

Brandinformation genom Internet

- en användbarhetsstudie för äldre användare



LUNDS TEKNISKA
HÖGSKOLA
Lunds universitet

Examensarbete:
Håkan Lovén
Hans Persson

© Copyright Håkan Lovén, Hans Persson

LTH Ingenjörshögskolan vid Campus Helsingborg
Lunds universitet
Box 882
251 08 Helsingborg

LTH School of Engineering
Lund University
Box 882
SE-251 08 Helsingborg
Sweden

Tryckt i Sverige
Media-Tryck
Biblioteksdirektionen
Lunds Universitet
Lund 2002

Sammanfattning

Brandinformation genom Internet - en användbarhetsstudie för äldre användare

Den här rapporten har som huvudmål att undersöka och fastställa hur Internet ska användas för att nå ut med viktig information i allmänhet, och information om brandsäkerhet i synnerhet, till en målgrupp där användaren är över 60 år. Undersökningen delas upp i tre viktiga steg varav de två första bedöms vara av högre prioritet.

1. Hur används och upplevs Internet av äldre i dag, och hur kan det tänkas se ut om tio år?
2. Viken typ av funktionalitet och layout ska en hemsida ha för att tillgodose en äldre användares behov och förutsättningar, ex. nedsatt syn eller andra funktionshinder?
3. Vilken information ska förmedlas för att öka brandsäkerheten och hur ska den utformas för att kunna nås av en äldre användare?

Rapporten innehåller de metoder, arbetsbeskrivningar och utvärderingar som leder fram till resultatet. Rapporten har genom undersökning via statistik kommit fram till att det i Sverige finns omkring två miljoner personer över 60 år i dag, och den del av dem som idag har tillgång till Internet i hemmet är över 400 000 individer. Om 10 år så beräknar vi att målgruppen har ökat rejält och att den del av gruppen som har tillgång till Internet i hemmet har ökat till närmare en miljon personer. Rapporten har också kommit fram till att vanliga åldersrelaterade funktionsnedsättningar, som behöver bli mötta för 60+, är nedsatt syn, försämrad finmotorik, nedsatt korttidsminne och långsammare inläring. De metoder som är använda är förutom statistik även litteratursökningar, enkäter, intervjuer och användarstudier av representanter från målgruppen. De nödvändiga anpassningarna som rapporten har kommit fram till är för det första att Internets standardlösningar ska användas i så stor utsträckning som möjligt. För det andra så behöver många av 60+ en enkel möjlighet att förstora texten. För det tredje så behöver målgruppen större klickytor vad gäller länkar och även större mellanrum mellan dessa. För det fjärde så behöver de få tydlig hjälp att orientera sig för att lätt kunna hitta sajtens olika intressanta delar.

Nyckelord: användbarhet, Internet, multimedia, brandsäkerhet, seniorer, äldre

Abstract

Information for fire protection through Internet -an usability study for seniors

The main goal of this thesis is to investigate and determine how the Internet could/should be used to reach users over the age of 60 (seniors) with important information in general and, more specifically, information about fire-safety. The investigation is divided into three parts, where the first and second parts are of higher priority than the third.

1. How is the Internet used and perceived by seniors today, and how could this situation change in the next ten years?
2. What kind of layout and functionality should be used to ensure accessibility for senior Internet users with normal age-related difficulties like for example impaired vision?
3. What kind of information should be used to best educate people about fire-safety, and how should it be presented to be accessible for senior Internet users?

This thesis includes the methods, work descriptions and evaluations that lead us to our result. Statistics show that there are about two million people over the age of 60 living in Sweden today, and over 400.000 of them have access to the Internet. We estimate that about one million seniors will have access to the Internet in their homes within the next ten years. Our thesis concludes that physical attributes often affected by the human aging process are eyesight, precision of movement and short-term memory. Seniors also often have a slower learning process. The methods we have used are inquiries, interviews and user studies with seniors. We have also searched for, and read, relevant literature and statistics. There are many things to be considered when you want to design an Internet site that is accessible to seniors. We conclude that the four most important things to consider are: 1) As much as it is possible use standard Internet design. For example, don't change the colour of hyperlinks. 2) Make it possible to enlarge text size. 3) Make clickable areas as large as the design allows. Also avoid tightly clustered links that are not separated by empty/white space. 4) Give the user very clear information about what page he or she is currently on, what page he or she came from and what pages on the site he or she has yet to visit.

Keywords: usability, Internet, multimedia, fire safety, seniors

Förord

Föreliggande examensarbete har kunnat förverkligas endast tack vare stora uppoffringar från våra familjer och mycket hjälp av berörda personer.

Tack till:

Carin och Cassandra

Eva, Jonas och Jakob

Tack till alla på Helsingborgs brandförsvär.

Tack till den lokala SeniorNet-klubben i Helsingborg.

Tack även till alla andra personer som på något sätt har varit behjälpliga vid allt vårt arbete.

Tack till vår handledare:

Annika Wallin Kognitionsforskning Lunds universitet

Håkan Lovén och Hans Persson

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	BAKGRUND	1
1.2	BRANDFÖRVARETS SITUATION.....	1
1.2.1	<i>Kommande lag</i>	<i>2</i>
1.3	PROBLEMFÖRMULERING.....	4
1.4	AVGRÄNSNING.....	4
1.5	SAMMANFATTANDE SYFTE.....	5
1.6	DETTA BEHÖVER VI TA REDA PÅ	5
1.6.1	<i>Problem 1.....</i>	<i>6</i>
1.6.2	<i>Problem 2.....</i>	<i>7</i>
1.6.3	<i>Problem 3.....</i>	<i>7</i>
1.7	BRANDFÖRSVARETS BEFINTLIGA HEMSIDA.....	8
1.8	MÅLGRUPPEN	11
1.8.1	<i>Äldres attityder.....</i>	<i>13</i>
1.9	ÅLDERSRELATERADE FUNKTIONSNEDSÄTTNINGAR	14
1.9.1	<i>Nedsatt syn.....</i>	<i>14</i>
1.9.2	<i>Försämrad finmotorik</i>	<i>15</i>
1.9.3	<i>Långsammare inläring</i>	<i>15</i>
1.9.4	<i>Nedsatt korttidsminne.....</i>	<i>16</i>
1.10	TIDIGARE FORSKNING	16
1.10.1	<i>Äldres Internetanvändande.....</i>	<i>16</i>
1.10.2	<i>Anpassning för funktionshindrade</i>	<i>17</i>
1.10.3	<i>Användarvänlighet i stort</i>	<i>18</i>
1.10.4	<i>PRO:s anpassade hemsida</i>	<i>23</i>
1.10.5	<i>Slutsats.....</i>	<i>24</i>
1.11	SAMMANFATTNING.....	24
2	Beskrivning av metoder och resultat	25
2.1	INSAMLING AV STATISTISK DATA.....	25
2.1.1	<i>Resultat av Statistisk data.....</i>	<i>25</i>
2.1.2	<i>Sammanfattning av statistik.....</i>	<i>29</i>
2.1.3	<i>Diskussion av Statistisk data.....</i>	<i>30</i>
2.2	LITEN SAMMANFATTNING.....	33
2.3	FÖRFRÅGNINGAR	34
2.3.1	<i>Beskrivning av Förfrågningar</i>	<i>34</i>
2.3.2	<i>Resultat av Förfrågningar.....</i>	<i>35</i>
2.3.3	<i>Diskussion av Förfrågningar.....</i>	<i>38</i>
2.4	ENKÄTUNDERSÖKNINGAR	39
2.4.1	<i>Beskrivning av Enkätundersökningar</i>	<i>39</i>
2.4.2	<i>Resultat av Pappersenkät</i>	<i>41</i>
2.4.3	<i>Resultat av Webbenkät.....</i>	<i>41</i>
2.4.4	<i>Sammanställning av båda enkäterna</i>	<i>41</i>
2.4.5	<i>Diskussion av Enkätundersökningar.....</i>	<i>42</i>

2.5	INTERVJUER	51
2.5.1	<i>Beskrivning av Intervjuer</i>	51
2.5.2	<i>Resultat av Intervjuer</i>	54
2.5.3	<i>Sammanfattning av Intervjuer</i>	68
2.6	ANVÄNDARSTUDIER	71
2.6.1	<i>Beskrivning av Användarstudier</i>	71
2.6.2	<i>Diskussion av Användarstudier</i>	73
2.6.3	<i>Sammanfattning användarstudier</i>	76
2.7	SAMMANFATTNING.....	79
2.7.1	<i>Hur användes och upplevs Internet av äldre idag</i>	79
2.7.2	<i>Hur ska en layout och funktionalitet se ut (Våra riktlinjer)</i>	80
2.7.3	<i>Vilken information och hur ska den utformas</i>	85
3	Grafisk Utformning	88
3.1	GENOMFÖRANDE	88
3.2	ANVÄNDARTESTER.....	92
3.2.1	<i>Beskrivning av Användartester</i>	92
3.2.2	<i>Diskussion av Användartester</i>	94
3.2.3	<i>Förändring av layout och funktionalitet</i>	95
3.2.4	<i>Förändring av Innehållet</i>	96
4	Avslutning	97
4.1	AVSLUTANDE DISKUSSION	97
4.2	FRAMTIDA FORSKNING	97
4.2.1	<i>Ramar kontra inte ramar för äldre</i>	98
4.2.2	<i>Skrolla respektive inte skrolla</i>	98
4.2.3	<i>Mousedownlänkar</i>	98
4.2.4	<i>Hur får man besökare</i>	99
5	Referenslista	100
5.1	LÄNKAR.....	100
6	Appendix	1
	BILAGA 1 SAMMANSTÄLLNING AV ENKÄTSVAR	1
	BILAGA 2 SAMMANSTÄLLNING AV SVAREN FRÅN OLIKA BRANDFÖRSVAR	4
	BILAGA 3 SAMMANSTÄLLNING ÖVRIGA FÖRFRÅGNINGAR.....	12
	UTBILDNING SINSTITUT	12
	<i>Banker</i>	13
	BILAGA 4 ANVÄNDARSTUDIESAMMANFATTNING	14

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Det här examensarbetet är initierat utifrån ett telefonsamtal med Vice Brandchef Mats Rosander på Helsingborgs Brandförsvär. Han var då tillika informationsansvarig och erbjöd oss rapportskrivare att utföra ett examensarbete som vetenskapligt ska utvärdera hur man förmedlar viktig information via Internet till en målgrupp på 60+. Anledningen till att just den målgruppen är utvald är, enligt Mats Rosander, att de som är äldre än 60 år står för omkring hälften av hela antalet innebrända vid brandolyckor i Sverige. Målgruppens medlemmar kommer även att öka stort i antal under den närmaste 10-årsperioden, och samtidigt kommer antalet äldre som vårdas i hemmet att öka. Detta innebär följaktligen att antalet innebrända bland äldre kan komma att öka under denna period. Frågan, som Mats Rosander uttryckte den, var att veta hur man ska informera bort den väntade ökningen av antalet innebrända i åldern 60+ under den närmaste 10-årsperioden.

1.2 Brandförvarets situation

Brandförsvaret är inte bara "Brandkåren" längre. I rapporten "Räddningstjänst i förändring" kan man läsa att hela räddningstjänsten genomgått stora förändringar de senaste åren (Rosenberg 2000). Ingenting får vara främmande för en brandman. Han ska vara något av en tusenkonstnär som ska kunna hindra och begränsa skador på liv, egendom och miljö vid alla typer av olyckshändelser eller tillbud. Det lönar sig att arbeta med proaktiv riskhantering. Säkerhet och skydd ska beaktas redan i planer, beslut och design av verksamheter och tjänster (sid. 21 Rosenberg 2000). På sidan 19 i boken kan man läsa att den grundläggande inställningen hos var och en inom räddningstjänst och dyl. ska vara att säkerhet och trygghet för människor, miljö och egendom ska bli det naturliga tillståndet, inte olyckor. Vidare kan man läsa att det är en stor utmaning att utveckla det olycksförhindrande arbetet och att skapa delaktighet i det arbetet hos människor som är vana vid att samhället har ansvaret och fattar beslut åt dem. Att informera om risker vid olika situationer blir alltså viktigare och viktigare (sid. 19). Med stor sannolikhet kommer brandförsvaret, såväl som räddningstjänsten i övrigt, inom en snar framtid att "få utökade krav" att informera allmänheten om hur man förebygger olyckor.

Att arbeta förebyggande är en uppgift som gäller alla lokala brandförsvär i Sverige. Brandförsvaret i Helsingborg är naturligtvis inget undantag. Verksamheten har gått ifrån att enbart bestå av räddningsuppdrag till att också innefatta rena förebyggande åtgärder som exempelvis installering av automatiska brandlarm och ordnande av utrymningsvägar. Att utbilda och informera ses som viktiga förebyggande åtgärder. Att stärka människors medvetenhet om risker och öka kunskapen om hur man förhindrar olyckor och begränsar deras konsekvenser är centralt i den nya räddningstjänsten enligt foldern: "Verksamhet år 2000 och framåt" (Helsingborgs brandförsvär 2000). Om olyckan ändå skulle vara framme så är det viktigt att redan tidigare ha informerat allmänheten om hur de ska bete sig. Exempelvis, vid källarbrand i höghus, är det bäst att stanna inne i sin lägenhet och vid behov försöka evakuera via utrymningsvägarna och inte rusa ut i ett rökfyllt trapphus. Men hur många vet det? Och hur många skulle handla rätt även om de någon enstaka gång hade hört att det var bäst att stanna inne? Det behövs massiv information i alla möjliga medier för att pränta in brandkunskap i allmänheten. Att informera om risker vid olika situationer blir alltså viktigare och viktigare, och snart kommer detta att regleras genom en ny lag.

