

Detta är en transkribering av ett samtal mellan Jan Gulliksen, Carola Löfstrand och Katarina Lindblad-Gidlund. Samtalet leds av Eva-Karin Anderman. Alla medverkande är ledamöter i Användningsforum.

EVA-KARIN:

Hej, och välkommen till Användningsforums poddar. Användningsforum bildades 2012 i mars av regeringen, och det läggs ned sista december 2015. Forumets uppgift är att säkerställa en kontinuerlig dialog kring tillgänglighet och användbarhet i IT. Utgångspunkten är att kunskaper och erfarenheter från det allmänna, frivilliga och intresseorganisationer, bransch- och forskarsamhället, genom en dialog ska peka på viktiga konkreta förutsättningar för användbarhet och tillgänglighet. Forumet ska också visa på exempel hur användbarhet och tillgänglighet kan implementeras och följas upp av ansvariga aktörer. I fyra poddar kommer ni att få träffa medlemmar från Användningsforum som tillsammans diskuterar kring de här viktiga frågorna.

EVA-KARIN:

Det här är fjärde och sista samtalet. Jag som ställer frågorna heter Eva-Karin Anderman. Vi har idag med oss Jan Gulliksen, Carola Löfstrand och Katarina Lindblad-Gidlund. Kan vi börja med en presentationsrunda, kanske? Carola, vem är du och vad jobbar du med?

CAROLA:

Vem är jag? Ja, jag är Carola Löfstrand, jag jobbar arbetsmiljöspecialist på fackförbundet Vision. Och i den här skaran så är jag en av representanterna för användarna och användarnas vardag, kan man säga. Och utifrån det så kan man säga att ja, var befinner sig de här medlemmarna, som vi har då i fackförbundet. Det är framförallt, det är kommun och landsting i regioner och kommunala bolag och så, som organiseras utav skattemedel, och Svenska Kyrkan och så. Och alla de jobbar i väldigt, väldigt hög utsträckning med administration och IT på olika sätt.

EVA-KARIN:

Tack så mycket. Katarina, vill du fortsätta?

KATARINA:

Ja. Katarina Lindblad-Gidlund heter jag, professor i informatik och jag ska väl på något sätt representera forskarsamhället i någon mening, i Användningsforum. Och jag jobbar med någonting som heter kritiska studier av digital teknik och samhällsförändring. Det innebär att jag tittar på design, på ett väldigt brett sätt. Allt ifrån hur vi påverkar samhället när vi formulerar policys och visioner och förväntningar av digitalisering, till att hur vi påverkar i konkreta situationer när vi designar olika former av IT-verktyg och IT-stöd och så vidare. Och vilka som är med och gör det på bägge de här sätten. Både i det här större perspektivet och i det mindre när vi gör artefakter.

EVA-KARIN:

Spännande. Vi ska också be Gulan att presentera sig själv.

JAN:

Gulan kallas jag för som sagt, jag jobbar uppe på KTH, är forskare och lärare där. Professor i något som heter människa-datorinteraktion och sen är jag också ordförande i digitaliseringskommissionen, som jobbar åt IT-ministern och näringsdepartementet med IT-politik. Och så sitter jag i Användningsforum förstås.

EVA-KARIN:

Ja. Och det är därför vi är här alla tre. Jättekul! Katarina, hon är med oss via länk idag, kan man säga. Och vi ska prata lite. Jag tänkte börja med att slänga ut en fråga så där lite, vill du ta den första Carola? En av grunderna till att man startade Användningsforum var att få en dialog kring användbarhetsfrågorna. Hur har Användningsforum fungerat för dig? Har det varit något du har tagit med dig i ditt arbete?

CAROLA:

Ja, det har det. Jag tycker att Användningsforum för min del har tillfört väldigt mycket faktiskt. För när Användningsforum startades så var vi också i Vision i ett läge där vi synkade in väldigt bra med varandra. IT-frågor, IT-systemens påverkan på användarna, på medarbetarna, vart mer och mer synliggjort och man vart mer och mer medveten i det skedet om att någonting behöver göras när det gäller IT-systemen och den digitala arbetsmiljön och så. Och vi Vision vi jobbade med det en del, men genom att det plockades upp i Användningsforum så vart det en vitaliserad och en annan kraft och det vart på en högre strategisk nivå, som diskussionen fördes. Vilket också gav en helt annan legitimitet till frågan och också har varit en bra, vad ska man säga, en bra språngplanka för både Vision och för andra fackförbund som har tagit vid i den frågan. För att kunna visa på vikten utav att jobba med inflytande när det gäller IT från användarna, för att få öka tillgängligheten och användbarheten på arbetsplatserna och få mer ändamålsenliga IT-systemen i verksamheten. En del av verksamhetsutvecklingen, kan man säga.

