



## Rapport från Projektet The Senior Companion

### Projektet The Senior Companion

Deltagare från Seniornet Kungsholmen

- |          |   |  |
|----------|---|--|
| Grupp 1. | Inga björnson<br>Rigmor jansson<br>Anita klaesson<br>Tullia von sydow   | <a href="mailto:inga.bjornson@comhem.se">inga.bjornson@comhem.se</a><br><a href="mailto:rigmor.ja@telia.com">rigmor.ja@telia.com</a><br><a href="mailto:anitaklaesson@telia.com">anitaklaesson@telia.com</a><br><a href="mailto:tullia.vonsydow@spray.se">tullia.vonsydow@spray.se</a>   |
| Grupp 2. | Birgitta jonsson<br>Ulla chöler<br>Per knutsgård<br>Bengt wannerberg    | <a href="mailto:frujonsson@gmail.com">frujonsson@gmail.com</a><br><a href="mailto:ulla.choler@comhem.se">ulla.choler@comhem.se</a><br><a href="mailto:per.knutsgard@comhem.se">per.knutsgard@comhem.se</a><br><a href="mailto:bengt.wannerberg@comhem.se">bengt.wannerberg@comhem.se</a>   |
| Grupp 3. | M Henri Day<br>Maj andren<br>Nancy larsson<br>inger thulin              | <a href="mailto:mhenriday@gmail.com">mhenriday@gmail.com</a><br> <a href="mailto:maj.a@bredband.net">maj.a@bredband.net</a><br><a href="mailto:nancy@essist.se">nancy@essist.se</a><br><a href="mailto:inger.thulin@datapost.se">inger.thulin@datapost.se</a>   |
| Grupp 4. | Willy jäger<br>Maud essen-möller<br>Solveig nordström<br>Eva dickson    | <a href="mailto:willy.jager@comhem.se">willy.jager@comhem.se</a><br><a href="mailto:maud.snmoller@bredband.se">maud.snmoller@bredband.se</a><br><a href="mailto:solveig.nordstrom@datapost.se">solveig.nordstrom@datapost.se</a><br><a href="mailto:eva.dickson@swipnet.se">eva.dickson@swipnet.se</a>   |
| Grupp 5. | Margareta Moden<br>Ella Forsberg<br>Elly Gannedahl<br>Arnold Gustavsson | <a href="mailto:margareta_moden@yahoo.se">margareta_moden@yahoo.se</a><br><a href="mailto:ellafg30@hotmail.com">ellafg30@hotmail.com</a><br><a href="mailto:elisabethgannedahl@gmail.com">elisabethgannedahl@gmail.com</a><br> <a href="mailto:arnoldgustavsson@gmail.com">arnoldgustavsson@gmail.com</a> |



## Rapport från Projektet The Senior Companion

# Behov av teknik bland äldre – när, var och hur?

Marie Sjölander och Preben Hansen  
SICS – Swedish Institute of Computer Science

Inom ramen för EU-projektet Companions ([www.companions-project.org](http://www.companions-project.org)) har SICS, Swedish Institute of Computer Science ([www.sics.se](http://www.sics.se)) i samarbete med SeniorNet Sweden (Kungsholmen) genomfört en studie kring användarbehov avseende teknik, datorer och Internet. Syftet med denna studie har varit att undersöka i vilka sammanhang och situationer äldre människor kan ha behov av stöd i form av datortekniska lösningar. Ett av huvudsyftena med Companions projektet har även varit att utveckla en karaktär/figur som ska finnas i gränssnittet och vara till hjälp för användaren. Denna studie undersökte även önskemål och preferenser i anslutning till detta.

### STUDIENS GENOMFÖRANDE

Studien genomfördes med hjälp av fokusgrupper, där varje grupp deltog vid två tillfällen. Bakgrundsinformation avseende deltagarna samlades in med hjälp av ett frågeformulär, innehållande till exempel frågor avseende ålder, kön och erfarenhet kring teknikanvändande.

### Deltagarna i studien

Deltagarna i studien var alla medlemmar i SeniorNet Sweden och tillhörde en av de lokala grupperna i Stockholms innerstad. Totalt deltog 20 personer uppdelade på fem olika fokusgrupper. Varje grupp bestod av 3-5 deltagare. Med utgångspunkt ifrån deltagarnas bakgrund som medlemmar i SeniorNet kan man givetvis argumentera att detta är en icke-representativ grupp av äldre avseende förhållningssätt till och användande av teknik. Och andra sidan skapar detta intresse för teknik möjligheter att diskutera och förhålla sig till framtida tekniska lösningar. Medlemmar av grupper såsom SeniorNet kan därför bidra till att skapa en bild av vilka behov av teknik som kan finnas bland äldre inom loppet av, till exempel, 5-10 år.