1.2.1 Kommande lag

"Lagen om Skydd mot olyckor som kan föranleda räddningsinsatser" är en kommande lag som väntas träda i kraft under år 2004. Lagen bygger på den äldre Räddningstjänstlagen, RåL, som senast omarbetades 1986. "Lagen om skydd mot olyckor som kan föranleda räddningsinsatser" skriver: "Den enskilde har det primära ansvaret eller skyldigheten att skydda sitt liv och sin egendom och att inte förorsaka olyckor" samt "Det åligger var och en att vidta skäliga åtgärder till skydd mot olyckor". För samhällets del så möts den enskildes krav på kunskap om hur man ska skydda sig med en ökad informationsinsats från kommunernas räddningstjänst. Med skrivna rader som: "Skyddet ska innefatta inte bara själva räddningsinsatsen utan även olycksförebyggande åtgärder" så öppnas möjligheten för informationsplikt i alla olika risksituationer. Enligt den debatt som förs på brandförsvaret i Helsingborg så är deras tolkning att informationsplikten kommer att bli en realitet. Helsingborgs Brandförsvär är dock i dagens läge inte helt klara på vad som kommer att bli resultatet av den nya lagen. De har ju redan ett omfattande förebyggande informationsarbete omkring sin verksamhet. En mycket vid tolkning, som kan komma att bli verklighet, är att informationsplikt om alla möjliga tänkbara risker blir det konkreta resultatet av lagen för kommunernas del. Här kommer alltså allmänheten att kunna upplysas om att det är bäst att

använda cykelhjälm, och att äldre bör ha duschkabin för att de inte kommer upp ur ett badkar på ett riskfritt sätt.

Om ovanstående tolkning blir en realitet så innebär det alltså att kommunerna kommer att få en utökad informationsplikt gentemot den enskilde individen att själv skydda sig mot alla olyckor. En naturlig följd blir att kommunerna lägger över detta på räddningstjänsten eftersom det är de som får stå för räddningsinsatserna vid en eventuell olycka (Lagen om skydd mot olyckor som kan föranleda räddningsinsatser).

Informationen kan ske på många olika sätt i olika media såsom tidningar, informationsfoldrar, Tv eller olika informationsbesök. Ett viktigt sätt att informera kan komma att bli via Internet. På mindre än ett decennium så har tekniken lyckats nå merparten av alla svenskar. Det finns datorer med Internet i omkring 60 % av de svenska hushållen. För många av dem som inte har Internet hemma så finns tillgång till tekniken på andra sätt, exempelvis genom arbetsplatsen eller bibliotek.

För målgruppen 60+ så är Internet dock inte någon självklarhet i dagsläget. Vi kommer senare i rapporten att göra en utvärdering som visar att många i denna målgrupp verkligen har tillgång till Internet idag. Vi kommer också att visa att målgruppens Internetanvändning antas öka starkt under den närmaste tioårsperioden, och dessutom varför den förväntas öka.

Med utgångspunkt från vår rapports bakgrund så dras följande problemformulering upp:

1.3 Problemformulering

Vårt examensarbete har som huvudmål att undersöka och fastställa hur Internet ska användas för att nå ut med viktig information i allmänhet, och information om brandsäkerhet i synnerhet, till en målgrupp där användaren är över 60 år. Undersökningen delas upp i tre viktiga steg varav de två första bedöms vara av högre prioritet.

1. Hur används och upplevs Internet av äldre i dag, och hur kan det tänkas se ut om tio år?
2. Viken typ av funktionalitet och layout ska en hemsida ha för att tillgodose en äldre användares behov och förutsättningar, ex. nedsatt syn eller andra funktionshinder?
3. Vilken information ska förmedlas för att öka brandsäkerheten, och hur ska den utformas för att kunna nås av en äldre användare?

1.4 Avgränsning

Detta examensarbete kommer att resultera i en digital produkt enbart av demokaraktär. En annan avgränsning gjordes i ett tidigt skede av arbetet, och det var att vi inte ska skapa någon kampanjutformning eller strategi som skulle kunna öka användarantalet för de äldre. Även om detta är lovvärda insatser för att få äldre in i dagens tekniksamhälle så överlåtts detta till andra att diskutera.

Under arbetets gång så har följande avgränsningar känts angelägna:

Vi ämnar inte granska någon annan avdelning av räddningstjänstens områden än brandförsvaret och brandsäkerhet. Vi kommer endast att behandla fyra åldersrelaterade funktionsnedsättningar. De fyra är nedsatt syn, försämrad finmotorik, långsammare inlärning och nedsatt korttidsminne.

1.5 Sammanfattande Syfte

Syftet med vårt examensarbete är att undersöka och visa på möjligheter att använda Internet som en viktig informationskälla för äldre. Detta gäller, för vårt arbete, i högsta grad sådan information som kan anses vara viktig ur samhällssynpunkt. För vår första punkt i problemformuleringen så vill vi visa på att åldersgruppen 60+ kommer att öka och att andelen av dem som kommer att använda Internet kommer att öka. Vi vill också visa på hur representanter för de äldre upplever Internet.

Enligt den andra punkten i problemformuleringen så vill vi också undersöka och ge synpunkter på vilket sätt en webbdesigner ska närma sig denna publik. De äldre har ju ofta åldersrelaterade funktionsnedsättningar som gör att anpassade webbsidor kan underlätta kommunikationen avsevärt. Hur ska layout och funktionalitet utformas för att underlätta för äldre användare att hitta och ta till sig en information som är utlagd på Internet?

Enligt den sista punkten i problemformuleringen så ska vi också ge några synpunkter. Dels på hur en selektering av informationsutbudet kan se ut för att inte det viktigaste ska drunkna i allt det andra. Dels, och för vårt arbetes uppdragsgivare främsta syftet, att för Internet anpassa den information som ska läggas ut för att förbättra brandsäkerheten för våra äldre. Hur ska den informationen utformas för att locka en äldre användare att titta in på brandförsvarets hemsida? Hur ska utformningen vara för att de äldre ska kunna läsa och förstå innebörden av budskapet? Syftet är också att visa på vikten av att budskapet har en sådan auktoritet så att informationen utlöser en önskad reaktion hos läsaren.

1.6 Detta behöver vi ta reda på

För att problemformuleringen ska kunna uppfyllas så måste naturligtvis en undersökning göras i alla tänkbara källor. Det innebär forskning i tillgänglig litteratur, tidningar och den information som finns tillgänglig på Internet. Dessutom för att kunna tillföra något nytt så måste vi göra en egen undersökning direkt riktad mot målgruppen 60+. Vi anger vilka metoder som ska användas för att fylla våra behov, uppdelade efter problemformuleringens tre delar.

1.6.1 Problem 1

Hur används och upplevs Internet av äldre i dag, och hur kan det tänkas se ut om tio år?

För att komma fram till svaret på problem 1 ska vi använda följande metoder:

- Söka statistik på Internet. Dels på SCB:s hemsida, dels på SIKA och även på internationella statistiksidor. Denna statistik ska visa hur många i åldersgruppen 50-60 år som använder Internet idag, och till vad dom använder Internet. Detsamma gäller åldersgruppen 60-70 år.
- Vi ska även leta efter statistik som visar hur mycket tid som personer i dessa åldersgrupper använder Internet per vecka.
- Övrig statistik som ska samlas in är hur antalet medlemmar i åldersgruppen 60-70 år kommer att öka, samt hur frekvensen av Internetanvändare i denna grupp kommer att öka. Detta under den närmaste tioårsperioden.
- Vi ska leta upp tidningsartiklar samt statistik som visar hur Internet upplevs av personer i åldern 50-60 år samt i åldern 60-70 år.
- Vi ska även intervjua personer i dessa grupper samt dela ut enkäter. Hur använder målgruppen Internet?
- Vi ska med hjälp av intervjuer samt användarstudier undersöka hur personer i målgruppen använder Internet. Hur hittar personer i målgruppen Internetsidor? Genom egna sökningar, eller genom reklam? Hur betar man sig för att navigera på Internet?
- Vi ska söka på Internet och i bibliotek efter tidigare studier och undersökningar av äldre Internetanvändare samt användarvänlighet på Internet i allmänhet.
- Det är flera punkter som måste bearbetas. För att undersöka tillgången till, och användarfrekvensen av, Internet så måste vi ha statistik som talar om hur många som tillhör de olika ålderskategorierna av äldre. Vi måste veta om de har tillgång till och hur de har tillgång till Internet. Vi bör också ta reda på hur det kan tänkas se ut om tio år.

1.6.2 Problem 2

Vilken typ av funktionalitet och layout ska en hemsida ha för att tillgodose en äldre användares behov och förutsättningar, ex. nedsatt syn eller andra funktionshinder?

För att komma fram till svaret på problem 2 ska vi använda följande metoder:

- Vi ska ta reda på vad äldre Internetanvändare kan tänkas ha för särskilda behov. Detta ska vi göra genom att intervjua äldre personer, samt genom användarstudier.
- Vi ska via Internet och böcker leta upp medicinska fakta för att ta reda på hur kroppens olika förmågor förändras då man blir äldre, och hur man kan/bör anpassa funktionalitet och layout på Internetsidor för att minska konsekvenserna (vad gäller Internetanvändning) av dessa förändringar.
- Vi ska söka på Internet, i tidningsarkiv och på bibliotek efter tidigare användarstudier och övrig information som rör äldre personers Internetanvändning.
- Vi ska på Internet och i bibliotek leta upp information om användarvänlighet på Internetsidor i allmänhet.
- Vi ska ta kontakt med så många pensionärsföreningar, och företag som professionellt tillverkar Internetsidor, som möjligt för att ställa frågor
- Vi ska inkludera frågor i enkäten som hjälper oss att förstå vad som är viktigt för målgruppen vad gäller funktionalitet och layout på Internetsidor.

1.6.3 Problem 3

Vilken information ska förmedlas för att öka brandsäkerheten och hur ska den utformas för att kunna nås av en äldre användare?

För att komma fram till svaret på problem 3 ska vi använda följande metoder:

- Vi ska ordna ett möte med personer vid brandförsvaret för att få reda på vilken information dom vill förmedla via Internet.
- Vi ska ta del av en nyligen skriven rapport om hur brandförsvaret bör gå tillväga för att förmedla information till allmänheten.
- Vi ska intervjua personer i målgruppen om hur dom helst vill att information ska presenteras på Internet, och till viss del vilken sorts information dom skulle vilja hitta på brandförsvarets hemsida
- Vi ska genom sökning på Internet samt på bibliotek leta upp information om hur faktatext/information bör presenteras på Internetsidor för att vara så lättläslig och informativ som möjligt.

1.7 Brandförsvarets befintliga hemsida

Helsingborgs Brandförsvars hemsida: www.helsingborg.se/brand har funnits sedan 1995. Enligt Vice Brandchef Mats Rosander så var den, med den tidens mått, en riktigt bra hemsida. Med åren såhar dock hemsidan blivit omodern och behöver rustas upp. Bland annat så fungerar inte sidans layout enligt Mats Rosander. Han säger vidare att sidan behöver bli budskapscentrerad. Detta gäller inte minst med tanke på den kommande lagen. Det är alltså önskvärt att hemsidans huvudfunktion ska koncentreras utifrån den kommande lagens direktiv om ökad informationsplikt.

Vi gjorde en första spontan undersökning av Helsingborgs brandförsvars hemsida för att få en uppfattning av deras layout och innehåll. Vi kom fram till följande:

Innehåll

Förstasidan innehåller många länkar. De går bland annat till information om hur man kan bli brandman och vad en brandman gör. Hemsidan innehåller ett bildreportage om Brandsta City Släckers. Det är ett trevligt och synnerligen aktuellt inslag efter den senaste tidens framgångar. ”Dom e för goa” var en av de kommentarer vi fick under våra intervjuer.

Annars så verkar det finnas en mängd information om vad brandförsvaret gör, inklusive den ”obligatoriska” larmrapporteringen. Exempelvis finns information om hund- och dykverksamhet. Man har dessutom länkar till

många olika skyddsrelaterade hemsidor. De länkar som går till i stort sett alla lokala brandförsvär i Sverige har fått en dominerande plats.

Det enda på hemsidan som vi kunde härleda till brandsäkerhetsinformation för privatpersoner finns under sektionen [”Frågor och svar”](#):

Vilken typ av brandvarnare ska man köpa?

Det finns flera olika typer av brandvarnare ute i handeln. Olika typer av detektorer används för olika ändamål. I bostäder rekommenderas så kallade joniserande rökdetektorer. För konsumenter är detta den absolut vanligaste detektorn som finns i handeln. I stort sett håller dessa en hög standard med bra kvalitet oberoende av tillverkare eller inköpsställe. Glöm dock inte att regelbundet kontrollera att batteriet fungerar!

Även om denna information verkar vara både vettig och bra så borde det inte vara den enda brandsäkerhetsinformationen på en budskapsorienterad hemsida för brandförsvaret! Här efterlyser vi mer information som handlar om hur en privatperson ska skydda sig själv och sitt hem. Vi efterlyser, bland annat, information om att man ska vara på det klara med vart utrymningsvägarna går och att TV:n ska slås av med strömbrytaren och inte med fjärrkontrollen.

Det finns flera rapporter som behandlar brandinformation utlagda på Internetsidan. Vi tror dock utan undantag att de är avsedda för internt bruk och tillför inget till en normal Internetanvändare¹. Detta gäller i högsta grad för en äldre människa som ska få idéer om hur man ska skydda sig personligen.