EVA-KARIN:

Mm. Och för dig Katarina, hur har det varit för dig i ditt arbete att vara med i Användningsforum?

KATARINA:

Där tycker jag framförallt att det har varit givande att möta många olika perspektiv och nästan se hur de där har gått ihop. För då får man syn på någonting, på något sätt den gemensamma nämnaren framträder tydligare. Om man sen tar den här dialogperspektivet, just det strategiska perspektivet handlar väldigt mycket om att man har tänkt igenom noga vad är det vi pratar om, vad är det vi förväntar oss. Och det är ett bra stöd, tycker jag, i Användningsforum, att det följs upp, att man försöker hålla i, att man försöker strukturera.

EVA-KARIN:

Och för dig, Gulan, hur har det varit att vara med i Användningsforum? Vad har det betytt för dig i ditt arbete, i digitaliseringskommissionen och som forskare?

JAN:

Jag tycker det var väldigt spännande. Alltså Användningsforum dök ju faktiskt upp i mitt liv innan digitaliseringskommissionen kom. Så jag fick frågan om att vara med här innan jag hade fått frågan om att vara med i digitaliseringskommissionen. Och man måste ändå

tänka tillbaka till 2012 när det här startade, då befann vi som är forskare oss i ett läge där man började prata om det här med samhällspåverkan av forskning på olika sätt och vis. Och impact, som nu idag är någon sorts självklarhet och modeordet framför alla i forskningen. Men då var det relativt nytt i forskarvärlden. Så att det var ett tilltagande intresse och det har egentligen alltid varit intresse från min sida sett, att vara närmare de som har problem och utmaningar att jobba med i sin verksamhet. Och då var Användningsforum och är än idag då, ett häftigt forum eftersom det samlade både näringsliv och fackliga organisationer och forskare och myndighetspersoner och så vidare till en dialog på en ganska hög nivå runt användbarhet- och tillgänglighetsfrågor. Så att för mig har det varit dels en källa till att få inspiration och kunskap från folk som kommer in i samma fråga som jag håller på med, men från ett helt annat perspektiv och från ett helt annat tillämpningsområde egentligen. Så det tycker jag har varit den största behållningen i det hela. Dessutom då en möjlighet att prova, testa idéer som man har på saker och ting som vi kanske sen också har plockat vidare i digitaliseringskommissionen för att göra till konkreta förslag till politikerna i det hela.

EVA-KARIN:

En tanke var ju att det skulle vara en strategisk dialog. Carola, ser du behovet av strategisk dialog kring de här frågorna?

CAROLA:

Ja, jag tycker att det är väldigt väsentligt, därför att frågorna som sådana är så pass komplexa. På olika nivåer, både på den nära verksamheten men också på den nationella nivån, så är frågorna komplexa och det finns många olika ingångar till dem. Och det krävs nästan att det finns kompetens och kunskap om de olika ingångarna och att de kompetenserna och kunskaperna får mötas på tvärsen i en dialog. Så att det blir en strategisk dialog, för annars är det väldigt svårt att kartlägga hur kontexten egentligen ser ut i en sån här fråga och då är det lätt också att man kan börja dra i fel tåtar för att försöka förbättra. Så att det kanske försämrar för någon annan del, man har inte konsekvensanalysen riktigt klar för sig. Och den typen utav dialog som vi har haft i Användningsforum, tycker jag att det har varit väldigt tydligt att, som Gulan säger, man har testat idéer och så där och vi har fått kastat upp exempel och så där. Och så har någon en annan kompetens och kunskap kunna sagt att "ja, fast om man gör på det sättet, då blir det inte någon bra effekt i den här frågan istället". Och då har kunskapsmängden över huvud taget ökat, för oss Användningsforum, man har lärt sig mycket, väldigt lärande dialog också. Men framförallt att vi har kunnat hjälpt varandra väldigt väl också i att kunna synliggöra hur kartbilden egentligen ser ut. I och med det också, så känner jag personligen att jag har lärt mig väldigt mycket och jag kan också beskriva problematiken på ett annat sätt. Gentemot, exempelvis i min roll då som facklig företrädare, gentemot arbetsgivare som behöver ta nästa steg till exempel.

EVA-KARIN:

Vad tänker du kring det, Jan?

JAN:

Jag håller med om det. Alltså, det behövs någon form av debattutrymme, någon form av tillfälle till lite mer av reflektion och tankar, runt hur man jobbar med den här typen av saker. Och också behöver vi i egentligen dela med oss mer av de historier och erfarenheter som vi gör, vilket jag tycker vi har kunnat göra på ett bra sätt.

EVA-KARIN:
Katarina?