Den genomsnittliga åldern på deltagarna i studien var 74 år och den genomsnittliga tiden som pensionär var 10 år. Nästan alla deltagare hade dator och mobiltelefon (se tabell 1).



## Rapport från Projektet The Senior Companion

**Tabell 1**

Grupp	Antal deltagare	Ålder	Andel med akademisk utbildning	År som pensionär	Egen dator	Egen mobiltelefon
1	4 (4 kvinnor)	76.25	.50	9.0	100%	75%
2	3 (2 kvinnor, 1 man)	79.33	.67	16.7	100%	100%
3	4 (3 kvinnor, 1 man)	69.75	.50	5.5	100%	75%
4	4 (3 kvinnor, 1 man)	71.50	.50	10.0 (30/3)	100%	100%
5	5 (3 kvinnor, 2 män)	74.20	.60	11.2	100%	80%
Alla grupper	20 (15 kvinnor, 5 män)	74.21	.55	10.5	100%	86%

### Fokusgrupper

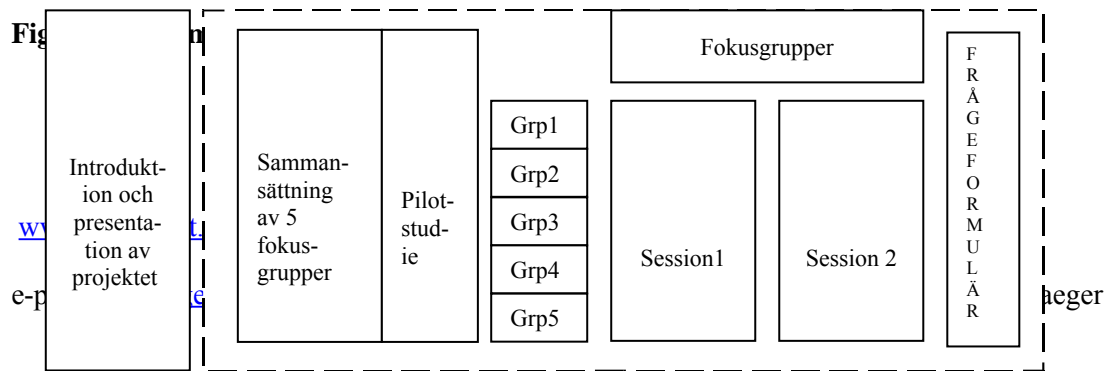
Arbetet bedrevs genom användandet av fokusgrupper, vilket är ett sätt att samla information om ett visst fenomen. Detta uppnår man genom att skapa ett forum där tankar och attityder inom ett visst område kan belysas och delas. Fokusgrupper har fördelar såsom att möjliggöra spontana idéer och reaktioner. Vidare kan dynamiken i gruppen bidra till att nya förslag och lösningar tar form. Nackdelarna är att de olika individerna kan påverkas av varandra samt att metoden är resurskrävande.

Syftet med den aktuella studien och dess fokusgrupper var att samla information om äldres behov av teknik och datorer i olika sammanhang. Vidare samlades också information in avseende åsikter och attityder kring att använda sig av en karaktär/figur i gränssnittet. Hela studien utgjordes av fem fokusgrupper där de enskilda fokusgrupperna bestod av 3-5 personer. Varje grupp träffades vid två tillfällen (se figur 1).

Vid det första tillfället var ansatsen att försöka hålla diskussionen så öppen som möjligt för att inte begränsa tankar och idéer. Denna session inleddes med en presentation av syftet med arbetet. Vidare visades ett antal bilder som var relaterade till konceptet och som visade på hur dylika karaktärer kan användas. Vid behov presenterade även scenarier som inspiration till diskussionen. Efter den första sessionen analyserades materialet och viktiga aspekter och användningssituationer lyftes fram som grund inför det andra och sista mötet.

Vid det andra tillfället belystes mer på djupet några av de huvudspår (samtalsämnen) som utvecklats vid det första mötet. Vid detta andra tillfälle var fokus mer på specifika situationer där det fanns ett behov av tekniskt stöd eller där det skulle vara lämpligt att interagera med en karaktär. Vidare diskuterades också vad en sådan karaktär skulle förmedla, dels via sitt utseende och dels genom sitt sätt att agera.

