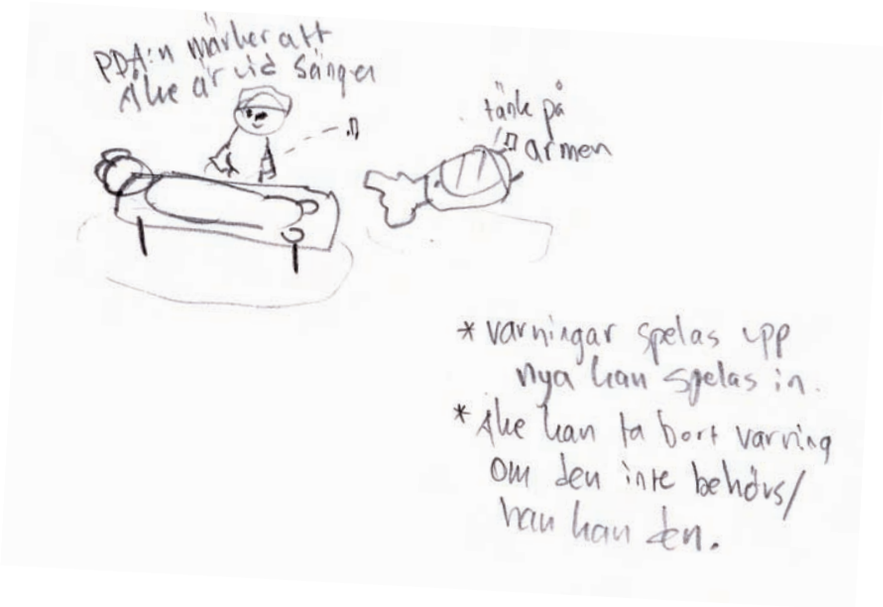


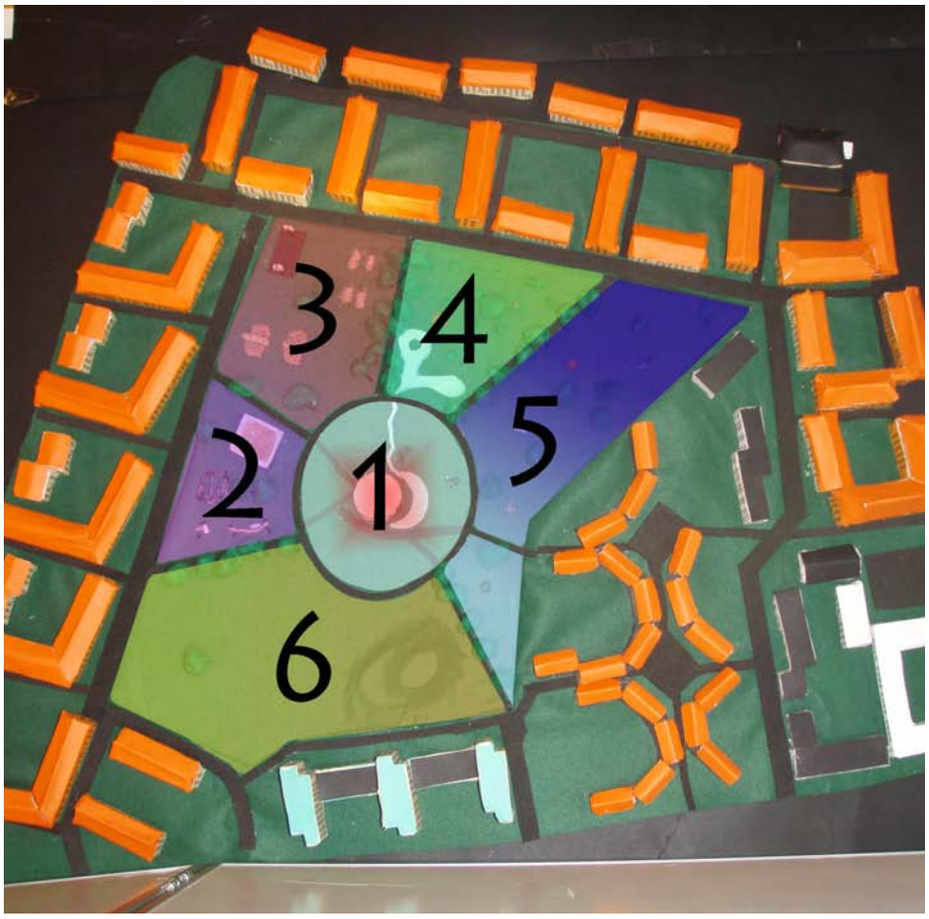
Skisser på väg mot förslag





"Anna har en ond arm."
* likt talbok läses info om patient upp på vägen dit.


PDA:n märker att Alle är vid sängen
tänk på armen
* varningar spelas upp nya kan spelas in.
* Alle kan ta bort varning om den inte behövs/ kan kan den.



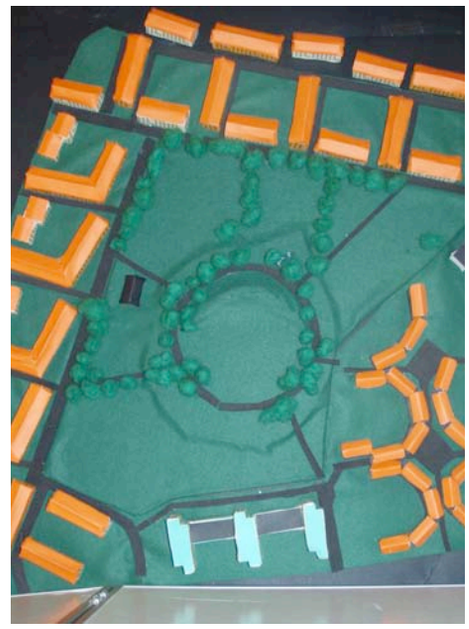


Bild ovan. Parkens tidigare utseende.

Bild till vänster: Konceptförslag på ny park med tårtbitarna utmarkerade.

En aktiv park

I samband med datainsamlingarna så visade det sig att den park som låg mitt i bostadsområdet var något som låg de boende varmt om hjärtat, men att den även gav upphov till negativa känslor, då den inte underhållits så väl som den borde. Som visats i problembeskrivningarna så finns det en psykisk otrygghet. Att designa om parken så att den psykiska tryggheten ökar ansågs därför vara en bra idé. Designförslaget söker därutöver att skapa möjligheter för en ökad integration mellan generationerna och även locka till en ökad närvaro i parken för att bryta folks isolation i hemmet. Detta resulterade i fyra designmål, som potentiella förslag utvärderades gentemot:

1. Öka tryggheten
2. Öka interaktionen mellan generationerna
3. Skapa en positiv samvaro
4. Öka aktiviteten i parken

Arbetet ledde fram till ett konceptförslag på hur parken skulle kunna struktureras om. Det bör betonas att de förslag på hur en omdesignad park skulle kunna se ut inte är några färdiga, definitiva, lösningar utan har mer karaktären av förslag. Med utgångspunkt att insynen i parken behöver öka, så togs de träd som skymmer insynen mot parken bort. I övrigt nyttjades parkens nuvarande vägar och struktur för att skapa en park uppbyggd i tårtbitar, där varje tårtbit uppmuntrar till en viss sorts aktivitet. Dessa tårtbitar skiljs sedan åt genom träd som följer de gångar som går längs med tårtbitarna. Bilden ovan till vänster visar en översiktsvy över hur parken skulle kunna se ut med det nya förslaget. Som synes så strålar de olika tårtbitarna ut från mitten, där ett aktivitetscentrum (1) har placerats som hjärtat i parken. I aktivitetscentret finns ett litet fik, men det är även här som volleybollplanerna bokas, informationen om konstverken som finns i parken är uppsatt och mycket mer. På grund av parkens öppnare miljö så fungerar aktivitetscentret som en naturlig övervakningsplats för vad som sker i parken.