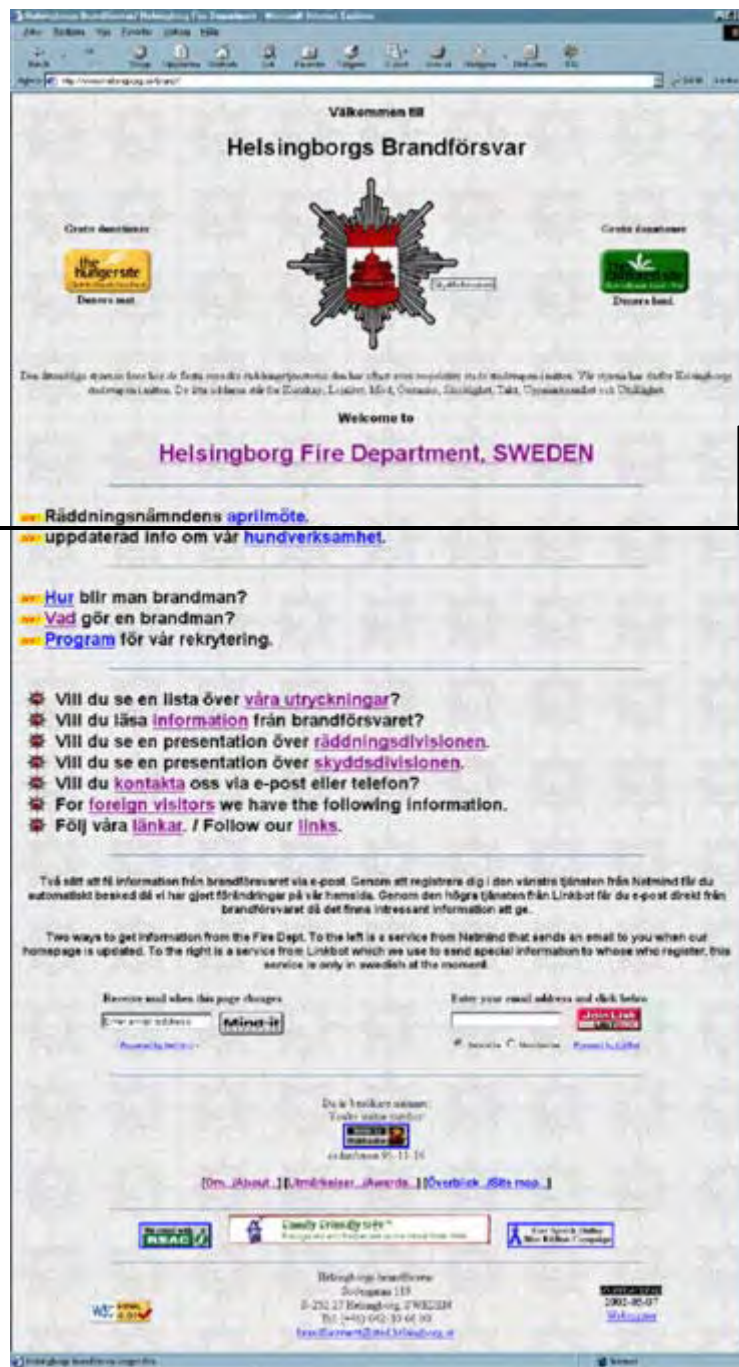
Det finns ett stort antal länkar, banners, bilder o.s.v. som man kan ifrågasätta om de verkligen tillför något vettigt på sidan. Bl.a. tar en hel del av förstasidans utrymme upp av stora knappar som länkar till sidor där man kan hjälpa länder där befolkningen svälter, samt hjälpa till att rädda regnskogen. Lovvärda intentioner, men vi anser att dessa knappar inte hör hemma på Helsingborgs brandförsvärs förstasida!

Layout

Vad gäller layouten så verkar den lite oplanerad, och de olika delarna är utslängda lite här och där. Bland annat så finns ”frågor och svar” på samma sida som protokoll från räddningsnämndens möten. Dessa saker är i vårttycke riktat till två olika målgrupper. Det vore bra om ”frågor och svar” utvecklades mer, och rent intern information lades ut på ett Intranät. Det finns förstås en

¹ Författarens åsikt

möjlighet att någon utomstående vill läsa protokollen, men då borde de läggas på en annan sida än ”frågor och svar”. Det som för äldre kan tänkas vara bra är den väl tilltagna teckenstorleken på länkarna som man möts av direkt på startsidan. Dessa bör dock kunna upptäckas utan att användaren behöver skrolla fram dem, oavsett inställd teckenstorlek. Annars kan det ju i värsta fall tänkas att länkarna aldrig upptäcks och en besökare raskt trycker på bakåtknappen.



Nedre kant på en
17 " skärm
upplösning 1024*7

Den stora åttauddiga stjärnan, som är Helsingborgs Brandförsvars logotyp, får en väldigt dominerande position på startsidan. Dess åtta spetsar utgör länkar till olika sidor på hemsidan. Men det finns ingen identifikation av vart de länkarna går, och det är ju då heller inte speciellt lätt att upptäcka att det faktiskt är länkar. Tanken kan vara att stjärnan även ska fungera som en snabb identifikation av sidan. Det fungerar dock enligt vår mening bäst på en invigd målgrupp. För allmänhetens skull så rekommenderar vi en liten bild med stark identifikation i blickfånget på startsidan. Bilden kan visa på antingen en brandbil, brandman eller eldsvåda för att ta några exempel. En av de som vi intervjuade sa att det "fungerar bra" med en brandbil som identifikation. Logotypen kan läggas i det vänstra övre hörnet och följer då många andras mönster.

Texten löper över hela skärmen, och det borde göra texten mer svårläst². Sidan hade nog dessutom blivit snyggare med lite kortare textrader.

1.8 Mågruppen

Människor äldre än 60 år är de som bäst behöver information om förebyggande skydd mot olyckor. Som tidigare skrivits så står ju denna åldersgrupp för ca hälften av alla (137 st. år 2001) innebrända vid brandolyckor i Sverige. Utöver andra informationskanaler så kan ett viktigt sätt att informera bli via Internet. De äldre är, som tidigare skrivits, inte alls stora användare av Internet, men det kan komma att ändras dramatiskt den närmaste tioårsperioden. Enligt statistik från SCB så ökar den åldersgrupp som är över 60 år mest av alla åldersgrupper i Sverige. Vidare uppgifter från SCB och Gallup visar att tillgången till Internet i hemmet ökat väldigt bara under de senaste två åren. Detta gäller i högsta grad åldersgruppen över 60 år. Detta redovisas lite noggrannare i denna rapport i avsnitten om resultat och diskussion av statistisk.

IT-kommissionen skriver i sin rapport "[IT och äldre](#)" att det är främst två saker som har orsakat att många äldre inte har tagit till sig Internettekniken:

- [Ingen] tillgång till IT på arbetsplatsen
- [Inga] hemmavarande barn i skolåldern

De personer vars barn hade flyttat hemifrån innan IT-revolutionen på 1990-talet, och som dessutom själva

² För vidare argument om textutformning se avsnittet om textregler under tidigare forskning

hunnit lämna arbetslivet har därför gått miste om två viktiga impulser att själva skaffa Internet. Samtidigt är det just de grupper som varit sena i starten – t.ex. de äldre – som nu uppvisar en snabbare ökningstakt än genomsnittet. Om tendensen står sig kommer skillnaderna mellan olika gruppers IT-innehav att utjämnas. (["IT och äldre"](#), IT-kommissionen 2002 sid. 15)

Antalet användare av Internet bland de äldre har ökat starkt den senaste tiden. Just nu pågår en mängd olika projekt som går ut på att få med de äldre i den nya tekniken. Vi har bland annat SeniorNet Sweden som är en datorklubb för människor i åldern 55+. Klubben har funnits sedan 1995 och expanderar fortlöpande. SeniorNet Sweden rekryterar många nya medlemmar, bland annat från deltagare vid seniorsurfdagar. I Computer Sweden 2001-03-12 finns en artikel som handlar om Internetcafét k@nelbullen som tillhör SeniorNet.

-Vi har fått många nya medlemmar genom seniorsurfdagarna, säger Viola Åhlström till Computer Sweden (Söderlund & Dalmalm 2001). Viola Åhlström är medlem i Södermalmsklubben som är en SeniorNet-klubb. Tidningen skriver vidare att seniorsurfdagarna infaller en gång om året då alla bibliotek i landet slår upp sina dörrar för att äldre ska få en inblick i vad Internet är. SeniorNet har lokala avdelningar över hela Sverige och finns representerad i flera av Europas länder. Klubben har sin förebild från SeniorNet i Amerika.

Men den verkliga ökningen av användandet av, och vanan av, Internet ibland de äldre kommer tidsfaktorn själv att sköta om. De yngre blir äldre och de som är äldre idag försvinner. De som i yngre dagar har anammat Internet kan komma att ta med sig tekniken upp i åldern. En dator kan komma att bli lika självklar hos vår målgrupp som hos någon annan. Dessutom så kan man ju tänka att de äldre har mer tid att sitta och surfa när de har blivit pensionerade. Det finns en betydande anledning att tro att det är så. Vi kommer i avsnittet om resultat av statistisk data att beskriva en högst trolig utveckling av Internetanvändandet bland 60+. Det är ju inte helt självklart att de yngre tar med sig tekniken upp i åldern, men många borde göra det.

Med utgångspunkt från idag så är en inte helt oviktig aspekt på äldres förmåga att hämta information via Internet just deras ovana med tekniken. I rapporten ["IT och äldre"](#) beskrivs också vikten av att anpassa IT-verksamhet för de äldre:

För pensionärsorganisationerna är det naturligt att skraddarsy sina IT-verksamheter efter de äldres

speciella förutsättningar och behov. SPF samarbetar bl.a. med SeniorNet och PRO [som samarbetar med ABF] har utvecklat ett eget introduktionspaket [PROsIT]. Det senare har för övrigt blivit en succé, problemet består i att hinna utbilda lärare i takt med efterfrågan. (["IT och äldre"](#), IT-kommissionen 2002 sid. 90).

Det krävs inte några förkunskaper alls för att börja på kursen PROsIT. Kursen tar heller inte upp några tekniska beskrivningar, utan går bara ut på att seniorerna ska få lära sig att använda de olika möjligheter som en dator kan erbjuda dem. Ur deras kursmaterial kan man utläsa följande: Kursen är uppdelad i två olika steg där inledningen av det första steget fokuserar på att komma i gång med datorn överhuvudtaget. Därefter så får senioren lära sig grundkunskaperna i Word. Som andra steg i kursen så kommer introduktion av Internet och e-post.

Det kommer en närmare beskrivning av kursmaterialet från PROsIT och verksamheten på SeniorNet Helsingborg längre fram i rapporten i avsnitten litteratursökningar respektive användarstudier.

1.8.1 Äldres attityder

För att få en uppfattning om kombinationen äldre och Internet behövde vi ta reda på något om äldres attityd till Internet. Ofta har man hört att äldre inte är intresserade av ny teknik. I rapporten ["IT och äldre"](#) så skriver man:

Det förekommer ofta stereotypa föreställningar om äldre och yngre teknikanvändare. En sådan är att äldre människor är ovana vid teknik och rädda för att ta sig an ny teknik. I själva verket tillhör gamla människor våra mest erfarna teknikanvändare och ska på intet sätt tillskrivas egenskaper av att vara tekniskt illitterata eller lida av någon form av teknikfobi. Utmärkande för äldre är istället att de tar tekniken i anspråk på ett aktivt och medvetet sätt.

Bland yngre pensionärer, 60-70-årsåldern, som lägger sig vinn om att använda en dator finns inga tecken på att dra sig tillbaka. Livet går in i en ny fas och IT betraktas framför allt som en möjlighet att hänga med

och att bibehålla och utvidga sin bekantskapskrets. Tanken på att man är för gammal för att lära sig något nytt förekommer framför allt hos riktigt gamla människor som är 80 år eller äldre. (["IT och äldre"](#), IT-kommissionen 2002 sid. 17)

Målgruppen finns, ökar och kommer, om den inser nyttan med Internet, i stor utsträckning att ta till sig tekniken.

Vi har tidigare nämnt att seniorer har svårare att ta till sig den nya tekniken på grund av att äldre dagar ofta medför åldersrelaterade funktionsnedsättningar. För att göra Internet tillgängligt så kan det behövas ett gränssnitt som är anpassat för de olika åkommorna som är vanliga bland våra äldre. Här kommer vi in med våra undersökningar.

1.9 Åldersrelaterade funktionsnedsättningar

Enligt rapporten "IT för funktionshindrade och äldre" så är de åldersrelaterade funktionsnedsättningar som har störst påverkan i samband med IT: nedsatt hörsel, sämre synskärpa, behov av väsentligt mer ljus, långsammare reaktionsförmåga, nedsatt finmotorik och sämre närminne (Hjälpmiddelsinstitutet 1995).

Naturligt åldrande medför gradvisa funktionsnedsättningar. Flera av dessa bedömer vi har stor inverkan på möjligheterna att tillgodogöra sig IT. Vi har i vårt examensarbete koncentrerat oss på fyra vanliga åldersrelaterade funktionsnedsättningar. Dessa är nedsatt syn, försämrad finmotorik, nedsatt korttidsminne samt långsammare inläring.

1.9.1 Nedsatt syn

I Hjälpmiddelsinstitutets Rapport "IT för funktionshindrade och äldre" så kan man läsa att: Omkring 175 000 personer har en synskada som kräver speciella hjälpmedel utöver vanliga glasögon, 80 procent är över 65 år. Cirka 13 000 är blinda eller har mycket små synrester. Av dessa är hälften över 65 år ([Hjälpmiddelsinstitutet 1997](#)).