Två diskussionsledare var närvarande vid sessionerna. En styrde samtalet medan den andre tog anteckningar om vad som sades. De två diskussionsledarna turades om att inta de olika rollerna.





## Rapport från Projektet The Senior Companion



## Rapport från Projektet The Senior Companion

### BEHOV AV TEKNIK I OLIKA SITUATIONER

Under diskussionerna i fokusgrupperna var det ett antal huvudområden som lyftes fram som de som deltagarna ansåg som viktiga områden att rikta in teknikstöd mot. Övergripande rörde det sig om olika typer av stöd i vardagssituationer såsom kontakter med myndigheter; hälso- och sjukvården samt avseende att få (och bibehålla) kontakt och kommunikation med andra människor. Andra viktiga områden som nämndes under diskussionerna var tillgång till ett förenklat gränssnitt och att få hjälp med datorn. Slutligen diskuterades även olika typer av stöd som skulle kunna vara till nytta då man är rörlig och inte befinner sig vid en stationär dator.

### Vardagssituationer

Många vardagssysslor skulle kunna underlättas med hjälp av teknik. Bland annat sysslor såsom att utföra bank- och postärenden samt boka biljetter till olika evenemang och resor. Inköp kan göras enklare genom att man kan handla via Internet. Även möjligheter att spara inköpslistor samt att få varor rekommenderade till sig kan underlätta inköpsproceduren.

I många fall skulle, till exempel, kontakter med myndigheter och liknade kunna förenklas genom att man slapp telefonköer och olika knappval. Genom att använda sig möjligheten att skriva in fri text kring sitt ärende skulle systemet kunna hjälpa användaren med att söka upp rätt kontaktperson eller rätt funktion.

### Hälso- och sjukvård

Det område som utan undantag var det mest diskuterade i fokusgrupperna var hälso- och sjukvård. Ett delområde som lyftes fram i diskussionerna var behovet av kommunikationen med vårdgivarna. I ett första skede skulle man få tillgång till information för att kunna ta reda på mer om sina symptom och sin situation. Vidare skulle man, i de fall det visar sig att man behöver kontakta professionell hjälp, få råd och stöd i att hitta och kontakta rätt person eller sjukvårdsinstans. Möjlighet att boka tider eller att kontrollera olika kötider var också funktionaliteter som efterfrågades i fokusgrupperna. Vidare framkom önskemål om att kunna se sin egen historik avseende läkarbesök, provsvar, behandlingar och medicinering, samt möjligheten att på ett enkelt sätt kunna skriva ut denna historik på papper.

Även inom omsorgsområdet diskuterades ett antal olika sätt på vilka teknikstöd kunde fylla människors olika behov. Till exempel skulle en personlig kalender, vid sidan av att vara ett stöd i att organisera sin vardag, kunna utökas till att involvera andra personer i den äldres närhet. Omsorgspersonal eller anhöriga skulle kunna ta del av den äldres planerade eller utförda aktiviteter, och anhöriga skulle kunna få veta hur den äldre släktingen mår. Baserat på information från olika personer i den äldres närhet skulle anhöriga lättare kunna ge det stöd som den äldre för tillfället behöver. Denna typ av teknik uppfattades som positiv i alla fokusgrupperna eftersom den skulle placera den äldre och dess behov i centrum. Dock krävs det givetvis att en rad frågor kring integritet diskuteras, och att systemen anpassas efter olika individers önskemål och förutsättningar.

Slutligen diskuterades även livsstils- och hälsofrågor inom diskussionsgrupperna. Tekniktillämpningar skulle kunna bidra med saker som höjer livskvaliteten. Detta till exempel genom att ge förslag på nyttig mat och miljöanpassade produkter, ge stöd och uppmuntran då personen känner sig deprimerad samt ge förslag på trevliga saker att göra i dessa lägen.



## Rapport från Projektet The Senior Companion

### **Kommunikation med andra människor**

Ett annat viktigt område som diskuterades i fokusgrupperna var olika möjligheter till kommunikation med andra människor. Till exempel framkom vikten av speciella forum för äldre där man kan känna sig trygg med att vissa normer och en viss etikett följs. Det gavs förslag på hur detta forum kunde innehålla en blandning av artificiella karaktärer och representationer av människor, både sådana som man har en professionell relation till (läkare, bankpersonal etc.) och av vänner. De artificiella karaktärerna skulle kunna ha olika roller, dessa skulle kunna vara att ge hjälp avseende hur forumet fungerar eller med att hantera olika funktioner för kommunikation. Till exempel kan man få hjälp med att hantera sina olika sociala nätverk eller de olika roller man befinner sig i gentemot olika individer eller grupper av individer.