Tårtbiten markerad med 2 bibehåller till stor del sin tidigare funktion, nämligen som lekplats. Lekplatsen byggs dock ut och förbättras avsevärt, med mer och roligare leksaker . Då barn leker lika mycket kring leksakerna som med dem, samt leker som bäst när de har möjlighet att skapa spontana lekar [1] så finns det gott om träd och buskage för barnen att leka i, mellan och runt

leksakerna. Eftersom många yngre barn gillar att se på när ungdomar idrottar, så är det tämligen öppet mellan lekparken och sporthörnan, markerad med 3 på bilden på föregående sida.

Lekparken går alltså över i sporthörnan på ett naturligt sätt, för att på ett diskret sätt få barn och ungdomar att på ett naturligt sätt se varandra i vardagen. Den del av sporthörnan som ligger närmast lekparken innehåller de idrottsmöjlighet som orsaker mer stoj och stim, och som primärt vänder sig mot de yngre vuxna som bor i området. Här finns beachvolleybollplaner och även en basketplan som förhoppningsvis kan locka många yngre. I tårtbitens andra hörna finns en del som främst riktar sig mot de lite äldre, då ett antal boulebanor ligger här. Idén är att äldre och yngre på så sätt har en gemensam yta att dela på, men utan att tvingas alltför tätt på varandra – de hamnar tillräckligt nära för att de ska bli medvetna delar av varandras vardagar men förhoppningsvis inte så nära att irritation uppstår. Boulebanornas placering utifrån att de anses orsaka mindre ljud än övriga sportaktiviteter, vilket är positivt med tanke på den intilliggande tårtbitens innehåll.

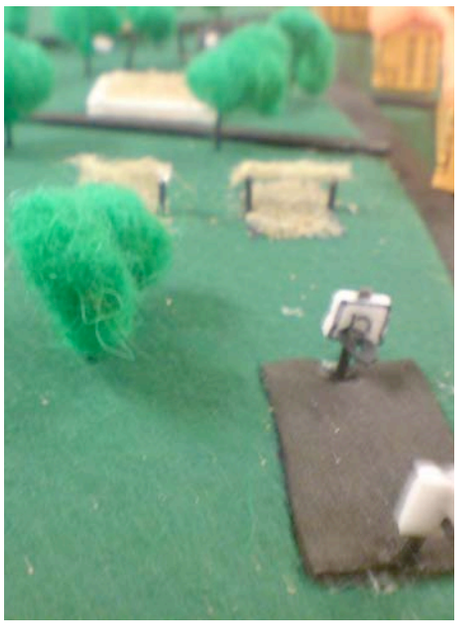
Tårtbit nummer 4 är även det en tårtbit som det sker radikala förändringar i gentemot hur det ser ut idag – den lilla dammen som finns där byggs ut och förlängs även in mot aktivitetscentret. Bredvid dammen placeras en liten botanisk trädgård, som kan fungera som en behaglig plats där personer ur alla åldrar och grupper kan komma för att ta det lugnt och njuta av växtligheten. Gott om möjligheter att sitta ner gör den botaniska trädgården och dammen till en oas i staden. Allén går längs med gångvägen och skiljer trädgården från sporthörnan, för att skapa en naturlig ljudbarriär.

Slutligen återstår tårtbitarna 5 och 6, som båda till stor del behåller sitt nuvarande utseende, men med små uppiffningar. Tårtbit 5 förvandlas till ett hörn av parken fyllt av små och stora konstverk som ska locka till att ge sig ut på upptäcktsfärd från vägarna och in i gräset. Även här är förhoppningen att personer från alla generationer ska kunna bli lockade att ta sig hit, och då träffas och interagera. Tårtbit 6 fortsätter att vara en stor öppen gräsyta, som inbjuder såväl till spontana lekar (som att kasta frisbee, spela kubb eller rentav av fotboll), att bara ligga och lapa sol en hel dag som att grilla med familjen eller vännerna. Konstparken ligger invid aktivitetscentret i mitten, och den inbjudande gräsytan finns på dess andra sida. I en kant av gräsytan har det byggts en kulle, på vilken folk antingen kan ligga eller sitta vid eventuella arrangemang i parken.

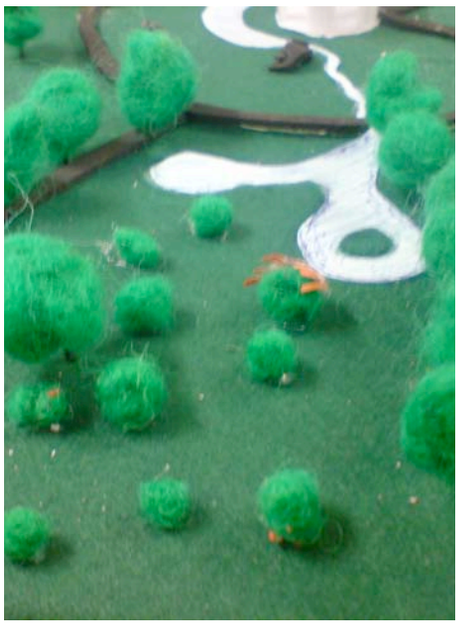
Som synes av beskrivningen av parken ovan, så är det tydligt att idéerna som beskrivs till stor del är anpassade för den varmare delen av året. Även vintern har dock fått sin beskärda del av aktiviteter inbyggda i parken; dels är kullen byggd på ett sådant sätt att den ska vara kul för barn i olika åldrar som pulkabacke så fort snön har lagt sig. Att dammen har gjorts större gör att den kan fungera som skridskobanor för barn och deras familjer. Efter att ha varit ute och lekt om vintern kan de boende sedan gå in och värma sig i aktivitetscentret som förstås har öppet även då. I konstparken kan även speciella vinterutställningar anordnas.

I samband med så stora konceptuella förändringar som denna parkombyggnad skulle medföra så finns det givetvis både detaljer som kan visualiseras och sådana som inte kan. Ett exempel på något som inte har kunnat visualiseras i den fysiska

Lekparken, med aktivitetscentret i bakgrunden.



Sporthörnan.



Botanisk trädgård.

Konstparken och gräsytan.

modellen är belysningsfrågan. Dagens park är väldigt dåligt belyst, vilket bidrar till att öka på de negativa känslorna folk har kring att röra sig där om dagen. Att förbättra belysningen ter sig därför självklart, och då inte bara genom fungerande gatubelysning utan även genom punktinsatser som skapar en mysig känsla, t.ex. att träd och konstverk blir upplysta när det är mörkt. Att aktivitetscentret har öppna glasväggar kommer även det bidra till en naturlig upplysning av parken, vilket dessutom gör att aktivitetscentret blir som en inbjudande centralpunkt om kvällarna.

En annan aspekt är hur konstverken ska skapas – ska det vara konstverk som köps in utifrån eller kan de kanske skapas av de boende i samarbete med lokala konstnärer? Att få se något som de själva har varit med och formgett stå i parken torde ge väldigt positiva känslor hos såväl unga som gamla. Andra idéer som skulle kunna provas är att lägga en dagisverksamhet i anslutning till lekparken för att öka aktiviteten i parken, att placera ut enkla träningsapparater, en hundpark och placera ut små överraskningar i parken med ojämna mellanrum.

Sammantaget kan konstateras att parkens olika tårtbitar möter olika delmål, och på ett sådant sätt skapar en tryggare miljö. Kan parkens olika delar fungera som tänkt så kommer det även att medföra att parken kan inleda en positiv spiral som leder till en ökad stolthet över sitt område, vilket i sin tur leder till en ytterligare förbättrad miljö där eventuella negativa element gemensamt motarbetas av samtliga boende.