Vi kan dela upp olika åldersrelaterade synproblem i två undergrupper. En grupp är den som genom förstelning eller grumlingar i ögonlinsen har fått

normala åldersrelaterade synförsämringar. De klarar i de flesta fall av att läsa på en dataskärm med yttre synhjälpmedel såsom glasögon. För att underlätta för dem så kan det dock behövas en anpassning i gränssnittet. Exempel på en sådan hjälp är förstora text.

Den andra gruppen är de som utöver sina normala synnedsettningar även har sjukliga förändringar. Det är den första gruppen som är den mest intressanta för detta examensarbets del. Det som rapporten vill ge indikationer på är alltså att det utöver glasögon kan behövas en implementeringsmässig hjälp för att underlätta läsning på en dataskärm.

1.9.2 Försämrad finmotorik

Ökad ålder medför försämrad finmotorik. I början av vårt arbete så var området inte ens med i våra tankar. Efter att ha genomfört våra användarstudier (se användarstudier) upptäckte vi dock att detta var ett problem som tilltog med stigande ålder, och det märktes allra tydligast på den äldsta personen. Vi använde oss av [Attundas](#) och [Norrköpings](#) brandförsvars hemsidor vid våra användarstudier. Den äldsta personen hade svåra problem att hantera Attundas navigation då han vid upprepade tillfällen föll ur länksystemet när han skulle flytta muspekaren till undermenyerna. Vi får stöd för vår observation att försämrad finmotorik kan vara ett problem för äldre av Jakob Nielsen i hans senaste [alertbox](#) där han skriver: "physical attributes often affected by the human aging process are [...] precision of movement, and [...]." I Jakob Niensens bok "Användbar Webbdesign" så skriver han att för att underlätta för försämrad finmotorik så ska bland annat navigeringslänkarna vara stora och ha rejält tilltagna mellanrum. (Nielsen 1999).

1.9.3 Långsammare inläring

Det går ofta långsammare att lära vid ökad ålder. Det gör att många äldre får problem med ständigt varierande funktionalitet på webben. Så fort de kommer in på en helt ny sida så måste de lära om, och kommer då troligen att använda mera tid på inläring än yngre personer innan de har lärt sig sidans navigation. Standardiserade webbsidor borde därför vara särskilt bra för äldre.

1.9.4 Nedsatt korttidsminne

Minnet försämras vid stigande ålder, och det gäller framförallt närminnet kan vi läsa i Bonniers läkarbok (Nicolausson 1982). Närminne är dock ett komplext område. Vi kan prata om närminne sen ett år tillbaka eller under den senaste sekunden. För att komma rätt i rapporten så utgår vi ifrån det närminne som kan ha betydelse för när man sitter vid en dator. Det minne vi talar om kan sträcka sig från under en sekund till någon minut, och definieras som korttidsminne. Vi kan utifrån eget förnuft dra slutsatsen att ett försämrat korttidsminne kommer att försvåra interaktiviteten för en senior och för alla andra drabbade också naturligtvis. Det borde bland annat vara svårare att komma ihåg vart man kom ifrån och vart man befinner sig i förhållande till andra sidor när man surfar, samt då man skrollar i navigationen.

En annan sak som kan försvåra navigationen för personer med nedsatt korttidsminne är att det är svårt att tillgodogöra sig de tidigare inlärd erfarenheterna på den befintliga sidan. En av våra testpersoner glömde uppenbarligen bort att han redan klickat på en viss länk som inte alls gick till den önskade sidan. Han försökte minst tre gånger att gå vidare genom den felaktiga länken. Tendensen fanns att flera personer gjorde samma fel när de skulle navigera. Ett anpassat gränssnitt kommer förhoppningsvis att göra nytta i en sådan situation. Ett enkelt sätt kan vara att tydligt markera att ”den här länken har du klickat på redan”. Markeringen kan göras på det vanliga sättet, nämligen att färga de besökta länkarna lila. Det är högst troligt att även yngre personer kommer att ha nytta av en sådan funktion.

1.10 Tidigare forskning

1.10.1 Äldres Internetanvändande

Forskning på äldres förutsättningar och användarmönster på webben har nyligen genomförts av Jakob Nielsen. Ett resultat redovisas helt kort i hans [alertbox](#). Där står att de flesta webbsidor i dag tenderar att vara gjorda för yngre personer som har perfekta fysiska egenskaper och samtidigt vet det mesta om webben. Alla personer, även yngre, kan ha svårigheter med webbsidor utvecklade efter dessa kriterier, skriver Nielsen. Men det är ändå äldre personer som drabbas mest av problemen. Nielsen skriver: ”Current websites are twice as hard to use for seniors than for non-seniors”. Nielsen skriver vidare om orsakerna: ”Among the obvious physical attributes often affected by the human aging process are eyesight, precision of movement, and

memory.” ([Alertbox](#) Nielsen 2002). Det är roligt att konstatera att han har kommit fram till samma sak som vi, nämligen att äldre personers problem med Internet ofta förorsakas av nedsatt syn, finmotorik samt (korttids) minne.

När det gäller tillgänglighet och användarvänlighet för just äldre så finns det inte så mycket övrig forskning idag. Det finns dock en standard för funktionshindrade i stort, nämligen [WAI](#). Eftersom det borde bli vanligare och vanligare med funktionshinder vid stigande ålder så kan vi väl dra den slutsatsen att [WAI](#) kan gagna många äldre personer. [En förenklad svensk version av WAI](#) finns tillgänglig på handikappsinstitutets hemsida. IT-kommissionen skriver i [”IT för Äldre”](#) att:

Många ansträngningar görs i syfte för att öka tillgängligheten till informationssamhället. Bl.a. ska offentliga organs webbplatser vara tillgängliga för funktionshindrade enligt det s.k. Web Accessibility Initiative (WAI). Vidare har EU:s medlemsländer har kommit överens om en handlingsplan inom ramen för eEurope Action Plan.

Det saknas inte strukturer i form av offentliga aktörer som på olika sätt kan medverka till att tillgängligheten förbättras via insatser inom forskning och utveckling. Hittills har dock få FoU-projekt haft äldre som målgrupp. ([”IT för äldre”](#), IT-kommissionen 2002 sid. 92)

1.10.2 Anpassning för funktionshindrade

WAI, eller Web Accessibility Initiative, som är en anpassningsstandard för alla möjliga begränsningar i allmänhet och funktionshindrade i synnerhet, beskrivs på <http://www.hi.se/Tillganglig/webbsidor/riktlinjer.shtm>. Anpassningen berör inte bara användarens funktionsnedsättningar utan även problem med gamla webbläsare och hårdvarukomponenter som bildskärm, tangentbord och mus.

För **innehållet** så säger WAI bland annat att en bild ska alterneras med text som kan läsas av en röstläsare. Detta hjälper synskadade personer att ta till sig informationen från en bild som de inte kan se. Den omvända ordningen att en text ska alterneras med en bild är tänkt att hjälpa bland annat personer med lässvårigheter. Ytterligare en sak som WAI tar upp är att anpassa texternas storlek och utformning så att de blir korta och lättlästa. En helt övergripande

riktlinje är att alla standarder som inte är utvecklade inom WAI:s ramar ska undvikas eller alterneras med annan standard. Många av dessa standarder kan inte alltid öppnas av program som använder stödtekniker för funktionshindrade. Ett exempel på en sådan standard är pdf-formatet.

När det gäller **layout** så säger WAI bland annat att innehållet ska vara utformat så att det går att använda med högre skärmupplösning utan att layouten blir havererad. En sådan anpassning är att använda relativa värden i stället för absoluta vad gäller att placera ut olika komponenter på sidan. Var konsekvent när det gäller struktur och design. Använd helst stilmallar (cascading style sheets) för att formatera sidorna.

När det gäller **mjuk- och hårdvara** så är anpassningen inte riktad mot användarens eventuella funktionsnedsättning utan mot de tekniska möjligheter som finns. Det finns fortfarande många som har gammal utrustning. En äldre webbläsare kan kanske inte hantera ramar och då bör det enligt WAI finnas möjlighet att få informationen presenterad på annat sätt. Det kan fortfarande finnas gamla bildskärmar som får problem med att visa bilder.

WAI är utvecklad av en grupp inom [W3C](#). W3C bildades i oktober 1994 för att leda "the world wide web" till sin fulla potential genom att utveckla vanliga protokoll som förenklar webbens utveckling och säkerställer dess möjligheter för användning. WAI är en standard som inte ska behöva anpassas utifrån att tekniken eller innehållet på webben förändras över tiden. Eftersom den enda konstanten på webben är föränderligheten så är det naturligtvis en förutsättning att en standard inte ska behöva förändras så fort det kommer något nytt på Internet.

1.10.3 Användarvänlighet i stort

Forskning på användarvänlighet i stort har förekommit i ganska stor omfattning. Jakob Nielsen skriver i en av sina [alertboxar](#) att användbarhet i allmänhet är särskilt viktig för äldre användare. Här följer några tankar och råd angående anpassade webbsidor.

Css – allmänna funktionshinder

Enligt Nielsen (1999) så bör all information som har med presentationen att göra sparas i en separat formatmall som länkas till en innehållsfil som enbart innehåller semantisk kod. Det ger inte bara snygga sidor utan också möjlighet för alternativa webbläsare att fungera med informationen. Formatmallar, css ,

ger också möjlighet för en användare att optimera sina webbsidor utifrån sitt eget behov. Detta borde vara något som många funktionshindrade har stor nytta av. Till exempel så kan css-dokumentet kodas så att textstorleken blir på ett önskat sätt, något som gagnar synskadade som behöver förstora texten. Css kan också användas för att styra hur länkarna ska uppföra sig beroende på om de är besökta eller inte.

Länkfärger – korttidsminne, långsamt lärande

I de flesta webbläsare används två olika färger för att visa länkar (Nielsen 1999). Länkar till sidor som användaren ännu inte har besökt visas normalt i blått, medan länkar till sidor som användaren redan har besökt visas i lila eller rött. Ur användbarhetsperspektiv är det viktigt att behålla denna färgkodning på länkar. Om andra färgkodningar används så tappar besökarna lätt koll på vilka sidor av webbplatsen som de har besökt, och vilka som återstår. Färgkodning i standardfärger borde alltså vara något som speciellt hjälper personer med nedsatt korttidsminne och långsammare inläring.

När det gäller själva navigationen så kan det fungera att ha knappar istället för textlänkar om dessa är placerade till vänster, vilket är standard. Vid en diskussion i anslutning till våra användarstudier så sa flera av våra testpersoner att det inte spelade någon roll om det var knappar eller länkar i navigationen. Att ha knappar i stället för länkar kan vara minst lika lämpat, speciellt om webbplatsen är tänkt att vara en plats dit användaren ofta återkommer. Det kan vara lite förvirrande om man återkommer till en sida, och finner att stora delar av navigeringen är markerad som besökt trots att man just kommit dit. Speciellt förvirrande blir det om inte alla undersidor till en huvudrubrik besöktes vid det tidigare tillfället, eftersom huvudrubriken trots detta då kommer att vara markerad som besökt.

Teckenstorlek – försämrad syn

Lita inte på din egen syn när du fattar beslut om textstorlekar och kontraster, säger Bruce Tognazzini. Han är medarbetare i Norman Nielsen group och har en egen hemsida som heter [AskTog](#). På sin [hemsida](#) rekommenderar Tognazzini alla webbdesigners att tänka på de äldre när de utvecklar sidor för webben. Han menar också att åldersrelaterad synnedsättning kan börja redan vid 45 år.

Det måste vara möjligt att förstora texten på en sajt. Webbplatser där texten är liten är irriterande i sig men om de dessutom har definierat textstorleken i absoluta värden så är det ju ändå värre, det går ju inte att förstora texten. ”Använd aldrig absoluta teckenstorlekar” skriver Nielsen i Användbar

Webbdesign 1999, och vi håller med honom. Speciellt viktigt att kunna förstora en text är det naturligtvis för personer med nedsatt syn. Sidor som är riktade till äldre ska ha som allra minst 12 punkters text enligt [Nielsens alertbox](#). Dessutom så ska det gå att förstora texten.

Ska det finnas en speciell funktion för att förstora texten, eller räcker det med webbläsarens inbyggda förstorningsfunktion? Våra användarstudier ger i alla fall indikationer på att det inte är så många som vet om att det går att förstora texten med hjälp av webbläsaren. Därför borde det vara mycket lättare att förstora med en extra förstorningsfunktion. Nielsen skriver i sin [alertbox](#) att det är viktigt att kunna förstora all text på webben inte bara den för de äldre. Speciellt gäller detta om sidan har liten text i sitt grundutförande.

Enkelhet – äldres preferenser

Ytterst få personer besöker en webbplats för att njuta av dess design skriver Nielsen (1999). Enkelhet bör vara målet för all siddesign. Vad som intresserar dem är själva innehållet. ”Det ska inte vara så mycket saker överallt, det blir bara plottrigt”, sa en av våra testpersoner, och vi håller med. Dessutom var det så att under vårt studiebesök på SeniorNet³ visade flera av medlemmarna oss några sidor de tyckte var bra, och alla var helt textbaserade. Det var bara faktatext rakt upp och ner, och det var just detta som användarna tyckte var så bra med sidan. Det finns alltså många argument för enkelhet på webben, och speciellt verkar det passa äldre användare.

Textregler – försämrad syn

Skriv kort och koncist. Dra ner textmängden med minst 50 % jämfört med om du skulle skriva för att publiceras i tryck, skriver Nielsen (1999) Det är ett välkänt faktum att det tar längre tid att läsa text på en bildskärm. Dessutom så kan överskådligheten vara mer begränsad på en webbsida så det kan vara mer tröttande att läsa långa texter på en skärm.