Vidare framkom det även i fokusgrupperna att det var viktigt att kunna erbjudas möjligheten att diskutera olika frågor och göra olika aktiviteter tillsammans med andra boende i sitt närområde. Dyliga ämnen skulle kunna vara allt från lokalpolitik till hur olika saker i det egna kvarteret eller huset fungerar. Bokningar av lokaler eller olika former av samordning av aktiviteter var exempel på funktioner som en dylik tjänst skulle kunna innehålla. Ett sådant system skulle också bidra till att bibehålla och utveckla sociala relationer inom ett närområde.

### **Hjälp med att hantera datorn**

Ett område som alla fokusgrupperna diskuterade var behovet av stöd i att hantera datorn, både avseende handhavande av hårdvara och mjukvara. Ett exempel på saker som kan vara besvärligt är att organisera material och filer på datorn, detta skulle kunna underlättas genom olika typer av bättre fungerande stöd. Deltagarna i fokusgrupperna saknade även möjligheter att göra personliga anpassningar utifrån preferenser eller grad av datorvana. Information om tidigare utförda procedurer eller aktiviteter borde kunna lagras för att underlätta då användaren vill utföra samma sak vid ett senare tillfälle. I de fall där instruktioner ges ska dessa ges stegvis och vara enkla att följa.

Under diskussionerna i fokusgrupperna framkom även behovet av ett förenklat gränssnitt, till exempel en enhetlig vy som presenterar olika funktioner och program på ett enkelt sätt. Ett sådant sätt skulle just kunna vara via en karaktär i gränssnittet. Denna skulle kunna ha rollen av den som hjälper en vidare för att kunna utföra önskad syssla. Denna karaktär skulle även kunna hänvisa en vidare till mer specialiserade karaktärer såsom "läkarkaraktären" eller "banktjänstemannen".

### **Stöd i mobila situationer**

I några av fokusgrupperna diskuterades möjligheterna att använda dator och mobiltelefon tillsammans med syftet att kunna synkronisera information. Till följd av detta skulle man kunna få personlig information presenterad på lämpligt sätt givet vilken enhet man använder, och givet vilken situation man befinner sig i för tillfället.

Ett ytterligare användningsområde som diskuterades var att använda sig av systemets information om var användaren befinner sig. Denna information skulle kunna kombineras med information som finns avseende området man befinner sig i. Vid sidan av att fungera som dynamisk kalender avseende vad som händer i området, skulle även information kunna ges om platser som man bör undvika till följd av hög brottsstatistik.



## Rapport från Projektet The Senior Companion

Slutligen lyftes även vikten av stor text eller röststyrning fram i anslutning till användandet av enheter som har en liten skärm.

### **KARAKTÄREN**

Som nämnts tidigare så var den andra fokusgrupps-sessionen mer specifik och även i större utsträckning relaterad till användandet av en artificiell karaktär som ett medel för interaktionen.

Under diskussionerna i fokusgrupperna kom det fram att en kompanjon inte alls nödvändigtvis ska vara visualiserad som en artificiell karaktär. Vissa av grupperna var väldigt tveksamma till att ha en dylik karaktär eftersom de trodde att man lätt skulle tröttna på den. I dessa grupper ansåg man att motsvarande funktionalitet kunde finnas där, men vara representerad på andra sätt. Dock diskuterades det eventuella behovet av en karaktär för vissa användargrupper, till exempel för ovana datoranvändare eller för de med olika typer av fysiska begränsningar (syn, hörsel etc.).

En annan viktig aspekt avseende användandet av en artificiell karaktär var att man måste kunna välja själv då man vill ha den aktiverad. Det vill säga att den måste gå att stänga av på ett enkelt sätt. Vidare visade det sig även vara viktigt att användaren själv ska kunna välja hur aktiv karaktären ska vara.

### **Utseende hos karaktären**

En av de viktigaste aspekterna kring karaktärens utseende var att man själv skulle kunna välja detta. Genom möjligheter att själv välj mellan ett antal olika karaktärer samt även mellan olika personlighetsdrag hos dessa skulle användaren själv kunna anpassa karaktärens utformning efter preferenser, situation eller rådande sinnesstämning.