Referenser

1. Mårtensson, Fredrika: Barns utomhuslek och lekplats. http://www.growingpeople.se/templates/Page.aspx?id=14731 . Uppdaterad: 2007-10-03. Hämtad: 2007-11-08

Vinterätande

På somrarna är parken i Torstens och Gretas bostadsområde välbesökt. Folk har picknick, solar och går på diverse tillställningar som ordnas i parken. Parken känns levande och trevlig. Men när hösten närmar sig och det blir kallare och mörkare drar sig fler och fler för att vistas i parken för nöjes skull. För att motverka denna trend kan en typ av uteservering mitt i parken vara effektiv. Men en servering i sig gör inte att människor tycker det är mysigt att gå dit när det är kallt. Därför undersöks här olika sätt att göra det trevligare att äta när det är kallt ute.

Den föreslagna designen på parken innehåller i mitten ett aktivitetscenter med någon typ av servering. Att locka folk till denna på vackra sommardagar torde inte vara några problem, men allteftersom det blir kallare och mörkare finns risken att fler och fler väljer att stanna hemma. Det är helt enkelt inte lika roligt att vistas utomhus för nöjes skull. För att råda bot på detta föreslås här ett bekvämt sätt att kunna äta på en uteservering under kalla vinterdagar utan att man måste frysa om händerna.

Med traditionella engångstallrikar och bestick är det lite svårt att äta med tjocka vinterhandskar. Man tappar lätt tallriken eller så blir vanten kladdig. Att hantera klena, smala plastgafflar med dem är inte heller det lättaste. Därför föreslås här en engångstallrik med ett vertikalt handtag på undersidan. Detta handtag ger stabilitet och kontroll över tallriken. Dessutom ger det möjlighet att ställa ner tallriken i en snötäckt backe, till exempel en skid- eller pulkabacke.

Om tallriken måste hållas i ena handen så måste maten kunna hanteras med den andra handen. Därför föreslås här en variant på salladspincett. Denna pincett har ungefär samma storlek som kinesiska ätpinnar, men fjädrar alltså tillbaka när man stänger pincetten. På så sätt kan besticket smidigt hanteras med en hand och även med tjocka hanskar.

Prototyper på dessa båda lösningar byggdes och utvärderades (se bilderna ovan). Matpincetten upplevdes som för stor och för bred, vilket lett till att den bör vara i samma storlek som kinesiska ätpinnar. Tallriken med handtag uppskattades mycket, även om den är svår att ställa ner på ett vanligt bord. Detta kan tänkas lösas med ställningar som liknar de som används vid glassbarer. Något som också måste beaktas i en vidare utformning av konceptet är hur förtärande av dryck kan underlättas i sammanhanget.

Den gamla parken var tom på vintern

I den nya parken är det liv

Anhöriga och hemtjänst

Vem-ger-vård

Koncept

Ny digital teknik har börjat användas inom hemtjänsten. Exempel på detta är hur personal kan få med sig en handdator vid arbetet. Denna används främst för att bocka av utfört arbete och given medicin hos vårdtagaren. Dessa system är bra för att lösa byråkratiska problem, såsom att dokumentera vem som gett vård, medicinering osv. En annan kvalité är att systemen ofta kan ge viss information om vårdtagaren. Vi har dock funnit ett problem som rymmer fler grupper än enbart vårdpersonal och vårdtagare. Även anhöriga, såsom make eller maka, är en del av vårdsituationen.

Systemet som visas i scenariot kan fungera som en utbyggnad och en del av befintliga system, en annan version kan vara helt fristående. I storyboarden kommer Åke till Torstens maka Anna för att hjälpa henne upp ur sängen. Han börjar med att placera handdatorn i en hållare namngiven vem-ger-vård, som har formen av en traditionell stör-inte-skylt som brukar finnas på hotell. Hållaren hängs på utsidan av Annas dörr. Handdatorn är nu inställd på att visa en presentation av Åke.

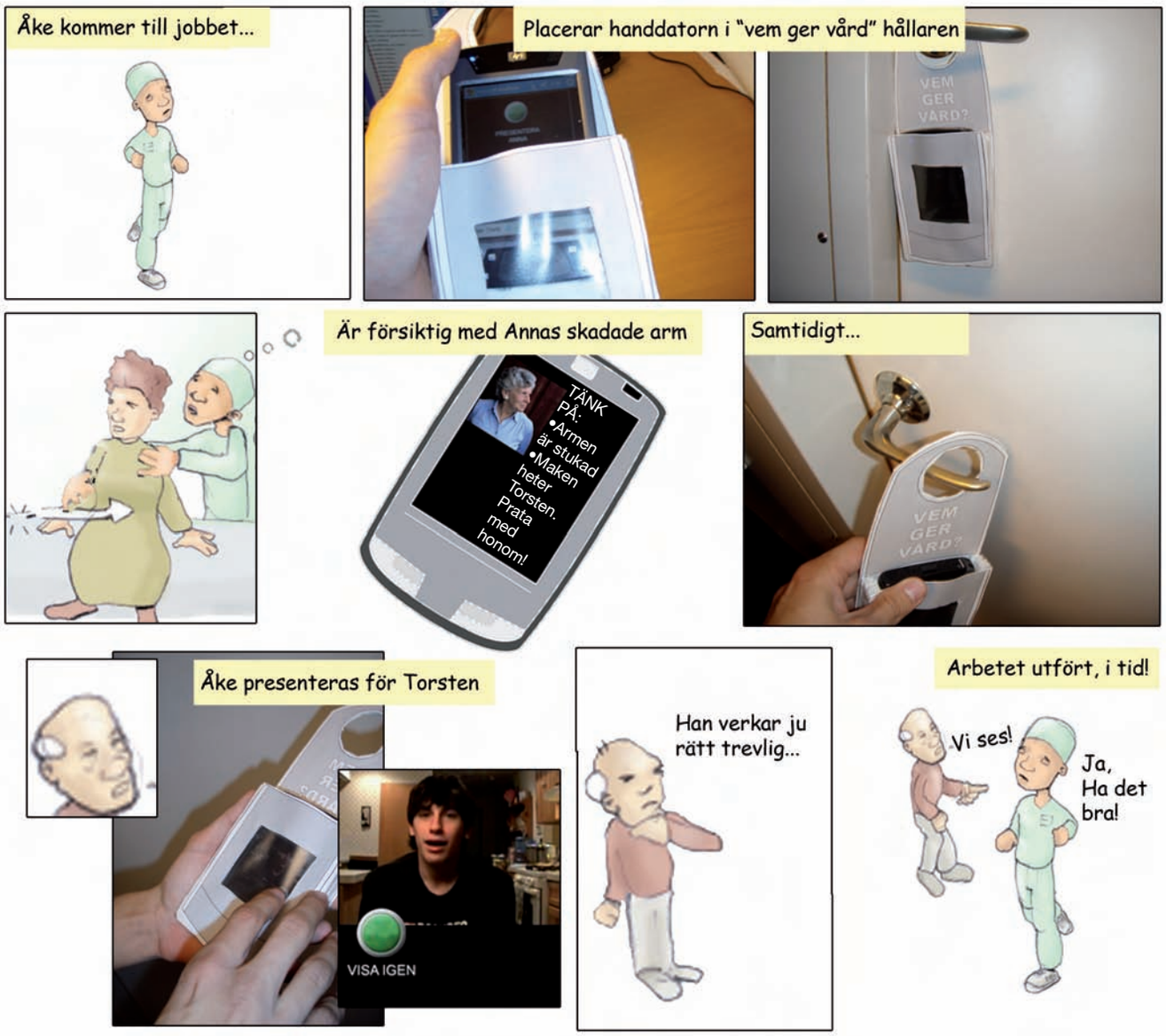
Åke hjälper Anna upp ur sängen, och kommer ihåg att han läst i handdatorn om att hon har en ond arm. Torsten, Annas make, kommer samtidigt till dörren och plockar upp vem-ger-vårdhållaren. Han verkar nöjd då han fått se en presentation av Åke. Vid tidigare besök kunde Torsten lätt bli orolig då han inte visste vem vårdgivaren var.