KATARINA:

Jag håller med om den här ytan, reflektionsytan, som är väldigt spännande. Som är en konstruktion naturligtvis, men den här gruppen är sammansatt av någon och den reflektionsytan är väldigt spännande. Det som Carola gav ett bra exempel på, det är vad det kan ge också för de olika frågorna som kommer upp. Där kan vi verkligen få synergier av att den här reflektionsytan är så pass mångfaldig, så att säga. Där man kan plocka upp varandras trådar och hitta att "ja, men den grejen kanske vi kan göra där och placera där och faktiskt få en större effekt av om vi gör på det sättet". Det har varit viktigt och det tror jag framförallt har varit viktigt när det gäller de här frågorna ja, det är lätt att prata om dem. Men det är oftast svårt att gå till görandet och det tycker jag har varit positivt, att man kan se att det händer saker.

EVA-KARIN:

Intressant, då kan man koppla direkt till görandet. Hur arbetar ni själva med just de här frågorna? Användbarhet och tillgänglighet. Ni gör ju det, alla tre. Men ni kan berätta lite mer detaljerat.

CAROLA:

På många olika sätt, skulle jag väl säga. Dels så tar vi fram rapporter, där vi tittar närmare på våra medlemsgrupper då, deras roll som användare, hur de kan påverka sin digitala arbetsmiljö och har de inflytande över sina IT-system, framtagande, utveckling utav det och så. Och då har det visat sig att de som har ett inflytande, de är väldigt mycket mer nöjda över graden utav användbarhet, men också sin digitala arbetsmiljö än de som inte har haft inflytande vid upphandling och utveckling utav IT-system. Vi gör helt enkelt rapporter för att få fram bra underlag som kan motivera också lokala arbetsgivare till att jobba mer strategiskt och systematiskt med att utveckla användbarheten på arbetsplatserna. Och i det ligger också en tillgänglighetsperspektiv. Det handlar inte bara att titta på användarna som finns idag på en arbetsplats, utan man behöver också tänka på att användaren som finns på arbetsplatsen idag, kanske också kan få en funktionsnedsättning eller så. Och finns det då möjlighet att använda de här IT-systemen för de också, det är också ett perspektiv utav det. Och där handlar det om att ta fram stödverktyg och så till chefer och till skyddsombud. Också ha ett litet missionerande inom den fackliga sfären, att väcka frågan om digital arbetsmiljö. Till exempel, om jag backar bandet fem år tillbaka, så pratar man om digital arbetsmiljö och man möttes utav ganska tomma blickar, man förstod inte rik... "jaha, vad pratar de om?". Medan idag så fattar de flesta "jaha, digital arbetsmiljö jo, men det vet jag precis. IT-strul och när jag blir irriterad och hamrar på tangentbordet fast det inte är lönt". Det har hänt någonting där. Däremot så vet man inte riktigt var man ska börja och där försöker vi då också vägleda till att ja, men börja någonstans istället för att bara fundera på hur:et. Utan sätt igång och gräv där man står, det är bättre det än att inte göra någonting. Och då kan det vara att man börjar göra en kartläggning på arbetsplatsen för att se hur upplevelsen utav den digitala arbetsmiljö är. Och då kanske man behöver titta närmare på ett visst IT-system kanske det visar sig och då gör man en IT-skyddsronn på det IT-systemet, för att hitta förbättringsåtgärder helt enkelt. Och så har man en dialog med leverantörer eller IT-utvecklare. Ja, det är väl lite mer konkret exempel på vad vi gör, bland annat.

EVA-KARIN:

Gud vad spännande att koppla till dig då, Gulan, vad gör du?

JAN:

Ja, men skälet till att jag är här sent idag är ett stort användbarhetsproblem. Jag påbörjade min resa uppifrån KTH och började med att lägga spåröppnarkortet, SL-kortet intill mobiltelefonen så det blev avmagnetiserat.

EVA-KARIN:

Bad mistake.

JAN:

Ja, bad mistake. Och så är det ingen biljett på kortet, utan det är bara en öppnare. Så att jag var tvungen att gå och leta efter mitt SJ-kort som jag köpt tillsammans med det, för att kunna låsa upp det. Och sen ja, påbörjade jag resan hit och så tittar jag på spårvagnskartan och då ser jag att röd linje går förbi Medborgarplatsen, så där tänker jag att jag ska kliva av. Men jag ser inte den här lilla vita klutten som anger att det är en hållplats på röda linjen på den. Men alltså den röda linjen går förbi om ni tittar noggrant på dem där, så jag hamnar borta på Mariatorget och så börjar jag gå och redan då var klockan kvart över och så blir man då lite stressad. Och så kommer man fram hit och då är det så irriterande att de här två gatorna som korsar varandra här utanför, de har nummer 19 båda två på hörnet. Så att det är nummer 19 på nästa gata om hörnet här också. Så jag stod och sliter i dörren där borta ett tag innan jag kommer fram och sen så vill jag messa till dig och förstår omedelbart att du har stängt av telefonen för att du sitter i en radioinspelning. Och så där är livet hela tiden i vardagen. Och det är vardagen som säkert alla upplever och känner igen såna där problem. Men sen är den forskningsmässiga vardagen helt annorlunda, då jag egentligen försöker hjälpa andra människor att se var problemet ligger med hanteringen av olika typer av digital teknik. Eller analog teknik också för den delen. Men försöka förstå och göra lite mening i vardagen när det kommer till såna tillfällen där man behöver teknik för att hjälpa sig fram till vad man gör. Och då är det ofta så att det kan man inte förstå själv, det är väldigt svårt att lyfta sig själv i kragen och analysera sig själv och vad man gör och varför man missförstår saker och ting. Så då försöker man sätta sig in i andra situationer och se och förstå och hitta de problemen. Men sen vidare så är jag framförallt intresserad, inte bara av problem, därför jag tycker att vår rörelse hela tiden är igång och pratar problem. Det är alltid användbarhetsproblem eller digitala arbetsmiljöproblem eller tillgänglighetssvårigheter eller såna saker. Men jag vill också försöka titta på alla möjligheter som finns. Alla människor som på olika sätt och vis kan göra saker och ting som de inte kunde göra förr, enkom på grund av att tekniken finns där och hjälper dem. Så att jag vill skruva över det åt det hållet lite mer också.

EVA-KARIN:

Bra. Katarina?

KATARINA:

Alltså, jag jobbar med som jag sa tidigare kritiska studier av digitalisering och samhällsförändring. Och det som är så otroligt roligt med kritiska studier, det är hur förnyelseinriktat och förändringsinriktat det faktiskt är. För att grunden i det, det är att man ska ifrågasätta det som är för givet taget, det vi tycker är normalt eller normen eller

det vi förväntar oss eller någonting sånt. Det är man alltid otroligt intresserad av att ifrågasätta och vända och vrida på och se om det går att göra annorlunda. Det är det fokus som jag oftast har, alltså vad är alternativen, hur skulle vi kunna göra om vi inte gör på det här sättet. Och det är det jag gör i mitt jobb oftast, det är att fundera över vilka förväntningar vi har på digitalisering. Där det blir ganska filosofiskt, man tittar på modernitet, man tittar på ideologi, man tittar på diskursen, hur vi pratar om det och hur vi beskriver digitaliseringen. Och det kan man analysera, vare sig man vill analysera policydokument eller offentliga samtal eller strategier och visioner som organisationer och myndigheter har. Och sen så tittar jag också på då vilka designmetoder man har för att kunna vända lite upp och ner på det här och se vad är det vi har låst in oss i, hur kan vi bryta det här vi har låst in oss i och hur kan vi få syn på hur vi kan göra annorlunda. Och i bägge de här två lägena, vare sig det handlar om de här förväntningarna, uttrycka förväntningarna från policynivå till vad det är vi de facto gör konkret, så är jag väldigt intresserad av vilka är det som är med, vilka får uttrycka någonting, vilka har en röst att uttrycka någonting och vilka kan påverka någonting.

EVA-KARIN:

Mm. En annan del med Användningsforum, en annan viktig del har också varit att lyfta exempel på användbarhet och tillgänglighet. Är det någon som har ett bra exempel? Förutom det som Gulan drog här med det icke digitala, svåra att ta sig hit till inspelningsstudion.

JAN:

Jag har ganska många olika exempel av olika art. Men någonting jag upplevde för något år sen, som jag tyckte var lite fascinerande och som vi talar alldeles för lite om. Men det var, jag hade en forskarvistelse i Frankrike under en del av min tid och så satt jag och jobbade tillsammans med en person som håller på och utför cockpitar för flygplan, en person som håller på med dataspelsutveckling och en person som håller på med e-government. Och så sitter vi och diskuterar och försöker förstå på vilket sätt är det vi gör olika. Och då slås man lite fascinerande över hur cockpitdesignern ... Jag menar han som håller på med e-government, han håller på med samma problematik som jag och de allra flesta i Användningsforum är inblandade i. Men han som designar cockpitar, han säger det "här går säkerheten framför allt, här ska saker och ting fungera. Vi släpper inte ut ett system förrän det är färdigt och fungerar och har så att säga högsta möjliga användbarhet. Man ska inte kunna göra fel i det". Och det är ändå ganska sällan som vi hör talas om piloternas stora användbarhetsproblem. Nog finns väl de också där, men det är helt annat sätt att fokusera på tekniken i de sammanhangen. Och då då så gick vi vidare och så pratade jag med den som var dataspelsutvecklare eller forskare i de sammanhangen och tittade på hur de jobbar för att plocka fram någonting. Och hur man har en helt annan utvecklingsmetod, som liknar lite förlagsvärlden, att nu ska vi pitcha en ny idé vi har, en ny idé till något koncept som kan gå igenom. Och då gäller det att göra det så bra så att förlaget väljer att köpa den här på något sätt. Så man utvecklar och gör någonting super-duper-duperbra i alla upptänkliga sammanhang. Och så sitter vi själva här med våra Agresson och våra SAP och våra PowerPoints och alla möjliga system som fungerar så otroligt dåligt för våra arbetsuppgifter. Och så sitter man och funderar över "varför hamnar inte vi snarare i läget att vi kunde anamma en annorlunda utvecklingsmetod som faktiskt levererar någonting som kan fungera mycket bättre på sådana sätt och vis?". Bara som en reflektion och injektion in i den processen.