Använd färger som ger en hög kontrast mellan text och bakgrund. Optimal läsbarhet kräver svart text mot vit bakgrund (s.k. positiv text). Vit text på svart bakgrund (s.k. negativ text) ger samma kontrast, men enligt Nielsen (1999) och våra användarstudier så störs användarna av det. Hög kontrast hjälper alltså alla att läsa men mest personer med nedsatt syn.

Använd inte strukturerade bakgrunder eller subtila färgkombinationer (Nielsen 1999). Det är irriterande med störande element för alla användare men i högsta

³För förklaring av SeniorNet se ”Beskrivning av intervjuer” sid. 40

grad för personer med nedsatt syn. En brokig bakgrund kan vara just det som gör en webbsida helt oläslig för en person med synproblem.

Använd aldrig text som löper över hela skärmen. På [TPB](#) eller Talboks- och Punktskriftsbibliotekets hemsida så står det: Om man har långa rader blir det svårare för ögat att hitta rätt när man byter rad. Att ha rader som går över hela skärmens bredd är inte bra, cirka en tredjedel av skärmbredden (vid en normalstor skärm) bör vara marginaler. ([Talboks- och Punktskriftsbibliotekets hemsida](#))

Vidare skriver de att marginalerna ska ha [relativa mått](#) så att texten kan läsas även på mindre skärmar. Detta för att undvika att texten försvinner ut åt sidan. Vi håller med om att långa textrader försvårar läsning. Dessutom så ser det snyggare ut med en disposition enligt ovan.

Ej skroll-navigering – försämrat korttidsminne

Alla tillgängliga alternativ i navigeringen ska kunna ses samtidigt (Nielsen 1999). Att tvingas rulla navigeringssidor för att komma åt ett speciellt alternativ är en dålig lösning, eftersom det innebär att användaren inte kan se alla tillgängliga alternativ samtidigt. Han tvingas alltså göra sitt val utan att direkt kunna jämföra alla tillgängliga alternativ. Det innebär också att användaren tvingas att hålla flera saker i minnet, vilket inte är bra för användbarheten och ökar risken för fel. Speciellt viktigt att kunna se alla tillgängliga alternativ är det för personer med nedsatt korttidsminne.

Fast det kan tyckas lite motsägelsefullt skriver Nielsen (1999) att ramar inte är något bra alternativ. Ramar är ju till stor hjälp när det gäller just navigeringen. Navigeringslänkarna stannar ju då inom skärmen när en eventuell sida skrollas ner. Det kan dock vara möjligt med navigering utan ramar om **det går att se** alla alternativ samtidigt. Möjligheten finns ju genom att skrolla fram alla länkar så att de syns samtidigt. Det är då alltså det viktiga att inte implementera så många länkar så att det är omöjligt att titta på alla på samma gång, inte att man ibland måste skrolla bort några länkar. Det går för övrigt naturligtvis att ha så många länkar så att användaren tvinga skrolla även i en navigeringsram.

Finmotorik – försämrad finmotorik

Använd inte klickbara symboler som kräver att markören måste placeras med stor precision (Nielsen 1999). Många användare har svårt att göra små musrörelser. Speciellt svårt bör det vara för användare med nedsatt finmotorik.

Svårighetsgraden förstärks också betydligt för de äldre eftersom de ofta har både försämrad finmotorik och liten erfarenhet av datorer och Internet.

För länkar så är det av två huvudorsaker som de bör vara stora. Först för att det ska vara lätt att läsa på länken vad det står, men också för att underlätta för användaren att träffa rätt. Klickbara objekt bör dessutom åtskiljas med ett visst utrymme för att inte användare med nedsatt finmotorik ska klicka fel.

Använd inte rörliga navigeringsobjekt. Framfallande menyer, hierarkiska rörliga menyer och andra rörliga interaktiva objekt vållar problem för äldre som kan ha svårighet med att vara stadiga med musen. Det är alltså bättre att försöka få interaktiviteten att vara så statisk som möjligt. Det här underlättar för personer både nedsatt syn- och finmotorik.

Det finns några namnkunniga webbexperter som inte alltid håller med Nielsen om användbarhet i stort. En av dem heter Vincent Flanders och i en diskussion mellan honom och Jakob Nielsen på [CIO](#) så får de båda möjlighet att argumentera för sina åsikter. Flanders menar att olika typer av webbplatser visst kan ha olika typer av avvikande utseende och layout. Ta www.beatles.com till exempel. Både Flanders och Nielsen säger att det är en sida som ur användbarhetsperspektiv är helt idiotisk men endast Flanders tycker att det är berättigat med tanke på sin målgrupp. Här förväntas att lite "hippa" personer ska surfa in och titta på sina favoriter, och meningen är att hela besöket ska bli ett äventyr. Flanders säger:

There are certain sites, such as movie, band and Web design company sites, that have the right to be inherently stupid. It's by their very nature. ([A Discussion with Jakob Nielsen and Vincent Flanders, Danielle Dunne CIO 2001](#))

Och visst kan det vara så att det ligger i webbplatsens identitet att vara avvikande i navigationen. Vi tror att de flesta av invändningarna mot Nielsens användbarhetsdesign är av samma karaktär som de Flanders framför och att de kan vara befogade om målet med sidan är att den ska vara lite av ett äventyr. Vi tror dock att sådana sidor inte på något sätt ska vara något som brandförsvaret, eller någon annan myndighet heller, ska försöka att efterlikna. Budskapet ska ju vara lätt att hitta.

1.10.4 PRO:s anpassade hemsida

[PRO:s nya hemsida](#) har utvecklats i samarbete med föreningen Handikapp.se, en organisation vars medlemmar består av handikapporganisationer. Vid en tidigare förfrågan till PRO så fick vi veta att de ”håller precis nu på att förnya” sin webbsida och att utgångspunkten var att den ”ska vara överskådlig och lättnavigerad”. Vidare så svarar de att ”gränssnittet ska också vara anpassad till människor med syndefekter som är vanligt ibland äldre”.

Gränssnittet på [PRO:s nya hemsida](#) har verkligen anpassats för personer med nedsatt syn och innehåller en textförstörningsfunktion. Konstigt nog så syns funktionen för liten text ganska tydligt medan funktionen för stor text är ganska svår att hitta. Anledningen till detta är att när ”stor text” aktiveras så blir all text förstörd, och då även den klickbara texten ”liten text”. Motsatt förhållande råder då när texten är liten och kan behöva förstöras.



”Normal text” är stor och bör vara lättare att hitta än ”Stor text” på PRO:s hemsida

Sidans textförstörningsfunktion skulle enligt vår mening vinna mycket på om storlekarna på de två texterna ”Normal text” och ”Stor Text” fick byta plats. ”Stor text” skulle då vara lättare att hitta och läsa för en person med nedsatt syn. IT-kommissionen skriver om sidan:

Användartester har bland annat gjorts på ett ålderdomshem. Hemsidan kommer att utrustas med vissa funktioner för att öka tillgängligheten. Man följer utvecklingen av hjälpmedel med anknytning till IT som till exempel teknik för att kompensera för darrhänthet. ([”IT för äldre”](#), IT-kommissionen 2002 sid. 75)

Även om darrhänthet inte ingår som en huvudpunkt i den här rapportens fyra upptagna åldersrelaterade funktionsnedsättningar så menar vi att darrhänthet ingår i begreppet nedsatt finmotorik. Anpassningen kan vara att länkarna i navigeringen är utlagda med ett visst gap och att texten är lagd på ett klickbart område som är större än själva texten. Någon anpassning för nedsatt närminne är svår att hitta. Möjligen är hela sidans enkelhet ett resultat av en sådan anpassning. Men det nämns inte i sammanhanget i rapporten ["IT för äldre"](#) att det skulle vara en sådan anpassning. (IT-kommissionen 2002).

1.10.5 Slutsats

Eftersom alla offentliga svenska organ rekommenderas att följa WAI, (["IT för äldre"](#) IT-kommissionen 2002 sid. 92) så menar vi att det är en bra grund att även brandförsvaret ska följa dessa riktlinjer på sin nya webbplats. Som vi tidigare skrivit så kan anpassning för funktionshindrade vara till fördel för många äldre. Användbarhet enligt Jakob Nielsen är också något som vi ser vara speciellt bra för äldres Internetanvändande. För att helt uppfylla vår punkt 2 i problemformuleringen: hur ska en funktionalitet och layout utformas, så ska vi därutöver med våra möten med målgruppen undersöka om det finns ytterligare åtgärder som kan gagna just äldres Internetanvändning.

1.11 Sammanfattning

Vi har hittills beskrivit brandförsvarets budskap, nämligen brandsäkerhet till äldre. Vi har identifierat målgruppen och analyserat vilka speciella förutsättningar de kan ha. Vi har valt att koncentrera oss på fyra vanliga åldersrelaterade funktionsnedsättningar. De fyra är nedsatt syn, försämrad finmotorik, långsammare inlärning och nedsatt korttidsminne. En anpassning för de äldre i allmänhet och de fyra upptagna funktionsnedsättningarna i synnerhet bör vila på anpassningsstandarden WAI. Den standarden är utvecklad med hänsyn till funktionshindrade i allmänhet. Vidare så har vi dragit slutsatsen att användbarhet enligt Jakob Nielsen underlättar för alla användare och därmed vår målgrupp på personer över 60 år. Jakob Nielsen har dessutom i sin [Alertbox](#) uttryckt den åsikten att äldre användare har dubbelt så svårt att använda ej användbarhetsanpassade sidor som de yngre har. Vi kommer i nästa kapitel bland annat visa att äldre är en målgrupp att räkna med. Det kan inom tio år finnas nästan en miljon äldre användare med egen Internetuppkoppling i hemmet.

2 Beskrivning av metoder och resultat

Det här kapitlet kommer att handla om vad vi behöver veta och hur vi försöker få svar på detta. Flera av de viktiga data som talar om att målgruppen finns och hur den kommer att utvecklas behövs fortfarande tas fram. Vi behöver alltså samla in statistisk data från ex. SCB. Vi behöver dessutom själva möta målgruppen via enkäter och intervjuer. Det kanske viktigaste är ändå att användarstudera målgruppen och användartesta det resultat som våra ”färdiga” riktlinjer kommer att resultera i. Kapitlet kommer också att innehålla en diskussion där vi försöker komma fram till den slutsats som resulterar i vårt gränssnitt.

En viktig detalj som vi inte får glömma är att veta hur man kan locka en äldre användare till det aktuella budskapet. En webbsida kan vara hur viktig och funktionell som helst men om ingen kommer att titta på den så är ju det hela ändå förgäves. Användarna måste förstå nyttan av att gå in på Helsingborgs Brandförsvars hemsida men hur ska man hjälpa dem med det? För att svara på den sista frågan så borde de intervjuer vi har tänkt göra vara den främsta informationskällan.

2.1 Insamling av Statistisk data

Frågor som vi behöver ställa oss är om och hur vi kan nå vår målgrupp genom Internet. Har de tillgång till tekniken nu? Hur kommer det att se ut om tio år? Vi har ju redan hunnit med att lova att vi kommer att bevisa att målgruppen kommer att öka. För att få reda på hur det faktiskt förhåller sig så måste vi ta hjälp av olika statistiska data.

2.1.1 Resultat av Statistisk data

[Befolkningsutveckling 2000-2050](#) I Aftonbladet 2002-04-05 kan man läsa att drygt 17 procent av Sveriges befolkning är i dag 65 år eller äldre. Om 30 år kommer nära 25 procent av invånarna vara över 65 år, enligt Statistiska centralbyråns (SCB) prognoser. Ökningen väntas ta fart på allvar efter 2005, då de som föddes 1940 fyller 65 år. År 2020 beräknas antalet 65-åringar uppgå till omkring 1,9 miljoner.

I en av sina prognoser skriver SCB att hela befolkningstillväxten under de närmaste 50 åren väntas bestå av personer som är 65 år och äldre. Antalet personer över 80 år och äldre kommer fram till 2030 att öka kraftigt - från drygt 250 000 år 2000 till omkring 750 000 år 2030. Ökningen väntas ta fart först efter 2020. Källa: SCB:s befolkningsstatistik.

Jämförelser med dessa uppgifter försvåras lite då de genomgående använder en annan åldersgruppsindelning än den som är mest intressant för oss. Vi kan dock dra slutsatsen att målgruppen kommer att öka. Den kommer dessutom att öka i förhållande till alla andra åldersgrupper, och den kommer inom 20 år att öka främst i den grupp som är över 80 år. Vi koncentrerar oss ju främst på tidsperioden 2002 – 2012 d.v.s. den närmaste 10-årsperioden. Detta därför att vice brandchef Mats Rosander inledningsvis beskrev problematiken med antalet ökade innebrända bland äldre under de följande 10 åren.

I en [gallupundersökning](#) som finns tillgänglig på SeniorNets hemsida så har 1000 personer i åldern 55-79 år tillfrågats om sitt Internetanvändande. Personerna är fördelade på 418 män och 582 kvinnor. De olika åldersgrupperna är fördelade enligt följande: 320 st. 55- 60 år, 196 st. 61- 65 år, 185 st. 66- 70 år, 299 st. 71- 79 år. Intervjuerna är utförda genom telefonintervjuer 20 augusti - 6 september 2001. Resultaten redovisas som tabeller, och den som behandlas i vår rapport redovisas nedan.