Konflikter som kan uppstå mellan de tre grupperna vårdpersonal, vårdgivare och anhörig uppstod inte. För Åke tog vården också kortare tid, vilket är bra även ekonomiskt.

Diskussion

Att använda sig av en hållare som liknar en stör-inte-skylt innebär att vårdpersonalen kan kommunicera med anhöriga till vårdtagaren på ett annat sätt än muntligt. Detta innebär att vårdpersonalen kan utföra sitt jobb direkt och låta vem-ger-vård kommunicera med den anhörige om och när den anhörige känner ett behov av det. De flesta människor har varit på hotell och använt sig av stör-inte-skyltar. Vem-ger-vård innebär en artefakt som den anhörige förstår innebörden av, även om han eller hon har svagt minne. Samtidigt kan presentationen av vårdgivaren vara en god hjälp för den anhörige som kan ha lätt att glömma bort personer, och vem vårdgivaren är.

Vem-ger-vård?

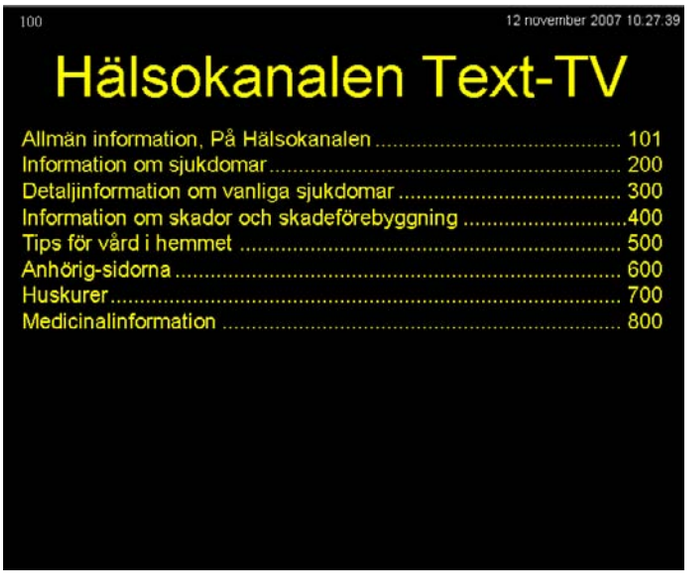

Åke kommer till jobbet...
Placerar handdatorn i "vem ger vård" hållaren
VEM GER VÅRD?
Är försiktig med Annas skadade arm
TÄNK PÅ:
•Armen är stukad
•Maken heter Torsten. Prata med honom!
Samtidigt...
VEM GER VÅRD?
Åke presenteras för Torsten
VISA IGEN
Han verkar ju rätt trevlig...
Arbetet utfört, i tid!
Vi ses!
Ja, Ha det bra!

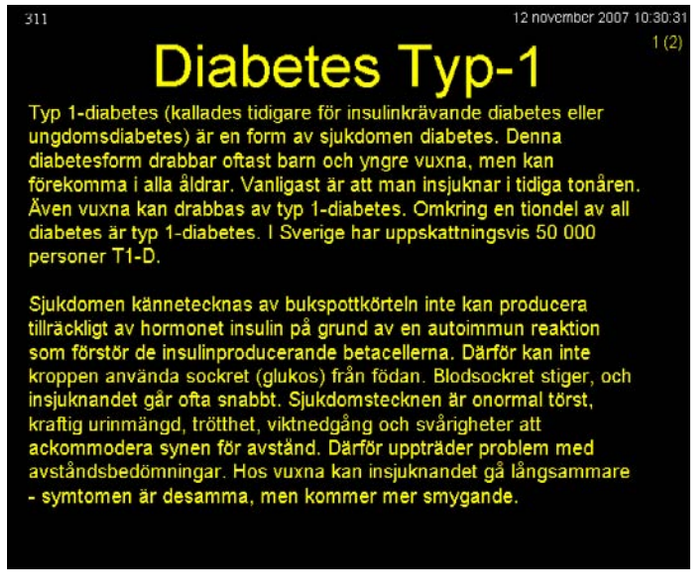
VEM-GER-VÅRD: PROTOTYP

För hemtjänstpersonal

För anhöriga

Hälsokanalen





Ett försök att angripa flera av de identifierade problemen (isolering i hemmet, klyfta mellan yngre och äldre samt bra egenvård) i kombination med hänsyn till de tillgängliga personornas skepticism gentemot ny teknik resulterade i designförslaget Hälsokanalen. Hälsokanalen är en extra tv-kanal som läggs till via det ordinarie utbudet i marknätet, och som rent interaktionsmässigt fungerar som vilken annan tv-kanal som helst. Hälsokanalens målgrupp är främst pensionärer som börjat lida av de besvär som kommer med hög ålder.

Hälsokanalens utbud kan delas in i tre delar; kvällstid, övrig tid och text-tv. Under kvällarna är det tänkt att Hälsokanalen ska sända reguljära tv-program men med ett tydligt hälsofokus; en kvällstablå kan se ut såhär:

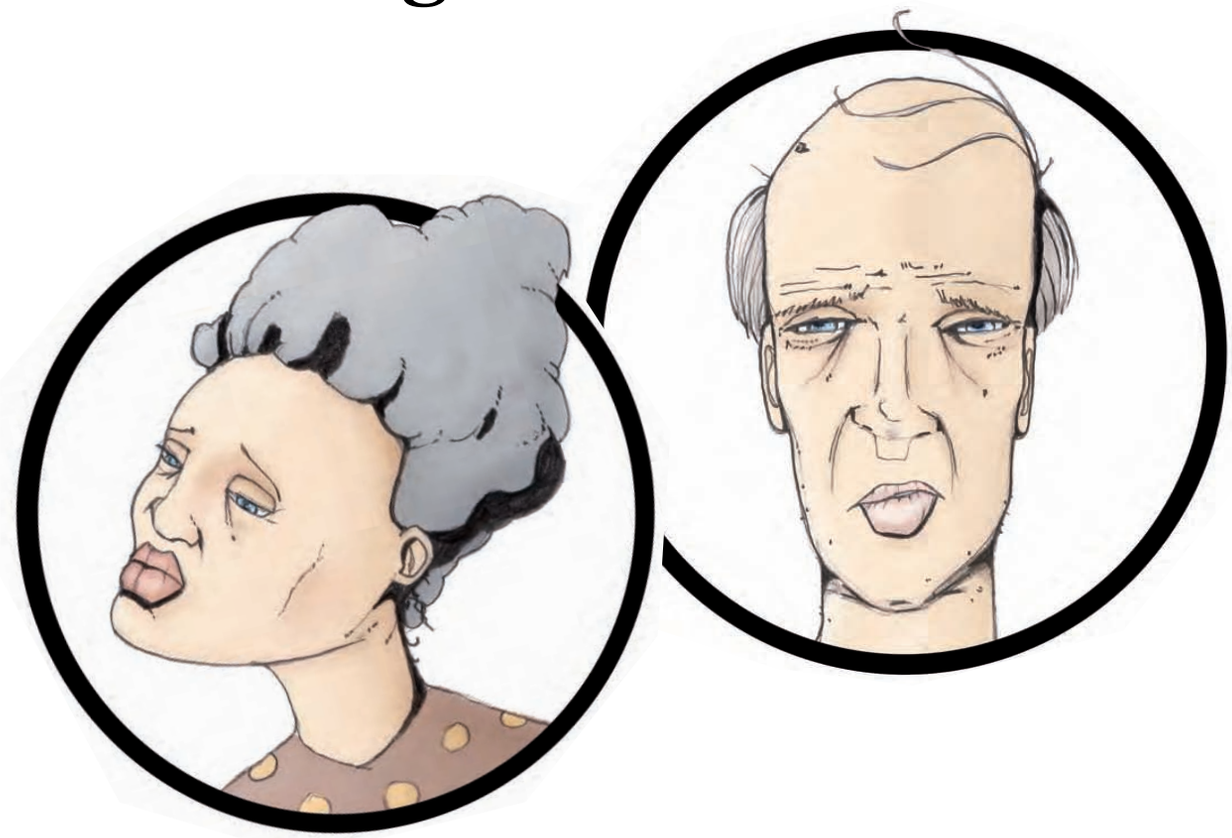
18.30 Lätt Gympa med Gunnar (86). Gympa för de äldsta.
19.00 Gympa med Majken (72). Gympa för pensionärer.
19.30 Hälsonytt. Senaste nyheterna från hälsoområdet.
20.00 Att leva med diabetes. Avsnitt 7 av 15.
21.00 Inspirationstimmen. I detta veckomagasin får vi möta inspirerande personer.