CAROLA:

Jag tar gärna vid där. För när jag tänker på just gamificationutvecklingen och just det där det lustfyllda. Här sitter vi med IT-system som är så infernaliskt tråkig och själsdödande på arbetsplatsen, när man kan utveckla system som är mycket mer lustfyllda i designen och så. Och när vi tittar i våra undersökningar i Vision, så ser vi den här fördomen som finns om att yngre hanterar IT-systemen så mycket bättre än äldre. Så har vi visat på underlaget att upplevelsen utav användbarheten och den digitala arbetsmiljön, det finns inte någon skillnad i åldern där. Och där har vi också de yngre medarbetare då, som är också uppvuxen med spel och de vistas i en privat värld inom IT som är mycket mer lustfylld och användarvänlig. Tekniken är inte problemet, tekniken finns, det handlar om att vi ska få in tekniken i arbetslivet också så att det blir lite mer lustfyllt. Och det är också en sån sak som jag vill tillägga, att bland våra medlemmar och det tror jag är generellt, det är ingen som vill vara utan IT-stöden som finns. Man vill inte gå tillbaka till penna och papper, det är inte ett alternativ. Utan man vill ha det, men man vill ha det bra.

EVA-KARIN:

Vad tycker du om det här Katarina? Det lustfyllda, utifrån ditt perspektiv.

KATARINA:

Ja, alltså det slog mig att man skulle kunna prata om en IT-depression. Därför att det är det som händer naturligtvis, när du har låg möjlighet att påverka, du är tvungen att anpassa dig och till slut så händer det saker med dig själv och hur du mår. Och ett sånt exempel som jag märker när jag är ute och pratar mycket om det jag jobbar med, det vill säga att folk ofta säger att "ja, men det är inte så mycket att göra och jag får anpassa mig till Agresso och Palasso" eller vad det nu är man jobbar med. Och då brukar jag säga det att "ja, men IT görs inte i rosa fluffmoln" och jag använder den ordkombinationen bara för att den är lite provocerande. För de sällan förknippas med just teknik. Men det är som om vi tänker att det görs någon annanstans och vi kan inte påverka den här situationen. Och då brukar jag säga det att "ja, men om man har haft en riktigt usel stol som faktiskt inte går att sitta på varenda dag, vad hade du gjort då?". För någonstans så handlar det om det här att när det gäller teknik och framförallt digital teknik, så abdikerar många av oss för vi tänker att det är någonting svårt som vi måste förstå. Så att ja, det där tycker jag är en intressant fråga.

EVA-KARIN:

IT-depression, människor abdikerar, vi pratar om behov utav lustfyllt. Säg något lustfyllt kring IT och användbarhet och digitalisering, Gulan?

JAN:

En sak som vi har diskuterat ganska mycket i Användningsforum och som jag kan ta upp som är ett försök att göra någonting lite lustfyllt av någonting ganska tråkigt. Så tänker jag på en situation för en mängd år sen när jag var inne och skulle försöka skaffa mig en ny mobiltelefon. Jag gick in i en affär som ska förbli anonym i det här sammanhanget och sa det "jag skulle behöva köpa en ny mobiltelefon och jag har två krav på den som jag skulle vilja ha tillgodosedda". Och mina två krav var att den skulle gå att koppla ihop med den dator jag hade vid det tillfället, för det var mitt sätt då att kunna komma ut på internet. Och sen så skulle jag vilja att det gick att ringa i hela världen med den, eftersom jag reste ganska mycket och på den tiden så var det ganska få telefoner som kunde det. Och då tog handlaren och så langade han fram en mobiltelefon som han sa "den här