Åsikterna om karaktären skulle vara människolik eller inte gick isär väldigt mellan grupperna. I vissa grupper fanns åsikten att en människolik karaktär skulle undvikas och att man istället skulle ha en karaktär som var köns- och åldersneutral. I andra grupper tyckte man att en människolik karaktär skulle kännas mer personlig. Vidare framkom att, i de situationer där man använder sig av en människolik karaktär, så ska denna vara i samma ålder som användargruppen. Vidare framkom även vikten av att utseendet och beteendet hos karaktären måste vara relaterat till det ämnesområde som den representerar. Till exempel inom sjukvårdsområdet är det viktigt med förtroende, och detta förmedlas bäst via en människoliknande karaktär.

### **Beteende och språk**

Deltagarna i fokusgrupperna pekade även på vikten av att en dylik karaktär har ett trevligt sätt och att den uppför sig väl. Kommunikationen ska vara positiv och följa samma sociala normer som samtal mellan människor gör. Det är även viktigt att karaktären kommunicerar på ett respektfullt sätt, samt att den undviker ironi eftersom det kan vara svårtolkat och personligt.



## Rapport från Projektet The Senior Companion

Språket som karaktären använder måste även vara tydligt och enkelt, i synnerhet då den huvudsakliga användargruppen är äldre människor. Språket kan göras enkelt genom att man använder sig av enkel terminologi och instruktioner presenterade i punktform. Vidare är det även viktigt att innehållet i det som sägs stämmer överens med karaktärens visuella uttryck på ett sätt så att detta förstärker budskapet.

Slutligen så är det viktigt att andrahandsinformation (t ex från Internet) anges med källa. Både för att användaren ska se i vilka sammanhang information kommer från kompanjonen respektive inte gör det, samt för den allmänna möjligheten till källkritik.

### En karaktär som utvecklas med användaren

En digital kompanjon måste ta hänsyn till användarens behov och förutsättningar samt anpassa sitt beteende och sin kommunikation efter dessa. Till exempel bör en ovan användare få färre och enklare alternativ att välja mellan än en van användare. Det är dock även viktigt att inte alltför långsökta slutsatser om användaren dras så att denna känner sig överkörd. Ett dylikt system måste även ta hänsyn till fysiska begränsningar avseende till exempel syn och hörsel. Kontrasten måste vara god och det måste vara enkelt att ändra storleken på typsnittet.

En annan synpunkt som kom fram i diskussionerna med fokusgrupperna var att en elektronisk kompanjon borde kunna utvecklas med användaren och förändras över tid i samklang med hur användaren åldras. Den ska till exempel kunna märka förändringar i användarens minnesfunktioner eller symptom på demens. Givet olika typer av funktionsnedsättningar ska kompanjon kunna anpassa sig efter dessa och uttrycka sig enklare eller på ett sätt som underlättar för användaren.

En ytterligare synpunkt från diskussionerna var att en dylik kompanjon skulle kunna återskapa kunskap och erfarenheter hos personer där denna gått förlorad, till exempel efter en sjukdom som stroke. Då information om användaren finns lagrad i systemet finns det möjlighet att ”ge denna tillbaka” till användaren. Denna typ av funktionalitet/information skulle även kunna synliggöra användarens preferenser och önskemål i skeden av livet där han/hon inte längre kan uttrycka dessa själv. I dessa lägen blir kompanjonen någon som tar tillvara användarens intressen då denna inte längre själv är kapabel att göra detta.

### SAMMANFATTNING

Resultaten från detta arbete visade på betydelsen av att utveckla elektroniska tjänster som kan underlätta äldre människors vardag på olika sätt. Viktiga områden visade sig vara hälso- och sjukvårdsområdet samt teknikstöd som underlättar utförandet av olika ärenden, till exempel post- och bankärenden. Olika sätt och möjligheter att kommunicera med andra människor var också något som visade sig vara viktigt under diskussionerna i fokusgrupperna. Avseende användandet av karaktärer i gränssnitten, var den absolut viktigaste synpunkten kravet på att själv kunna välja eller välja bort denna. I de situationer man valt att ha en karaktär närvarande bör det finnas möjligheter att själv välja utseende och beteende på denna. Slutligen framkom även i diskussionerna vikten av att en dylik karaktär är artig och trevlig samt att den använder ett språk som är korrekt och lätt att förstå.