Under resterande tid visas ett bildspel fyllt av bilder, som de anhöriga till abonnenten kan fylla genom att ta bilder och skicka dem som MMS via ett speciellt telefonnummer och tillhörande bokstavskod.

Slutligen så finns det en fullspäckad text-tv avdelning (se bilderna ovan), vars syfte är att erbjuda lättåtkomlig information om det mesta som rör den personliga hälsan. Text-tv-avdelningen innehåller följande huvudrubriker: Information om sjukdomar, Detaljinformation om vanliga sjukdomar, Information om skador och skadeförebyggning, Tips för vård i hemmet, Anhörig-sidorna, Huskurer samt Medicinalinformation.

De tre delarna i Hälsokanalens utbud ger tillsammans en lösning på många problem – sändningarna på kvällstid kan på ett tydligt och visuellt sätt ge information till de som lider av olika problem och de dagliga gympapassen erbjuder även motionsmöjligheter på en för de äldre lämplig nivå som kan genomföras utan krånglig transport. Programutbudet ger alltså tips om hur tittarna kan hantera sina sjukdomar samt erbjuder dem en möjlighet att hålla kroppen igång för att förebygga andra problem. Bildspelet som fylls på av de anhöriga, gör att de äldre kan känna delaktighet i sina anhörigas vardag även om de för den sakens skull inte kan vara med fysiskt. Det ger (förhoppningsvis) en ökad känsla av samhörighet och kan motverka de negativa psykologiska aspekterna av isolering i hemmet. Text-tv delens innehåll motsvarar vad som nu för tiden oftast skulle läggas på en internetsida, men då många äldre inte har tillgång till och inte är intresserade av att ta till sig internettekniken har den lagts i ett medium som är känt sedan länge och som inte kräver någon ny inlärning.

Bilagor



Basdokument

Research och ursprunglig text av Patrik Ernfridsson 2007, kompletterad av Mattias Arvola 2007.

2007-12-17

Detta basdokument bör betraktas som ett levande dokument, som kan kompletteras med nya källor och ny information. Baserat på detta kan nya gestaltningar av HNV:s personor tas fram för att kommunicera. Exempel på sådana skulle kunna vara e-brev, posters, flyers, vykort o.s.v. Detta är också ett dokument för den som vill veta mer om HNV:s personor.

Torsten och Greta representerar båda pensionärer som inte längre är nyblivna aktiva pensionär, utan börjar få svårare att klara sig helt själva (varvid barnen blir viktigare), men de har ännu inte flyttat till äldreboende.

När Torsten och Greta används i ett specifikt produkt- eller tjänsteutvecklingsprojekt kan de behöva kompletteras med nya data. Då bör även nya kortversioner (1-2 sidor) av Torsten och Greta göras för att kommunicera de nya produkt- eller tjänstespecifika data.

Torsten Karlsson, senior herre utan dator

Ålder:

81 år (född 1926)

Civilstånd, familj:

Torsten bor tillsammans med sin fru Anna som är 77 år. De har levt tillsammans sedan han var drygt tjugo år. Torsten och Anna har två söner, 54 och 58 år. Den yngsta bor i Söderköping och har två barn (pojkar). Den äldsta sonen bor i Norrköping, ganska nära Torsten och Anna. Han har en son och en dotter. Torsten och Anna träffar sina barn och barnbarn ofta, i synnerhet dem i Norrköping.

Bakgrund

Torstens far var byggnadsarbetare, modern var hemma med barnen – jobbade i perioder som städerska – arbetade mer när barnen blev stora. De bodde trångt i enkla lägenheter i Norrköping. Det fanns inte kyl och frys, kakelugn och vedspis gav värme, endast kallt vatten fanns, ofta var det ett dass på gården. Torsten är yngst av fyra syskon, varav två är i livet idag. Det var knapert, men de klarade sig och hade mat på bordet.

Skola, utbildning

Torsten har gått sju år i folkskola. Han gick sedan vid ca 16 år som lärlig i en mekanisk verkstad.

Yrke

Han har fram till sin pension som han tog ut för 16 år sedan, vid 65 års ålder, arbetat med fordonsunderhåll och reparationer. Anna har varit hemmafru då barnen var små och sedan jobbat, i huvudsak som affärsbiträde.

Personlig hälsa

Torsten mår allmänt ganska bra. Han känner dock att han inte längre har ork att göra allt han vill, han måste välja mer vad han ska göra. Allting går lite långsammare också, och finmotoriken är inte speciellt bra. Minnet är det dock inget fel på, än så länge.

Anna har en höftprotes sedan ett år. Hon mår mycket bättre nu än tidigare då hon hade mycket ont i höften. Hon stödjer sig mindre på rollatorn nu när de är ute och går. Det finns hiss i huset, vilket är tur, idag hade det annars inte fungerat för Anna med sin höft.

Ibland följer Torsten och Anna med på PRO:s resor, men det är besvärligt att få med sig rollatorn. Sedan måste man se upp så att man inte faller, för då kan det gå illa. Han tycker att mobiltelefonen är en bra grej därför att den ger honom tryggheten att kunna ringa till barnen t.ex. om något händer. Det finns ju sådana där larm också men de funkar tydligen inte när man går för långt bort, och dessutom är de ju ganska fula.

Torsten kör fortfarande bil – men har minskat ned det – han tycker själv att han inte längre har lika god reaktionsförmåga. Så är det sämre med mörkerseendet.

Det Torsten och Anna prioriterar mest att göra är att träffa barnbarnen och barnen.

Torsten har sett en del gamla som blivit ensamma och slutat att äta ordentligt. Själv ser sig Torsten som en allätare. Han gillar isterband med den syrliga rökta smaken, kakor, svenska frukter men inte surt, banan är gott och honung. Bär är också gott. Ibland köper han även frukter på burk. Han är ganska nyfiken att testa nya matprodukter.

Motion

Torsten går på gymnastik. Det har han gjort länge – han känner de andra gubbarna på gymnastiken. Annas rollator kan ibland vara besvärlig att ta sig fram med när man är ute på promenader, det hade också varit bra om den hade varit lättare att lasta matkassar på. När de är ute har Torsten med sig mobiltelefonen som en trygghet.

Distribuerad vård och omsorg

Han vill inte heller ha kontakt med myndighetspersoner, apotek eller läkare via datorn – han vill att sådant sköts mellan fyra ögon. Telefon går an, men bättre är att träffa dem. E-post behöver han inte – det finns ju telefon, det är trevligare att prata med varandra.

Anna och Torsten har under den senaste perioden fått en del hjälp, men det jobbiga med det är ju att det blir så mycket spring av olika personer och ibland vet man inte vem det är som dyker upp. Sedan blir ju lägenheten fylld av utrustning också, så man vet inte var man ska sätta den. Hade de haft ett rum till så hade det fått bli ett skräprum för alla hjälpmedel. Ett annat problem är ju att man använder de där hjälpmedlen lite fel ibland.

Egenvård

”Så länge jag kan gå till ett apotek så gör jag ju det.” [om att sköta apoteksaffärer via Internet]

Boende

Torsten och Anna bor i en hyreslägenhet på 72 kvadratmeter, två rum och kök. Här har de bott i åtta år nu sedan de flyttade från en 3:a på 80 kvadratmeter. De flyttade till nuvarande lägenhet därför att de tyckte att det var onödigt stort att bo två personer i 80 kvadratmeter och så sparar de också pengar med den lägre hyran. Hissen spelar också in. Många hus i området saknar hiss. Det bor också en del ungdomar i huset, men dem har Torsten inte någon kontakt med. Man kanske säger hej i trapphuset.