uppfyller alla dina krav” och det var förstås den dyraste telefon de hade också. Men jag köpte den, gick därifrån och går hem och försöker göra precis det jag hade krävt av honom och faktiskt fått affären att skriva under att den uppfyllde de här kraven också. Och mycket riktigt så gick det ju då inte att göra det jag ville göra. Det gick inte att koppla upp sig med den här telefonen och jag vände mig åter till leverantören och försökte ta reda på vad var det här och nej, då måste jag kontakta telefonoperatören, för det var det det var fel på. Och så sa jag ”jaha” och så telefonoperatören sa ”nej, du måste kontakta telefontillverkaren och prata med dem”, ”jaha”. Och så gjorde jag det och sen sa de ”nej, du måste kontakta datortillverkaren”, för det var en grej som kopplade till datorn med, ”nej, du måste kontakta mjukvaruleverantören”. Och när jag hade då kommit dit hän så sa de ”nej, du måste kontakta telefonoperatören”, sa dem. ”Ja, men det var där jag började”, sa jag, ”nu har jag gått hela varvet runt på det här sättet. Så här kan det inte fortsätta”. Så jag gick tillbaks till affären med min kravlista och med den här berättelsen till dem och så det att ”nu har jag faktiskt fått undertecknat här på att ni ska leverera någonting som är användbart utifrån mina krav här, så nu förväntar jag mig att ni tar och gör det”. ”Jaha”, så muttrade de lite grand och så tog de in min datorn och min telefon, så sa de ”kom tillbaks om en vecka eller två”. Och det gjorde jag och när jag kom tillbaks om en vecka eller två så var det nästan lite ursinnigt, kastade de de här kastade sakerna efter mig och så sa de ”här har du nu, nu har vi fixat till så det går att lösa det här”. ”Jaha, vad var det som var fel då?”, ”Ja, vi var helt enkelt tvungna att skriva en ny drivrutin som fungerar för de här sakerna skulle fungera ihop och så där. Och det hade vi inte gjort om vi inte hade skrivit på ditt kravdokument här i de här sammanhangen”. ”Nähä”, sa jag, det var ju lite spännande och intressant att, är det så att jag får en användbar produkt bara för att jag kräver det och talar om att det är så jag vill ha det? Några år senare när jag skulle köpa en ny mobiltelefon hos samma leverantör och så jag gick jag dit och så hade jag med en lite längre kravlista, så fick jag beskedet tillbaka ”nej, nej, vi har fått tillsägelse att vi inte får skriva på några såna här saker”. Det var den vägen det tog när jag försökte då jobba för att kräva det här och få det. Och då kan man undra, är det här lustfyllt i det hela? Jo, men jag tycker faktiskt det är lustfyllt i termer av det här att om vi bara ställde lite mer krav på det vi hade, så kan man lyckas på ett bra sätt. Och då måste jag också få tillåta mig själv att göra en annan liten reseberättelse för vad jag råkade ut för i fredags, i de här sammanhangen. För att min arbetsplats skulle upphandla ett nytt resebokningssystem och det kom en förfrågan efter användarrepresentanter som var frekventa resenärer som kan tänka sig att prova det här. Och jag fick inte tag på någon som kunde tänka sig att ställa upp. Alla gnäller över att systemet inte fungerar, men när man behöver ha någon person som ställer krav i de här sammanhangen så fungerar det inte. Och då fick jag faktiskt en lite annan insikt i problematiken som vi jobbar med. För jag satt då på andra sidan bordet och lyssnade på föredragningar från olika leverantörer som ville pitcha just sitt resebokningssystem. Och jag hade förstås massvis av komplexa frågor som kopplade till användbarhet och tillgänglighet i det läget. Och fick hela tiden till svar att ”jo, men det här skulle man kanske kunna göra, men det beror ju på det här systemet. Det beror ju på HR-systemet som det här kopplar till eller på ekonomistyrningssystemet eller attesteringsfunktionerna” och så vidare, och så vidare. Och helt plötsligt så inser man vilken otroligt komplex sörja av system som vi alltid sitter i, i det som faktiskt oftast upptar våra diskussioner vad gäller digitala arbetsmiljöer. Därför att det är en sörja av en mängd olika system som ska funka för HR-personer, för ekonomistyrningspersoner, för chefer, för medarbetare, för de som jobbar på tillverkningen och vad det nu är. Och alla system flätas in i varandra på ett eller annat sätt och det är en hel omöjlighet att bygga en väl fungerande miljö för någon i det där

sammanhanget. Därför att man kan bara uppdatera ett system eller två i taget, man kan inte uppdatera alla de här på en gång. Och man kan inte skapa en anda av att bygga nya system som kommer med uppdateringar per automatik, så pass ofta som mobiltelefonen idag gör för de flesta. Utan vi har en helt annan situation vi jobbar med i det läget. Så inte undra på att vi har en problematisk situation vi jobbar i. Och dessutom så har vi väldigt kravlösa brukare, som sällan har tid eller engagerar sig i eller ställer upp när det handlar om att faktiskt ställa krav på att man får en god miljö. Och när man väl ställer upp, så är det väldigt sällan som man kan få sina krav igenom, för att det är en enorm sörja av beroenden mellan olika saker som man har inne i det.

EVA-KARIN:

Jag skulle vilja, jätteintressant, höra Katarina, dig fundera lite kring det här med vem som får vara kravställare och hur du ser på den biten?