Första tabellen visar främst hur många i åldern 55-79 som har tillgång till Internet idag. Tabellen visar att 45 % av de 1000 tillfrågade hade tillgång till Internet antingen på jobbet (6 %), i hemmet (20 %) eller både på jobbet och i hemmet (19 %). Internettillgången var fördelad på fyra olika åldersgrupper inom hela gruppen nämligen: 55- 60 år (75 % av 320 st.), 61- 65 år (55 % av 196 st.), 66- 70 år (36 % av 185 st.) och 71- 79 år (13 % av 299 st.). För dem som hade tillgång till Internet i hemmet så blir fördelningen annorlunda: 55- 60 år (63 % av 320 st.), 61- 65 år (47 % av 196 st.), 66- 70 år (35 % av 185 st.) och 71- 79 år (13 % av 299 st.). Andelen av gruppen 61- 79 som har tillgång till Internet i hemmet är således nästan 29 % år 2001.

Tabellen hämtad från en [gallupundersökning](#) på SeniorNets hemsida

Tabell 1: Tillgång till Internet i hemmet, på jobbet eller både och, hos 1000 slumpvis tillfrågade i åldern 55- 79 år 2001 med uppdelning på ålderskategorier. Antal samt andel i procent

Har du tillgång till Internet?	Alla	Kön		Ålder			
		Man	Kvinna	55-60 år	61-65 år	66-70 år	71-79 år
Antal intervjuer	1000	418	582	320	196	185	299
Vägt antal intervjuer	1000	464	536	319	188	180	312
Ja på jobbet	6	5	6	12+	8	1-	0-
Ja, hemma	20	24+	17-	17	30+	28+	13-
Ja, både på jobbet och i hemmet	19	23+	16-	46+	17	7-	0-
Nej	55	48-	61+	25-	45-	64+	86+
Vet ej	-	-	-	-	-	-	-
Ej Svar	-	-	-	-	-	-	-
Totalt	100	100	100	100	100	100	100

IT-kommissionens rapport ["IT och äldre"](#) kommer fram till att den totala tillgången till Internet år 2000 är 12 % bland de som är i gruppen 65-84 år. De skriver på sid. 15:

Av Sveriges befolkning år 2000 utgjordes ca 1,35 milj. av personer i åldrarna 65-84 år. Av dessa hade uppskattningsvis 150 000 tillgång till Internet i hemmet. Detta ger en andel på ca 12 procent vilket är väsentligt lägre än för åldrarna 16-64 år där andelen var 63 procent. (["IT och äldre"](#) IT-kommissionen 2002)

De följande två tabellerna är hämtade ur en av IT-kommissionens rapporter: ["Vem använder Internet och till vad?"](#). I tabell 2 ser vi att 54 % av befolkningen i åldern 16 – 84 hade tillgång till Internet år 2000. Av de som var 65 – 74 så hade 17 % tillgång till Internet. Siffran minskar betydligt för åldersgruppen 75 – 84 (5 %). Antalet personer i gruppen 65 – 84 som hade tillgång till Internet var 158 000 år 2000

Tabellen hämtad ur IT-kommissionens rapport1 ["Vem använder Internet och till vad?"](#) sid. 15

Tabell 2: Tillgång till Internet i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år 2000 med uppdelning på ålderskategorier. Antal samt andel i procent

Ålder	Tillgång		Ej tillgång		Totalt
	1000-tal	Andel	1000-tal	Andel	
16 – 19 år	309	74 %	108	26 %	417
20 – 29 år	613	58 %	445	42 %	1 058
30 – 44 år	1 293	71 %	526	29 %	1 819
45 – 64 år	1 283	57 %	969	43 %	2 252
65 – 74 år	128	17 %	616	83 %	744
75 – 84 år	30	5 %	559	95 %	589
Summa	3663	53 %	3215	47 %	6879

Källa: SCB

I tabell 3 ur IT-kommissionens rapport ["Vem använder Internet och till vad?"](#) sid. 15

ser vi att ökningstakten skiljer sig betydligt mellan åldersgrupperna. Framför allt är det de äldre mellan 75- 84 som står för en stor del av ökningen. Under 1998 var ökningen 30 % för samtliga grupper och 30 % för gruppen 65- 74 år. Samtidigt (1998) så var ökningen 47 % för den äldsta undersökta gruppen (75- 84). År 1999 så ökar ökningstakten för båda de äldre åldersgrupperna (från 30 till 43 % för gruppen 65- 74 år, och 47 till 52 % för gruppen 75- 84 år). År 2000 avtar ökningstakten i båda grupperna men främst för gruppen 65- 74 år. Skillnaden mellan ökningstakten för gruppen 75- 84 år (40 %) och samtliga ingående (5 %) i undersökningen, är dock hela 35 % år 2000. För att få jämförande siffror så redovisar vi kvoten mellan ökningstakterna för den äldsta gruppen respektive samtliga: (75- 84 år)/(16- 84 år). Kvoterna är: 8 (40/5) för år 2000, 2.89 (52/18) för år 1999 och 1.57 (47/30) för år 1998.

För gruppen 65- 74 år så blir ökningstaktkvoten med samtliga (65 74 år)/(16- 84 år), under 1998, 1999 och 2000, lite mindre. Kvoterna är: 2,8 (14/5) för år 2000, 2,38 (43/18) för år 1999 och 1 (30/30) för år 1998. En jämförelse visar alltså att ökningstakten för de senaste åren, för de båda grupperna och samtliga, tenderar starkt till den äldre gruppens fördel.

Tabellen hämtad ur IT-kommissionens rapport1 [”Vem använder Internet och till vad?”](#) sid. 15

Tabell 3: Årlig procentuell förändring i tillgången år 2000 till dator i hemmet hos befolkningen i åldern 16–84 år, totalt och med viss uppdelning på kvinnor och äldre.

	1995	1996	1997	1998	1999	2000
Samtliga	+18 %	+25 %	+17 %	+30 %	+18 %	+ 5 %
Kvinnor	+19 %	+30 %	+13 %	+32 %	+21 %	+ 4 %
65 – 74 år	0 %	+59 %	+46 %	+30 %	+43 %	+14 %
75 – 84 år	+48 %	+61 %	-9 %	+47 %	+52 %	+40 %

Källa: SCB

2.1.2 Sammanfattning av statistik

Vi har kommit fram till att:

den andel av Sveriges befolkning som är äldre än 65 år kommer att öka och att ökningen väntas ta fart år 2005. ([Befolkningsutveckling 2000-2050 I Aftonbladet](#) 2002-04-05)

hela befolkningstillväxten i Sverige under de närmaste 50 åren väntas bestå av personer som är 65 år och äldre

år 2000 så hade uppskattningsvis 150 000 (1,35 milj.) i åldern 65-84 år, tillgång till Internet i hemmet. Detta ger en andel på ca 12 procent. ([”IT och äldre”](#) IT-kommissionen 2002)

år 2001 så hade uppskattningsvis nästan 29 % av befolkningen i åldern 61- 79 tillgång till Internet. ([gallupundersökning](#) 2001)

ökningstakten för de båda grupperna 65- 74 år och 75- 84 år är betydligt större än för hela gruppen 16- 84 år under de senaste åren. Speciellt gäller det för den äldsta gruppen under det senaste jämförande året (2000), där kvoten med samtliga är hela 8 till den äldsta gruppens fördel. ([”Vem använder Internet och till vad?”](#)) IT-kommissionen 2000)

2.1.3 Diskussion av Statistisk data

För att kunna dra någon enhetlig slutsats över hur många äldre 60–70 och äldre än 70 som har tillgång till Internet i dag och om 10 år så måste vi ta till lite gissningar och uppskattningar. I alla fall om vi ska gå efter de presenterade data. Enligt statistiska centralbyrån SCB så finns det 1200 000 äldre med definitionen ålderspensionärer. Vi sätter den åldersgränsen till 60 år då det passar in i vår problemformulering och faktiskt är den genomsnittliga pensionsgränsen enligt rapporten ”Tekniska möjligheter och sociala begränsningar” (Östlund 1999). [SCB:s befolkningsstatistik](#) för 2001-12-31 visar att det finns 1 987 141 personer i åldern 60 och över (Källa SCB). Av dessa är 835 356 st. mellan 60 – 69 år och följaktligen 1 151 785 st. 70 år och äldre. 60+ är verkligen ca 25 % av Sveriges befolkning. Vilken målgrupp! Tänk om man kunde nå alla dem via Internet. Och dessutom få dem att gå in på en brandförvarssida och läsa om hur de kan skydda sig själva mot brandfaror.

Nu är det väl inte så orealistiskt att sätta den övre generella gränsen till 90 år. Men vi har fortfarande kvar 1 936 930 st. personer. Om hälften av dem är friska nog att använda Internet så är de väl ändå värda att satsa på?

Nu hade ju de flesta av de äldre år 2000 inte tillgång till Internet, det har vi ju redan visat. Men som vi skrev så hade IT-kommissionen uppgifter om att 12 % av personer 65-84 hade tillgång till tekniken år 2000. Då är det väl inte helt fel att dra slutsatsen att minst 12 % av de som är mellan 60 – 90 har tillgång till tekniken i dag. Visst borde det avta vid den högre åldern (85–90). Men det kan kompenseras med att den borde vara större vid den lägre åldern (60-64).

Vad gäller själva procentsatsen 12 % av antalet äldre som hade tillgång till tekniken år 2000 så kommer den naturligtvis att öka. Inte minst under den närmaste 10-årsperioden då de som idag är mellan 50-59 kommer att komma in i den äldre gruppen. I anslutning till tabell 3 (IT-kommissionens rapport [”Vem använder Internet och till vad?”](#)) så visade vi ju att kvoten mellan ökningstakten för gruppen 74- 84 och samtliga i gruppen 16- 84 var 8 under år 2000. Det innebär att procentuellt så ökade den äldre gruppen åtta gånger snabbare än den grupp där samtliga fanns representerade.

Tittar vi på [gallupundersökningen](#) så ser vi att den visar på att nästan 29 % av de tillfrågade (680 st.) mellan 61 och 79 år hade tillgång till Internet i hemmet år 2001. Om vi kan anta att den undersökningen är representativ för hela befolkningen så utgör de hela $1\,425\,527 * 0.29 = 413\,402$ st. Och dom finns

tillgängliga redan idag. Det verkar alltså som om ökningen har varit rejält stor under perioden mellan de båda undersökningarna.

Om vi då tittar på tabell 3 (ITkommissionens rapport "[Vem använder Internet och till vad?](#)") och ser den höga kvoten mellan ökningstakterna (kvot 8 för grupperna 75- 84 år och 16- 84 år) så förstår vi att klyftan mellan de båda grupperna har utjämnats betydligt till år 2012. Om vi antar att befolkningsbilden ser likadan ut 2012 som 2001 (i verkligheten så har andelen äldre ökat) och andelen av gruppen 16- 84 som har tillgång till Internet fortfarande är 53 % (i verkligheten så borde den ha ökat) så borde vår målgrupp vara rätt nära den totala Internetfrekvensen. Om vi säger att 50 % av de i åldern 60 – 80 har tillgång till Internet år 2012 så blir det med nämnda antaganden 712 763 st. Räknar vi med alla personer över 60 år så blir antalet ännu högre.

Mycket av detta beror på många orsaker. Dels ökar målgruppen och dels satsas det på kampanjer. Vi har ju tidigare behandlat PRO och deras PROsIT. Vi har också SeniorNet som verkligen får känna av trycket från nya medlemmar. ABF och Medborgarskolan har utbildningar och säkert många fler.

Men att många har tillgång till tekniken innebär ju inte att alla använder den i någon större omfattning. Och om de använder den så är det kanske inte brandförsvaret som är den mest logiska sajten som blir besökt.

IT-kommissionen skriver i sin rapport IT och Äldre:

Att pensioneras innebär dels att arbetet (mot betalning) upphör, men att samtidigt sådana aktiviteter som är inriktade mot konsumtion, socialt umgänge och kultur kvarstår. Nu råder dessutom större frihet för individen att själv bestämma om sin teknikanvändning. Det betyder att en person är beredd att ta till sig ny IT-teknik under förutsättning att den främjar sådant som ligger i linje med hans eller hennes livsstil.(IT och Äldre: IT-kommissionen 2002 sid. 38)

Det finns alltså argument för att själva användningen av Internet kommer att öka när de som redan har anammat surfandet blir pensionärer. Då kan det mildra antagandet om att inte alla kommer att surfa bara för att de har tillgång till möjligheten. Det kan ju bli så att många kommer att öka sitt surfande och då finns ju möjligheten att flera kommer att titta in på brandförsvarets webbplats. I IT-kommissionens slutsats "IT och äldre" finns ett intressant

avsnitt. Där förutspår IT-kommissionen att om bara äldre får en grundkurs, och upptäcker nyttan med Internet, så kommer dom att bli positivt inställda till tekniken. Det här håller vi med om, dom äldre är inte alls ovilliga, det är bara så att de ofta inte ser nyttan med Internet.

I rapporten "IT för funktionshindrade och äldre" sidan 16 så står det: "För att äldre ska öka sitt användande av IT måste IT fylla ett behov och ha en praktisk nytta." Man skriver vidare att: "1995 genomfördes en undersökning i USA om äldre medborgares förhållande till datorer" och att: "De frågade bland annat en stor grupp mellan 55 och 75 år utan datorer vad som skulle få dem att skaffa dator." De erhållna svaren var: "De tre vanligaste svaren var; om det fanns lätt inlärningsmaterial, om de kunde få information om hälso- och sjukvårdsfrågor och om de kunde möta och kontakta andra seniorer på ett lättare sätt". För merparten av äldre framstår troligen det sociala motivet för IT-användning som det absolut viktigaste. Här är E-post det främsta alternativet.