I området har det den senaste tiden varit en del skumma typer som ser ut som alkisar och missbrukare, och det känns ju lite otryggt. En del inbrott har det varit i källarförråden.

Torsten gör en del av hushållsarbetet även om Anna, åtminstone tidigare, gjort mer än Torsten. Nu när Annas höft inte är som den ska så tar han mer ansvar för hushållsarbetet.

Torsten och Anna har ett sommarnöje som ligger någon dryg mil utanför Norrköping. De skaffade det tidigt i sitt gemensamma liv.

Intressen

På sommarhalvåret är de mycket i sommarnöjet – det finns plats att bo där för barnen och deras familjer också – då får de ibland hjälp med gräsklippningen som går tungt nu. Han tycker också om att titta på sport på TV och att lösa korsord.

Torsten och Anna är medlemmar i PRO. Torsten har länge varit aktiv inom PRO, han har varit med i styrelsen tidigare. Nu har han minskat på den aktiva delen inom PRO, men de brukar ofta delta i de aktiviteter som PRO-ordnar för medlemmarna, t.ex. resor och studiebesök.

Tillgång till teknik idag

Torsten har mobiltelefon – det är den andra i ordningen – den första fick han av en av sönerna som skulle köpa en ny. Nu har Torsten köpt en själv – den är lite mindre så att han kan ha den bra i fickan – vilket var anledningen till köpet.

De har en videoapparat, men använder den inte så ofta, det var mest för att barnbarnen skulle kunna se på film. De har ca 10 TV-kanaler. De har en CD-spelare och en äldre stereo med LP-spelare.

De har mikrovågsugn. Torsten och Anna har en bil som de använder bl.a. för att åka till sommarnöjet med. Torsten har ett kreditkort han inte använder och ett bankomatkort.

Om dator

Torsten har ingen dator. Han tycker att han är för gammal nu för att lära sig använda en sådan. Han tycker att han skulle ha gjort det för länge sedan i så fall. Han ser ingen nytta med en dator för sin del. Han kom inte i kontakt med dator i sitt yrke. Han säger att han inte vill ge sig på att använda en dator – det tycks vara svårt – det är likadant med videon – när han ska ställa in den så måste han alltid titta i handboken. Han kommer inte ihåg hur man gör. De nya sakerna är svåra att förstå – men är säkert bra för folk som använder dem.

Torsten har råd att skaffa sig en dator, men vill inte göra det. Han känner till att man kan sköta sina bankaffärer via datorn, för barnen gör det. Men han tycker att det går bra på det gamla sättet via utbetalningsorder.

Torsten blir irriterad när de i TV hänvisar till en internetsida, och t.ex. säger att man kan få mer detaljer där. Man tar för givet att alla har den möjligheten och det är ju massor med folk som inte har det, menar han.

Förhållningssätt till teknik

Torsten har jobbat med teknik hela sitt liv – han tycker inte att det är så konstigt med teknik. Teknik underlättar livet, tycker Torsten. Men han är inte intresserad av tekniska saker i vardagen som sådana. Han är mycket nyttoorienterad. Han är nöjd med vad han har. Han bläddrar ibland lite i reklamblad från teknikföretag.

Teknikanvändning

Torsten använder saker som han har nytta av att använda. Han har t.ex. en hel del elektriska verktyg hemma och på landet som han använder då och då.

När det gäller den ”nya tekniken” [def. av begreppet på sista sidan] är det mest mobiltelefon kan använder. Han har den oftast med sig. Det är mest han och Anna som talar med varandra i den, när han är ute och hon hemma. Han använder inte några andra funktioner på mobiltelefonen – men han vet att det finns almanacka och adressbok. Torsten använder inte SMS.

Torsten uppskattar inte apparater med en massa olika funktioner i – det blir svårt att hantera – han är t.ex. inte intresserad av att ha en kamera i mobiltelefonen. Ska han fota så får det bli med en kamera.

Torsten tycker att det är roligt att ha en bil och han kör nog en tid till. Det är det bästa sättet att ta sig ut till landet. Makan har körkort, men hon kör sällan numera. Torsten säger att innan man blir gammal så tänker man att man ska sluta köra bil vid en viss ålder, men när man är i den åldern så vill man fortsätta köra ett tag till ändå.

Framtida teknikanvändning

Torsten tror inte att mängden teknik kommer att öka i deras hem i framtiden. Han är inte så intresserad av att pröva tjänster burna av mobil-telefon (t.ex. talsvarsbank) eller dator.

Kunskap om teknik

Eftersom Torsten har jobbat med tekniska saker så förstår han bra hur mekanisk teknik fungerar. Men han har liten erfarenhet av att använda ”ny teknik”[1]. Det är TVn, videon och mobiltelefonen. Han använder handbok då han ska lära sig något, eller så vill han få det förklarat ansikte mot ansikte. Får hjälp av barnen ibland.

Torsten känner till en del om Internet och e-post – främst sådant som barnen och barnbarnen har berättat och visat – men också sådant han hört om på radio och i TV. Barnen letade upp en adress åt honom en gång och det var ju bra. Torsten litar inte på säkerheten på Internet – har hört och tagit till sig flera negativa händelser kring Internet – bedrägeri och skumma kontakter. Torsten kan inte tänka sig handla saker på Internet.

Farhågor

Torsten är verkligen inte orolig för sin egen del när det gäller den nya tekniken – den berör honom inte på det sättet. Han tror inte att han kommer att komma i kontakt med den på något nämnvärt sätt. Torsten tycker att det är oroväckande om tekniken gör så att den direkta mänskliga kontakten minskar. Den är viktig och vi måste vara rädda om den, säger han. Han tycker inte om utvecklingen att postkontoren försvunnit.

Köpbeteende

Torsten är idag jämfört med yngre människor, t.ex. sönerna, sen med att skaffa ny teknik. Vissa saker får han av barnen, mobiltelefonen är ett exempel. Torsten köper bara sådant han ser ger tillräckligt stor nytta.

Tidigare i livet, om det har funnits utrymme ekonomiskt, har Torsten inte varit sen med att handla in saker – som t.ex. TV som köptes någon gång i slutet av 50-talet, i början på 60-talet och utrustning till köket. Utrymme att handla har funnits bl.a. genom vänner och släktingar som jobbat på företag där man billigare kunde köpa t.ex. vitvaror och elektriska ”hemmaprodukter”.

Mål med teknikanvändningen

Att på ett enkelt och smidigt sätt kunna utföra det han vill. Han vill inte känna sig dum och okunnig när han använder teknik. Han vill känna sig trygg i det han gör – han vill göra saker som han är van vid att göra.

Signifikanta citat

- ”Ja, men du vet man ska ju tänka lite grann på hur pass gammal jag är och hur mycket man kan binda upp sig för något. Man har inte riktigt samma intresse för att hoppa på nya tekniken hur mycket som helst heller.”
- ”Tänk förr då kunde man få en instruktion när man kom och köpte en radioapparat t.ex. – då talade de om för en hur man skulle göra med den. Det finns inget sådant idag – de bara skickar till en kartong.”

---

[1] Ny teknik: Den innebörd som här läggs i begreppet ny teknik är rena tillämpningar inom informations- och kommunikationsteknik, men också kopplingar och sammansmältningar mellan denna och mer ”traditionell” teknik för vardagen, ett exempel kan vara möjligheten att kontrollera låset i ytterdörren via en dator med Internetanslutning eller en mobiltelefon.