KATARINA:

Medan jag satt och lyssnade på Gulan där så tänkte jag just det. Jag tror att något av de mest lustfyllda vi kan uppleva, det är faktiskt, vi märker att det fungerar, vi löser en sån här teknisk situation. Det där relaterar jag till ett begrepp som jag brukar använda som heter teknikterapi, det är lite samma sak som när vi går i terapi. Det vill säga att vi kan sätta ord på vad det är vi upplever så att vi kan kommunicera det med andra, för annars så sitter det i huvudet på oss i ett enda sammelsurium. Och att vi också kan hitta handlingsutrymmet, både när det gäller vad vi kan förändra och vad vi inte kan förändra. Att vi kan se skillnader där emellan. För det här som Gulan nämnde med orimliga förväntningar egentligen på IT-system, det är så extremt komplext så att vi kanske inte kan ha de förväntningarna. Då är det också tokigt hur det kommuniceras, liksom om det gick. För då blir det diskrepansen mellan där ja, men vi tror att det ska funka på ett sätt och så kan vi inte göra det. Och då är det bättre att man förklarar ungefär en rimlig nivå. Om man då tänker på det där i teknikterapi, både att kunna sätta ord på, verbalisera det, prata med andra och identifiera sitt eget handlingsutrymme. Vad kan jag förändra och vad kan jag inte förändra och vad kan jag kanske göra för att kunna förändra mer. Det tycker jag är mycket intressantare ingång än att stereotypisera att äldre kvinnor på landsbygd till exempel är dålig på teknik, så därför måste vi få med x antal såna när vi ska bygga system. Eller att vi har andra såna här stereotyper som vi bygger in när vi vill få med användarrepresentanter. Så för mig är det mycket mer intressant att titta på vad man har för relation till teknik, hur pass mycket man känner att man kan ställa de här kraven som Gulan är ute efter. Och om man inte kan det, så behöver man få hjälp att i den här processen hitta vad det är man behöver och hitta vad det är man skulle behöva ställa krav kring. Så det där är intressant tycker jag, hur ser processen ut samtidigt som vi måste vara medvetna om att olika grupperingar kan ha olika behov. Men vi får inte låsa in oss där, tycker jag, i att stereotypisera.

EVA-KARIN:

Du är en väldigt bra övergång till Carola som jobbar jättemycket med att företräda många användare.

CAROLA:

Vad vi i Vision påtalar, det är också då att man behöver tänka in olika funktionsperspektiv. Inte bara, vad ska man säga, normalanvändaren eller så där. Jag tänkte just när det gällde inflytande, vilka har inflytande för det här. När vi tittar på

underlagen i våra rapporter så kan vi se att det är en skillnad utifrån om man befinner sig i en mansdominerad verksamhet kontra en kvinnodominerad verksamhet. Och det tycker jag är väldigt intressant. För då kan man se det att om man befinner sig i en mansdominerad verksamhet så har man i regel högre inflytande över utvecklingen av IT-systemen än om man befinner sig i socialtjänsten exempelvis. Och min analys utav det, det är dels att det finns organisatoriska skillnader här. I den tekniska verksamheten som är mansdominerad, där har man ofta mindre organisationer. Sen så är det också en kulturell skillnad, det finns olika traditioner. I den mansdominerade finns det en annan tradition att kunna påverka sina arbetsverktyg än vad det finns i exempelvis socialtjänsten där man inom äldreomsorgen om man ska ha ett lyftverktyg, så är det äldreomsorgschefen man går till för att få det. Utan man måste lägga in om en biståndansökan utifrån patienten till biståndshandläggaren som sitter på ett annat ställe i organisationen. Och då bedöms det om du ska få ett bättre lyfthjälpmiddel för din rygg som anställd utifrån om patienten behöver det. Beroende på hur vårdtung patienten är. Så det är också kulturella skillnader i verksamheterna utifrån vilka är det som har inflytande över IT-systemen. Sen så tänker jag när det gäller det lustfyllda, så sitter vi i Vision i vår kansliorganisation själv i en situation där vi ska skaffa nya IT-system. För vi ha haft olika IT-system som behöver prata med varandra, som inte har varit kompatibla och så. Men nu skaffar vi oss ett nytt och ledningen har frigjort tid för oss att kunna delta i förarbetena och kunna delta i att göra kravspekar och visa vilka behov vi har utifrån olika professioner och så. Vilket gör ju också att även om man inte kan få allt vad man vill ha, så förstår man varför och då kan man förhålla sig bättre till det. Och det är lite grand det Katarina var inne på när det gällde teknikterapi, jag tycker det var ett bra begrepp. I och med att vi har ett inflytande över det systemet som kommer så blir det också mer att man är positiv till det. Det känns lustfyllt, det känns inte som det stora hotet i fjärran. Utan det känns som den stora lösningen i fjärran.