Nu är det ju inte så att brandförsvaret ska ha information om hälso- och sjukvårdsfrågor på sin hemsida. Man ska ge vad folk vill ha och förväntar sig. Inte minst våra intervjuade uttryckte att de förväntade sig brandsäkerhetsinformation på en brandförsvares hemsida. Till exempel som en äldre man sa i intervjun, att han kunde tänka sig "lite vägledning om det eventuellt blir en brand i hemmet alltså". Att få tillgång till lätt inlärningsmaterial och kunna få kontakt med andra seniorer gäller ju för Internet i stort, och borde inte vara speciellt något som brandförsvaret ska behöva ägna sig åt.

Däremot så bör sidan marknadsföras för att kunna nås av en publik. Vi rekommenderar att brandförsvaret liksom polisen gör reklam för hela sin verksamhet via lokalradion. I en intern rapport om brandförsvarets informationsarbete så berättas det att polisen har ett inslag varje vardagsmorgon kl.8:20, där polisinspektör Göran Hassel vid Helsingborgspolisen på ett fint sätt berättar om en del som har hänt inom polisdistriktet under natten och under föregående dag. På samma sätt skulle räddningstjänsten kunna informera helsingborgarna. Berätta om utryckningarna man hade under gårdagen, förklara varför olyckan uppstod och därmed få ut lite olycksförebyggande undervisning till radiolyssnarna (Jung 2002). Under eller i anslutning till programmet skulle då räddningstjänsten kunna gå ut med reklam för hemsidan och säga att om någon vill veta mera så kan de gå in på hemsidan.

2.2 Liten sammanfattning

Vi har redan kunnat visa på att det finns ett budskap och att det finns en målgrupp. Internet är kanske inte det självklara mediet i dagsläget men eftersom målgruppen ökar så kan även antalet surftimmar bland målgruppen komma att öka.

Det som vi främst har kvar att redovisa är hur funktionaliteten och layouten på en hemsida för målgruppen bör se ut. Vi har ju de åldersrelaterade funktionsnedsättningarna som vi har lovat ska visas speciell hänsyn.

En viktig del kvar att undersöka är ju också vad vi kan locka med. Det är ju inte säkert att målgruppen tittar in på sajten med information om eget förebyggande bara för att de surfar mycket. Det kan ju tänkas att de hellre ägnar sig åt korsord, spel, nyheter eller tittar på gamla hobbyn än undersöker brandsäkerhet.

2.3 Förfrågningar

2.3.1 Beskrivning av Förfrågningar

Vem kan veta vad vi vill veta? Det var flera frågor som tidigt florerade i huvudet. Vem har kontakt med äldre? Vem har kontakt med både äldre och deras datoranvändande?

I stort sätt alla frågor kretsade omkring hur äldre använder Internet idag. Om det finns något intresse, om det kan tänkas öka och vad de vill göra på Internet.

En viktig del var också att ta reda på var om studieförbunden eller banker använde sig av någon kampanj för att locka äldre till kurser eller tjänster. Anledningen var att vi i ett tidigt skede även hade tänkt delta i debatten om hur äldre kan lockas att lära sig Internet och datorer. Efter en avgränsning så var det inte längre lika intressant med mer än att kampanjer troligen kommer att öka vår målgrupp även om vi inte beskriver en egen sådan kampanj i den här rapporten.

Det finns flera alternativ att göra förfrågningar till. PRO som är pensionärernas egen riksorganisation bör ha upplysningar att ge. Banking på Internet är i starkt kommande och borde även nå en del av våra äldre. Studieförbunden bör ha intressanta uppgifter att ge. Har exempelvis Medborgarskolan eller ABF någon äldreanpassad datorkurs eller statistik som visar på äldres datorintresse?

För vår tredje punkt i problemformuleringen, om vilken information som skulle finnas på en hemsida från ett Brandförsvär, så borde just Sveriges olika lokala Brandförsvär kunna ge nyttiga upplysningar.

Här gjordes ett första försök med ett frågebrev som skickades till de brandförsvären som började på A, B, C och D. Frågornas innehåll var i och för sig intressant men inte speciellt relevant för vårt uppdrag och vår problemformulering. Svaren blev också därefter.

Ett nytt frågebrev sattes ihop och reviderades flera gånger innan det ansågs relevant och verkligen kunde ge den information som vi ville ha. Det var brev till de olika Brandförsvär som var verksamma i, enligt vår uppfattning, de största kommunerna samt fördelade enligt en viss geografisk spridning. Det blev sammanlagt ca femtio sådana brev. Vi fick tillbaka 22 svar där det inte var självklart att det var de största kommunerna som kom med de nyttigaste svaren.

Brev till flera bankinstitut skickade vi också. Det var brev till Handelsbanken, Föreningssparbanken, SEB, Nordbanken och Internetaktiemäklaren NetTrade som ägs av Föreningssparbanken. Det kom att visa sig att den sistnämnda gav de nyttigaste svaren.

Av studieförbunden så kontaktades ABF, Medborgarskolan och Folkuniversitetet. Flera svar kom in men det var endast ABF och i viss mån Medborgarskolan som gav någon för oss nyttig ledtråd. ABF hade utformat en kurs i samarbete med PRO som kallades PROsIT. Kursen har redan beskrivits lite och kommer att beskrivas mer i "Diskussion av Förfrågningar".

2.3.2 Resultat av Förfrågningar

Studieförbund

Följande frågor skickades till olika studieförbund:

1. Antalet elever som är mellan 50 och 60 år.
2. Antalet elever som är äldre än 60 år.
3. Den väntade ökningen av elever som är äldre än 60 år.
4. Om ni har haft någon kampanj eller speciell åtgärd för att få äldre kursdeltagare till datautbildningar.
5. Om ni har haft kampanj, hur har den varit utformad och hur blev resultatet.

Ett trevligt svar från Medborgarskolan i Kiruna visar på ett intresse från äldre att utbilda sig i datorkunskap. Det var ett relativt stort antal personer i åldern 50 – 60 år som avsågs. Endast en person äldre än 60 hade gått på deras IT-utbildning i dagsläget. De trodde dock att efterfrågan skulle komma att öka under den kommande 10-årsperioden i båda grupperna. Medborgarskolan hade via annons gått ut till äldre med en direkt kampanj för att locka dem. Ett av kampanjargumenten var som de skriver "Genom att erbjuda personen ifråga, att lära sig till exempel att betala räkningar via Internet". Detta stärker vår uppfattning om att äldre (och många andra också för den delen) måste se nyttan med Internet för att få ett intresse för tekniken.

Ett svar från medborgarskolan i Helsingborg löd:

Vi registrerar inte personnr på våra kursdeltagare och ni kan därför inte få exakta uppgifter beträffande ålder. Vi arrangerar datakurser speciellt för seniorer och där är åldrarna mellan 50-80 år. Under 2001 hade vi c:a 170

deltagare i denna åldersgrupp. Som marknadsföring använder vi oss av ett kursprogram som går ut till samtliga hushåll i Helsingborg 2 ggr/år.

Banker

Följande frågor skickades till offentliga institut med webbtjänst.

1. Antalet användare som är mellan 50 och 60 år.
2. Antalet användare som är äldre än 60 år.
3. Den väntade ökningen av användare som är äldre än 60 år.
4. Om ni har haft någon kampanj eller speciell åtgärd riktad till just äldre användare.
5. Om ni har haft kampanj, hur har den varit utformad och hur blev resultatet.

Föreningssparbankens nätmäklare NetTrade svarade att de hösten 2001 hade 55 000 användare. Kundmassan var då fördelad på följande sätt:

17,33% i åldern 50-60
5,69% i åldern 60-70
1,10% i åldern 70+

De blev positivt överraskade av den relativt höga tillströmningen av äldre kunder och skriver "IT-mognaden bland äldre är högre än vi hade förväntat oss". Orsaken till de höga siffrorna är att "Många av våra äldre kunder lärde sig Internet p.g.a. att vi startade med aktiehandel på nätet". NetTrade uppger dock att de "har ingen uppfattning om framtida åldersfördelning" bland sina kunder och att de inte har "haft någon speciell kampanj riktad till något ålderssegment".

Detta förstärker ytterligare vår uppfattning att det är nyttan av Internet som har drivit och kommer att driva de äldre användarna till tekniken. Det är alltså inte så att tekniken i sig har lockat till de äldre till Internet. Nyttan blir ett viktigare och viktigare argument ju längre upp i åldern som vi kommer tror vi.

Lokala brandförsvaren

Vi behövde också tips om vilket brandinformationsmaterial som lämpar sig bäst för äldre och hur det ska vara utformat på Internet. Genom att fråga olika lokala brandförsvare ute i Sverige så hoppades vi alltså att få hjälp med vår

punkt tre i problemformuleringen. Vi redovisar här de frågor som de lokala brandförsvaren fick:

1. Har ni något centralt färdigt informationsmaterial som riktar sig speciellt till äldre (ex. informationsblad, foldrar eller annat...)?
2. Har ni någon reklam för er hemsida som syftar till att hjälpa en användare att hitta dit?
3. Har ni någon information på er webbsida som riktar sig speciellt till äldre?
4. Har ni utformat den informationen eller webbplatsen som helhet på något speciellt sätt utifrån äldres förutsättningar?
5. Tänker ni förändra eller förbereda webbplatsen på något sätt, speciellt för äldre användare, utifrån den kommande lagen "Lag om skydd mot olyckor som kan föranleda räddningsinsatser"?

"Trygghet mot brand hos äldre" och "Gör hemmet tryggare" var de mest nyttiga svaren på vår fråga 1. Trygghet mot brand hos äldre blev också den folder som vi använde mest för att lägga in material på vår demo. Ingen sa sig ha någon information på sin hemsida som direkt riktade sig till äldre användare. Och ingen hade vid tiden för förfrågningarna tänkt sig att förändra webbplatsen utifrån den nya lagen. Det kan dock tilläggas att våra frågor fick många av dem att börja fundera i den riktningen.

Sammanställning av frågor till lokala Brandförsvare redovisas i Appendix. Varje svar som har kommit in till oss har fått en speciell kod B1, B2, B3 osv. Det för att göra det lättare att följa vad de olika brandförsvaren har svarat på i de olika frågorna. Appendix innehåller också en liten sammanställning av de svar som vi fick på våra övriga förfrågningar.

PRO

Kontakten med PRO sköttes inledningsvis med telefonsamtal. Vi fick direkt indikationer på att intresset för Internet var på uppgående och att deras egen [hemsida](#) nyligen hade fått en genomgång⁴ utifrån deras egna medlemmars behov. De berättade också om PROsIT, deras datorkurs för seniorer.

⁴ En liten genomgång av PRO:s hemsidan finns under Tidigare forskning/ PRO:s anpassade sida.

2.3.3 Diskussion av Förfrågningar

Förfrågningarna till PRO gav alltså svaret att intresset av Internet ökar stadigt i målgruppen. Vi har fått tillgång till kurslitteraturen i deras nya datorkurs PROsIT. Det är en datorkurs som PRO tagit fram i samarbete ABF. Det har enligt PRO hittills gått 80000 personer på deras kurs. Eftersom kursen fallit så väl ut så har man låtit trycka upp 50000 nya kursböcker till nya kursdeltagare. Det finns ingen direkt uppgift om vilka segment av målgruppen som deltagit. De måste dock enligt PRO:s stadgar vara pensionärer så de allra flesta bör vara äldre än 60 år. Det går dock anta att deltagarantalet består av en del förtidspensionerade.

En av de viktigaste sakerna med PROsIT- kursen är att det inte ska behövas någon datorvana alls för att kunna delta. En annan viktig detalj är att kursdeltagaren rent initialt bara ska använda datorn, och därför har alla tekniska beskrivningar sparats till slutet och kan väl närmast liknas med ett tillägg för den intresserade. Kursen är uppdelad i två omgångar. Den första fokuserar på grundkunskaper på Windows och Word. Den andra omgången innehåller undervisning om e-post och Internet. Det kan nämnas att i de sista lektionerna på Word så ökar svårighetsgraden rejält.

Även om det var så att NetTrades första kunder i de högre åldrarna först inriktade sig på nytta av Internet så är det ingen självklarhet att det ser ut så bland alla äldre användare idag. Om vi tittar på PROsIT och deras studenter så blir vi lite fundersamma. Det är ju klart att de får lära sig nyttan av Internet genom exempelvis e-post till barnbarn. Men det finns trots det ett viktigt direkt socialt motiv till att gå på PROsIT. Kursdeltagarna får ju träffa och lära känna andra människor på kurs. De kan ju också få tillfälle att hitta Internets olika nöjesavdelningar också. Framförallt så tror vi att nöjessurfningen bland äldre kommer att öka när dagens unga kommer upp i den åldern. De unga kan ju i större utsträckning än äldre ha intresse av Internet som nöje, visar vår enkätundersökning (5 av 18 för yngre än 50 mot endast 1 av 42 för äldre än 50).

2.4 Enkätundersökningar

2.4.1 Beskrivning av Enkätundersökningar

En enkät togs fram väldigt tidigt i processen. Den reviderades flera gånger mot att bättre passa den problemformulering som ligger till grund för hela undersökningen. Dess syfte var att besvara sådana frågor som inte kunde tas fram på annat sätt.