”Greta” Margareta Johansson, senior dam med dator

Ålder:

76 år (född 1931)

Civilstånd, familj

Greta är änka sedan två och ett halvt år tillbaka. Maken Bengt var fem år äldre, han gick bort efter en tredje stroke. Hon har två döttrar – Eva och Kerstin, 55 och 57 år – som bor i Östra Husby några mil utanför Norrköping, resp. i Stockholm. Greta har fem barnbarn och två systrar.

Bakgrund

Gretas far var fabriksarbetare inom textilindustrin, modern var hemmafru – ströjobbade när tillfälle gavs. Greta hade tre syskon – två är i livet idag. Familjen bodde trångt i små lägenheter i Norrköping. Det fanns mycket få bekvämligheter, värme fick de av kakelugnen och en vedspis, det fanns kallt vatten, ett enkelt avlopp i köket, bykstuga i källaren.

Skola, utbildning

7 år i folkskola, internutbildningar inom kommunen.

Yrke

Arbetare inom textilindustrin, hemmafru, tjänsteman i kommunen. Maken var servicetekniker. Greta gick i pension vid 60 år, maken pensionerades samma år.

Personlig hälsa:

Greta mår ganska bra. Men det är klart att det märks att man börjar bli gammal. Man har ont lite här och där. Hon har dock något nedsatt hörsel på ena örat. Använder inte gärna hörapparaten eftersom hon inte tycker att den fungerar så bra. Hon har grå starr på vänstra ögat, väntar på operation, men har inte fått någon tid för det ännu. Starren gör ju att man inte ser så bra så en del knappar är svåra att se och det kan vara svårt att få i kontakter och liknande. I förra lägenheten bodde de i 30 år, de flyttade därför att det saknades hiss i huset vilket maken behövde p.g.a. sin dåliga hälsa. Orken tryter en del med åren. T.ex. hade de hade ett sommarnöje tidigare, såldes för något år sedan, men Greta orkade inte heller ta hand om trädgården, men hade inte heller lust att vara där när inte maken var med.

När man bor själv finns det ju en risk att man inte äter ordentligt, men Greta ser åtminstone till att få i sig en ordentlig frukost och dagens varma mål mat. Mellanmål borde man kanske äta och i sådana fall tycker Greta om honungssmak, ingefära, kardemumma, mandel, nötter, och olika frukter som äpple, banan och päron. Lingon och jordgubbssmak är också gott. En del av hennes bekanta är rädda för sött för dem hade diabetes. Maten ska vara kryddad med vanliga kryddor. Till efterrätt är det gott med ostkaka med sylt och grädde, äppelkaka, och fruktsallad. Det är intressant att testa nya produkter, men förpackningen ska vara lätt att öppna.

Sociala kontakter är viktigt för att man ska må bra. Greta träffar gärna och ofta sin barn och barnbarn. Ringer sina systrar. Deltar i PRO-aktiviteter. Är med i en bokcirkel. Reser gärna med PRO-resor. Greta har en väninna som hon brukar besöka som är alldeles för isolerad i sin lägenhet och kommer inte ut så mycket. Hon har ingen familj nära och känner sig nog lite ensam. Fast det kan Greta också göra efter att hennes man gick bort.

Motion

Hon tycker om att vara i naturen, saknar sommarnöjet. Greta håller vinterhalvåret på med vattengymnastik, det är så skönt. Hon går med gåstavar – det är bra träning. Ibland kan det vara otäckt att gå ut på kvällar och parken är ju dåligt upplyst. Tipspromenaden ger också viss motion och det är ju bra.

Distribuerad vård och omsorg

Om Greta skulle bli sjuk så att hon ständigt måste besöka sjukvården så skulle hon kunna tänka sig att via Internet skicka t.ex. uppmätta blodvärden, då behövde hon inte ta sig dit och vore det dessutom billigare så är det också ett gott skäl. Hon vill inte ha kontakt med läkare eller myndigheter via datorn, då vill hon göra på det vanliga sättet och prata med dem.

När maken fortfarande levde hade den en del hjälpmedel hemma men det blev både trångt och så var de så fula. Man vill ju inte att ens hem ska se ut som ett sjukhus. Sedan är det tufft att vara anhörigvårdare, det blir lite av ens livsuppgift det där att ta hand om den andre.

Egenvård

Greta kan tänka sig att gå ut lite mer på Internet, t.ex. för att se vad en medicin är bra för. Hon hoppas att hon inte kommer att behöva ta så många mediciner, och tänker på sin make som ibland glömde att ta sin.

Boende:

Greta bor i en hyreslägenhet, 3 r.o.k., 75 kvm (bott där i 6 år, hiss finns). Platsen är viktig och man känner grannskapet, fast hon har inte någon kontakt med ungdomarna som bor i stadsdelen. Det är ett problem med vandaliseringen, menar Greta. Inte skulle Greta vilja flytta nu inte. Kanske senare om man måste bo på boende, men än så länge fungerar ju hushållsarbetet. Här i grannskapet har man sina vänner och bekanta och man kan hjälpa varandra med både det ena och det andra. Greta är ganska mycket hemma. Egentligen är hon bara ute några timmar varje dag. Enda nackdelen med lägenheten är väl ungdomarna som ibland spelar hög musik samtidigt som husen är så lyhörda.

Intressen

Greta uppskattar mycket att lyssna på radio. Ser på TV. Skriva på datorn om sitt liv.

Greta har känt med åren att hon alltmer måste prioritera bland de saker hon vill göra. Det räcker med en sak om dagen, känns det som. Om man ska till tandläkaren på dagen så tycker hon inte att hon orkar mer sedan.

Tillgång till teknik idag

Greta har en dator hon har fått av en av mågarna. Det var när de skaffade en ny som hon fick denna. Det var medan maken levde. Det finns Internet på den och en skrivare.

Greta har en mobiltelefon – det är den andra i ordningen. Den första fick hon av barnen, den var klumpig och batterierna var dåliga. Hon och maken köpte därför en ny telefon som Greta använder med kontantkort.

Greta har annars ganska lite teknik hemma utöver det vanliga. Hon har TV med ca 10 kanaler, radio, video, mobiltelefon, CD-spelare (sedan 5 år). Hon har mikrovågsugn. Hon har ingen bil nu, den gjorde hon sig av med den när maken gick bort. Hon vill inte köra själv nu. Greta har ett kreditkort och ett bankomatkort. Kreditkortet är en trygghet som hon dock mycket sällan använder.

Om dator

De sista åren i yrket använde Greta en dator något. När Greta och maken fick datorn hon nu använder hade de redan tänkt ett tag att de skulle skaffa sig en begagnad dator. De skaffade datorn därför att de ville hänga med lite och så gick de på datorkurs ordnad av PRO. Det är roligt att kunna prata med barnbarnen om datorer, de kan så mycket. De skickar ibland e-post till varandra. Greta har varit ute på Internet något, men maken var ute mer där. De sökte bl.a. någon gång på busstidtabeller. Mest använder Greta datorn för att skriva på ordbehandlaren – hon skriver lite berättelser ur sitt liv. Det är roligt att använda den, tycker hon. Så spelar hon patiens på datorn nästan varje dag. Hon använder nog datorn lite mer nu när hon är ensam, det finns mer tid nu. Krånglar det med datorn så ringer hon till barnen eller barnbarnen så hjälper de oftast till.

Handla saker på Internet vill inte Greta. Och hon litar inte på internetbanker riktig. Hon kommer att fortsätta att betala räkningar via betalningsorder till banken. Bredband tänker hon inte skaffa, det har hon inte nytta av och dessutom är det för dyrt.

Förhållningssätt till teknik

Greta har inget större intresse för teknik. Hon ser nytta som det främsta motivet för att skaffa sig teknik och att använda teknik. Greta köper inte något bara därför att det är en intressant sak. Maken var mer för att köpa grejer. Hon är nöjd med den mängd teknik hon har i hemmet idag.

Teknikanvändning

För Greta måste det vara en nytta med teknik hon har och använder.