EVA-KARIN:

Nu vill Jan komma in.

JAN:

När jag jobbade för några år sen åt en statlig myndighet med att utbilda systemutvecklarna i användbarhet och tillgänglighet. Det var 100 systemutvecklare internt på den här organisationen och varenda en var tvungen att gå igenom den utbildning som jag gav. Och en av de saker som de här systemutvecklarna fick göra, det var att de fick lära sig att göra fältstudier av användare. Så jag skickade ut dem att göra fältstudier på användningen av de system som de själva hade byggt. Och det kom ju tillbaks ofantligt spännande historier från de här utvecklarna som sa att "oj, vad fantastiskt duktiga användarna är och brukar våra komplexa system" och "jag hade inte förstått att det var så här svårt att hantera det. Och hade jag bara vetat, så skulle jag på en halvtimme kunna åtgärda de här problemen och göra det väldigt mycket enklare. Men det är aldrig någon som har talat om för mig hur de vill att systemen ska se ut eller vad de vill att de ska göra. Utan det har jag fått komma på själv. Och jag har heller aldrig fått någon återkoppling på det man har gjort". Och jag ställer då den välmotiverade frågan "har du aldrig varit ute och tittat på någon som använder de system du har byggt?", "nej", sa han, "det har jag aldrig hunnit med att göra. Och det har aldrig varit något som har varit prioriterat i verksamheten". "Ja, men hur länge har du jobbat här i verksamheten?", säger jag. "Ja, det är nu 22 år". Och så blir man då väldigt fascinerad över den här upplevelsen, helt plötsligt att systemanvändarna och systemutvecklarna möttes för

första gången. Talar med varandra och inser att här finns det ett stort gap mellan det som man egentligen behöver och det som man kan göra som levde helt ofyllt där på något sätt.

EVA-KARIN:

För att runda av lite, det här samtalet. Det som du beskriver, kan vara en del av en viktig strategisk fråga för framtiden, just att skapa de här dialogerna och de här mötena. Hur skulle du kortfattat beskriva vad du tror är viktigt i framtiden, Carola? När det gäller användbarhet och tillgänglighet.

CAROLA:

Ja, jag tror att en väldigt viktig strategisk fråga, det är att säkerställa att det finns en strategisk kunskap om de här frågorna i ledningen. Så att man skapar förutsättningar i organisationen, för just de här mötena som Gulan nämner. Och det är den högsta ledningen som är ägare utav att skapa de förutsättningarna. Och då krävs det att de får en bättre strategisk kunskap, som både får spill-over-effekter i organisationen, ut till arbetsplatserna. Men också upphandlingsförfarandet, att man blir bättre beställare och att man får låta beställningsförfarandet och behovskartläggning ta lite tid initialt.

EVA-KARIN:

Du Katarina, vad är viktiga strategiska frågor för framtiden för dig?

KATARINA:

Jag tror absolut viktigaste, det är att vi funderar över vilka ideologiska föreställningar som ligger till grund för de förväntningarna vi har på digitaliseringen. Om vi tänker efter, den förra teknikrevolutionen vi hade var industrialismen och vi hade vissa kunskaper då, erfarenheter och förväntningar för framtiden och vad ett modernt samhälle är. Så vi byggde in i den industriella teknologin. När vi nu funderar över vad vi ska göra med digitala teknologin, så tycker jag alltså ofta att det här, det hänger med. Vi har en väldigt stark förväntning, att det handlar om effektivisering och optimering och så vidare. Och då gör det att vi inte tänker oss att det kan hända någonting helt annat.

EVA-KARIN:

Gulan, vill du avsluta?

JAN:

Någonstans ändå så är det som så när vi tänker tillbaka, att tekniken blir hela tiden bättre. Det blir den ju. Man kan göra väldigt mycket mer saker, vi kan möjliggöra för människor att vara en del av vårt samhälle genom digitalisering, genom tekniken på sätt som aldrig var möjliga förr över huvud taget. För att ta ett konkret exempel, en person med en långvarig drogproblematik, kraftig övervikt och rullstolsburen som då när vi går igenom den här personens vardag, hur den ser ut, har 138 läkarbesök under senaste året som han ska försöka klara av att hantera. Och när man då jobbar med hur man tekniska hjälpmedel, med väldigt enkla grejer, med en mobiltelefon, med kalenderfunktion, kan möjliggöra för en person att få ordning på sitt liv. Och se glädjen hos en person som faktiskt helt plötsligt klarar av att fungera som en normalt fungerande människa i det livet. Det är där någonstans vi har framtiden, tror jag, att se alla de här positiva exemplen och låta dem vara inspiration och vägledning inför framtiden.

Användningsforums podd – samtal 4

EVA-KARIN: Jag låter det vara slutorden och så tackar jag er alla tre för att ni kom hit. Det var ett spännande samtal.