Hon använder mobiltelefon – med trygghet som den främsta nyttan. Hon uppskattar verkligen mobiltelefonen. Greta har svårt att se tangenterna på de nyaste mobiltelefonerna. Hon är därför rädd om den telefon hon har idag, på den ser hon tangentbordet bra. SMS skulle vara lite roligt att pröva, hon har fått några av barnbarnen – hon ska be dem lära henne.

Greta tycker att det är besvärligt och irriterande när t.ex. två mobiltelefoner inte har samma typ av menyer och knappar. Det är likadant med TV-apparater. Det är dumt, då måste man lära sig på nytt när man byter. Det är samma sak med bankomater som hon ganska sällan använder – ibland sitter avbrytknappen där klarknappen brukar sitta – då blir det fel och hon blir så stressad att hon inte ser vad det är som är fel.

Greta har träffat på talsvarsgränssnitt i telefonen – det fungerar för henne – men hon har hört äldre människor som tycker att det är besvärligt, de blir så arga att de slänger på luren. Det är svårt att komma ihåg de olika alternativen, då måste man ringa flera gånger och skriva upp dem. Greta har med hjälp av dottern deklarerat via telefontalsvarsgränssnitt en gång.

Greta vill inte att ha flera alternativa sätt att gör saker på, hon tycker att det går bra att gå till banken och tala med personalen om hon vill göra några bankaffärer – hon vill t.ex. inte ha tillgång till talsvarsbank – hon vill göra som hon brukar. Hon har tid att stå i kö.

Greta ser på TV en hel del, men tycker att programutbudet är dåligt. Hon saknar bra underhållningsprogram.

I övrigt när det gäller teknik har det varit Gretas make som tagit ansvar för det i hemmet. Det var han som tog hand om bilarna de ägt, o.s.v. Nu får hon sköta tekniken själv. Hon fixar glödlampor och har spikat lite. Är det för tekniskt hjälper ibland barnen, mågarna eller barnbarnen till.

Framtida teknikanvändning

Greta tror inte direkt att mängden teknik kommer att öka i hennes hem i framtiden. Hon kan tänka sig att gå ut lite mer på Internet, t.ex. för att söka kostråd eller söka svar på frågor kring hälsa.

Kunskap om teknik

Greta har en del erfarenhet av att använda ”ny teknik”. Använde dator på jobbet något. Hon använder datorn hemma, har gått några datorkurser. Lär sig lite av barnbarnen och barnen ibland.

Greta vill gärna ha en muntlig introduktion till en teknisk apparat – hon har svårt att läsa de handböcker hon sett.

Farhågor

Greta känner sig inte orolig när det gäller den nya tekniken. Hon har prövat den lite i och med datorn – men känner att hon inte kommer i kontakt så mycket med den nu och förmodligen inte i framtiden heller. Men hon påpekar dock att vi måste värna om möten mellan människor – den personliga kontakten som tycks försvinna mer och mer i och med den nya tekniken.

Köpbeteende

Greta är inte tidig med att köpa ny teknik. Vissa saker får hon av barnen – mobiltelefonen är exempel på det. Greta köper sådant som är till nytta för henne. Nu senast var det en nummerpresentatör – det är bra när man är ensam – det är viktigt att ringa upp de som ringt om man varit ute och inte kunnat ta samtalet. Det sociala är viktigt.

Mål med teknikanvändningen

Att på ett enkelt och smidigt sätt kunna utföra det hon vill. Hon vill inte känna sig dum och okunnig när hon använder teknik. Hon vill känna sig trygg i det hon gör – hon vill göra saker som hon är van vid att göra.

Signifikanta citat

- ”Jag är väldigt dålig på sådant – jag är inget teknisk. Det var maken som tog hand om programmeringen av videon. Maken var intresserad av teknik och duktigt på allt som är tekniskt. Han har tagit hand om tekniken hemma.”
- ”Jag skulle inte kunna tänka mig att sitta på spårvagnen som ungdomarna gör och säga i mobiltelefonen att jag kommer hem om en kvart – kan du sätta på potatisen, eller något sådant. Det skulle jag aldrig kunna tänka mig – så viktigt är det ju inte. Man behöver inte vara anträffbar varenda sekund.”
- ”När vi gick och lärde oss dator så använde vi e-post, men det är enklare med telefon om man vill något.”

Skrivna källor till basdokumentet

- Blücher, Gösta, & Graninger, Göran (red.). (2005). Den omvända ålderspyramiden. ISBN 91-85457-85-X. Linköping University Interdisciplinary Studies. ISSN 1650-9617. http://www.ep.liu.se/ea/is/2005/003/ . eISSN 1650-9625. (2007-11-08).
- Ernfridsson, Patrik (2003). Äldre och teknik: Fyra porträtt som grund för IT-design. LIU-KOGVET-D--03/10--SE. http://www.ep.liu.se/exjobb/ida/2003/010/ . (2007-11-08).
- Ernfridsson, P., & Hagberg, J.-E. (2005). Tretton teknikbiografier. En intervjustudie av äldres liv i Norrköping, 2004, (Tema-Ä Arbets-PM). Linköping: Linköpings universitet.
- Hälsans nya verktyg, Problemkatalogen. http://www.halsansnyaverktyg.se/ (2007-11-08).
- Kimel, J. & Lundell, J. 2007. Exploring the nuances of Murphy's Law: long-term deployments of pervasive technology into the homes of older adults. interactions 14, 4 (Jul. 2007), 38-41.
- Kurniawan, S. 2007. Mobile phone design for older persons. interactions 14, 4 (Jul. 2007), 24-25.
- Lorefält, Birgitta (2007). Slutrapport för projektet ”Förstudie Del 1 till projekt Guldkant”. Projektbeteckning: 06-HF4. Linköpings universitet/IMV, avd för Omvårdnad.
- Merzenich, M. 2007. Neuroscience via computer: brain exercise for older adults. interactions 14, 4 (Jul. 2007), 42-45.
- Ruyter, B. d. & Pelgrim, E. 2007. Ambient assisted-living research in carelab. interactions 14, 4 (Jul. 2007), 30-33.

Insamlade data till basdokumentet

- Intervjuer genomförda av Patrik Ernfridsson. Se Ernfridsson, P. & J.-E. Hagberg (2007). Två porträtt av äldre teknikanvändare. Personor framtagna för Hälsans nya verktyg. Arbetsnotat från Tema Ä. ISSN 1652-2176, Tema Äldre och åldrande, Linköpings universitet.
- Tipspromenader, intervjuer och observationer genomförda av Stefan Nygard, Fabian Segelström och Jonatan Wentzel.

Greta och Torsten

Två personor för äldre användare av Hälsans nya verktyg

En persona är en beskrivning av en användararketyp baserad på studier av verkliga användare. Den omfattar vanligen ett par sidors beskrivning av arketypens demografi, beteendemönster, mål, förmågor, attityder och miljöer, samt personliga detaljer för att ge den liv.

Personor ger en gemensam grund för kommunikation i produkt- och tjänstedesign. De ökar medvetenheten och fokuseringen på användarna, och gör målgruppen mer explicit. I slutänden ger de bättre förutsättningar att skapa användbara och ändamålsenliga produkter och tjänster som användarna accepterar, använder, och uppskattar. De två personor som beskrivs i detta häfte är Greta och Torsten, som gestaltas på ett levande sätt i skrivna och tecknade scenarios som beskriver problem som de möter i vardagen.

Greta och Torsten representerar båda pensionärer som inte längre är nyblivna aktiva pensionärer, utan börjar få svårare att klara sig helt själva. De har dock ännu inte flyttat till äldreboende. De baseras på en lång serie intervjuer och observationer med äldre personer och folk i deras omgivning. Tillsammans med olika rapporter och dokument ger det en stabil grund för dem. Greta och Torsten är fiktiva karaktärer, som representerar en viktig användarkategori för Hälsans nya verktyg.

Redaktör och projektledare för arbetet är Mattias Arvola, lektor i medieteknik och interaktionsdesign vid Linköpings universitet och Södertörns högskola.