Enkäterna kom att delas ut via två huvudsakliga tillvägagångssätt. Det ena var en pappersenkät direkt i hand vid personlig kontakt och den andra via Internet. Internetversionen är en historia för sig. Vi började med att göra ett formulär som skulle besvaras via e-post. Vi skickade ut adressen till ca 200 äldre och 50 yngre (50-) personer av vilka de allra flesta äldre hittades på seniorrelaterade webbsajter. Men eftersom vi inte fick så många svar så började vi undra. Det är ju så att många av de äldre har tillgång till dator endast via datorstugor och liknande. Då är det ganska troligt att de inte har något epostkonto installerat på datorn och att Hotmail-liknande lösningar används. Då får de oöverstigliga hinder direkt när de försöker skicka sitt svar eftersom datorn uppmanar dem att skapa ett nytt konto. På grund av denna förklaring så skapade vi en databas som kan ta emot svar från formulärenkäter direkt utan att blanda in något e postprogram. Därefter så skickades adressen ut till ytterligare ca 100 olika seniorer som vi hoppades skulle besvara vårt formulär. Vi fick några fler svar med hjälp av databasen men måste medge att det tydligen inte är helt lätt att få in enkätsvar genom Internet. Det kan behövas en rejäl morot för att öka svarsfrekvensen, en utlottad resa till New York för att ta ett exempel.

Att sprida pappersenkäter kräver mycket arbete men ger betydligt bättre svarsfrekvens. Det kom vi fram till efter att ha gjort en jämförelse mellan de två. Av alla utlämnade pappersenkäter kom det in ca 90 % med tillfredställande ifyllnad. Några av enkäterna delades ut i samband med två olika besök på SeniorNet i Helsingborg. Det är en dataklubb för personer i åldern 55+. Andra delades ut till vänner och bekanta eller de som råkade komma i vår väg. En viktig sak som skiljer webb och pappersenkät är att vi hade personlig kontakt med de som fyllde i pappersenkäten. Det var naturligtvis en omöjlighet att ha samma kontakt med de som fyllde i webbenkäten.

Det var endast två saker som vi obligatoriskt krävde av de som fyllde i pappersenkäten. Dels att de skulle vara 50 år eller över och dels att de måste ha varit inne på Internet minst en gång. Endast en gång inne på Internet kan

tyckas vara väl lite. Men det motiveras med att även synpunkter från ovana kan vara av intresse när en hemsida ska utvecklas där en stor del av målgruppen ännu inte varit inne på Internet. Vi vill alltså ha så stor spridning som möjligt över faktorerna vana eller inte vana i våra enkätundersökningar. Eftersom de två enkättyperna innehåller samma frågor och svarsalternativ så kommer de att redovisas som en undersökning. Det är dock några saker som kan vara av intresse att särbehandla. Det är hur många enkäter det är av varje sort och åldersfördelningen mellan de personer som svarat på respektive enkät. Andra orsaker är att de flesta som svarat på webbenkäten till stor sannolikhet är ganska vana Internetanvändare. De som svarat på pappersenkäten kan vara mindre vana i det sammanhanget. Först så är det dom personer på SeniorNet som fick enkäten vid vårt första besök. De kan mest troligen alla betecknas som vana Internetanvändare då de vid vårt besök redan var inne i sluttampen på en släktforskningskurs där Internet var ett flitigt använt verktyg. Sedan så är det de som var på SeniorNet den andra gången då det fanns en hel del mycket ovana användare med. Där fanns till exempel en dam som inte ens hade lärt sig att forcera en skärmläckare än. Många av de enkäter som lämnades då var dessutom ofullständigt ifyllda och kan ge en lite missvisande bild av verkligheten. Den sista kategorin som fyllt i enkäten är bekanta som inte haft något val. Bland dem finns representanter allt från rent professionella användare till minst en som bara har provat på en enda gång. Där har vi också flera som fyllt i enkäten ofullständigt. Vår slutbedömning är dock att den här spridningen av två olika typer av enkäter ger undersökningen en något mer komplett spegling av hur verkligheten ser ut än om vi endast använt webbenkät. Vi måste dock tillägga att det finns många personer i vår målgrupp som inte alls har varit ute på Internet än och deras åsikt har vi följaktligen ingen aning om, vi kan bara gissa.

För att ha möjlighet till en liten kontrollgrupp så fanns det möjlighet för även yngre personer att svara på både webb och pappersenkät. Deras svar kommer att kommenteras endast där det kan tänkas vara intressant, exempelvis där det kan vara värt att veta om de äldre skiljer sig från de yngre. En sådan skillnad kan vara exempelvis om intresset för utbudet varierar med åldern.

2.4.2 Resultat av Pappersenkät

33 pappersenkäter:

5 yngre	0 män	5 kvinnor
9 mellan 50-60	5 män	4 kvinnor
9 mellan 60-70	5 män	4 kvinnor
10 äldre än 70	7 män	3 kvinnor

2.4.3 Resultat av Webbenkät

30 webbenkäter:

15 yngre	11 män	4 kvinnor
3 50-60	3 män	0 kvinnor
5 mellan 60-70	3 män	2 kvinnor
7 äldre än 70	7 män	0 kvinnor

2.4.4 Sammanställning av båda enkäterna

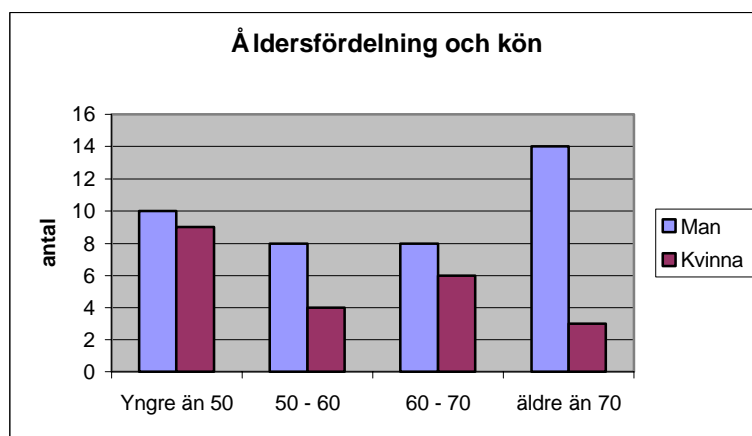
Sammanställningen i sin helhet återfinns i Appendix bilaga 1. Resultaten redovisas där i stigande åldersordning där gruppen yngre än 50 åtefinns längst upp och där äldsta gruppen kommer längst ner. I alla fall där inga svar har getts så är den ursprungliga fyrkanten kvarlämnad.

2.4.5 Diskussion av Enkätundersökningar

Fråga 1-5 är de som mest anknyter till första punkten på problemformuleringen:

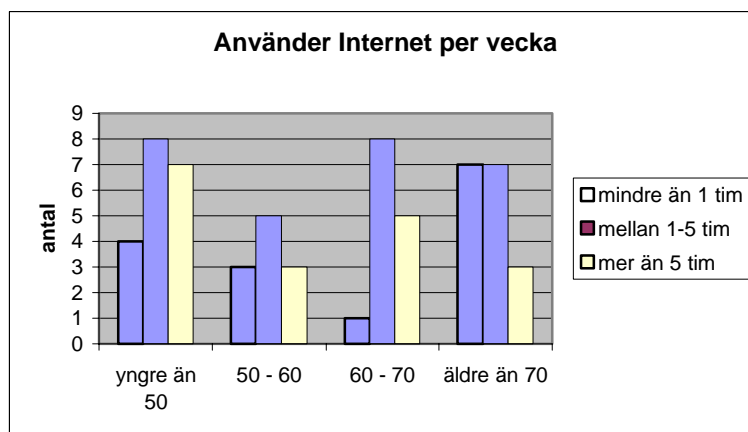
Hur används och upplevs Internet av äldre i dag och hur kan det tänkas se ut om tio år:

Fråga 1 och 2 som frågar efter ålder och kön slår vi ihop. Frågorna är endast till för att få en läsare ska få en uppfattning på vilka åldersgrupper och vilket kön som har svarat på vår enkät.



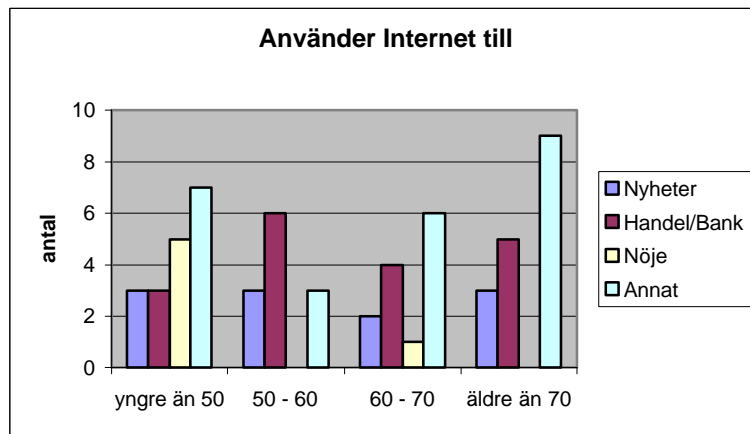
Vi har fått in totalt 63 svar och fördelningen emellan könen haltar lite. Speciellt haltar det vid åldersgruppen äldre än 70. Det kan bero på att urvalet är missvisande därför att vi har frågat män i första hand. Vi kan alltså inte dra några som helst slutsatser om intresset könen emellan utifrån våra enkäter.

Fråga 3. Hur lång tid per vecka använder du Internet?



Tendensen som finns i våra svar är att de äldre i någon omfattning använder Internet mindre än de yngre. Jämförelsen mellan de olika färgstaplarna ger ju den procentuella fördelningen mellan de som svarat. Det går naturligtvis inte dra någon större slutsats även här. Det är ändå intressant att se att det finns i alla fall 8 st. av totalt 31 st. 60+ som surfar mer än fem timmar per vecka. Det finns alltså många som är ute mer än vad som kan sägas vara normal användning bland de som svarat på enkäten. Om antalet Internettimmar ökar i de högre åldersgrupperna de kommande åren så finns det ju en chans att några av dem kan anse det värt besväret att titta in på Helsingborgs Brandförsvares hemsida.

Fråga 4. Vad använder du Internet mest till har vi ställt för att veta vad målgruppen brukar göra. Den hjälp vi kan få av det är att få indikationer på vad som ska finnas på Helsingborgs Brandförsvares hemsida. Är det många i målgruppen som besöker en hemsida bara för nöjes skull? Finns det utrymme för några jippon på brandförsvarets hemsida för äldre? Kan sådana nöje eller jippon få äldre att titta in på hemsidan regelbundet? Eller är det endast nyheter eller e-handel som är intressant?



60 st. har svarat. Vi ser direkt att nöjen är det minsta som de äldre är ute efter. I alla fall när de är ute och surfar. Bland de som svarat så tycks det som om det endast är de som är yngre än 50, som tycker att det är värt att använda Internet mest för nöjes skull. Där kommer nöje som god tvåa efter annat. Det kan ju tänkas att, den i tabellen beskrivna, fördelningen kommer att ändras om ett par decennier då de yngre har kommit upp till de äldres grupp. Men det finns inget i enkäten som tyder på att det kommer att bli någon hit med nöjen de närmaste åren. De äldre kan ju ta till sig tekniken om de ser nyttan av den har vi ju sagt tidigare. Det är inte säkert att den nyttan i första hand blir rent nöje, tror vi.

Av de som har svarat annat på frågan har några gett ett konkret svar på vad de mest vill göra. Vi redovisar här några av de mest nyttiga svaren uppdelat på två grupper den ena från de som är över 60 år (vår egentliga målgrupp) och den andra för övriga (alla som är yngre än 60).

Yngre

E-post (3) Nyheter (2)
 Informationssökning (3)
 Forskning och Skolarbete (1)
 Nöje (1)

50 - 60

E-post (1)
 Arbete (2)
 Resor (1)

60 – 70

Släkt- bygdeforskning (2)
 Utbildning (1)
 Informationssökning (1)

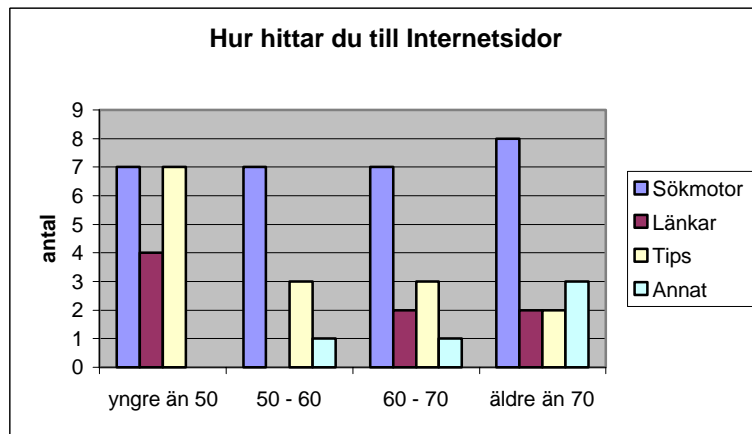
Äldre än 70

E-post (4) Information (2)
 Aktiehandel (1) Föreningsarbete (1)
 släktforskning (1) Träning (1)
 Cybernetik (1)

Alla dessa svar kan vara nyttiga på två sätt. Dels när det är dags tänka på vad som ska locka äldre till brandförsvarets hemsida och dels vart det är bäst att lägga ut eventuella banners som reklam för hemsidan. Det som dominerar är informationssökning och e-post.

Det är endast en av 60+ som angett att nöje kommer i första hand. Det är lite motsägelsefullt mot rapporten ["IT och Äldre"](#) där de på sid. 21 skriver att "spel och underhållning upptar ett *större utrymme* i äldregruppens Internetanvändning". Vad de äldre inte tycktes vilja ägna sig så mycket åt var att "söka information, ta del av nyhetstjänster, uträtta ärenden, ladda ner musik och delta i diskussions- eller chatgrupper". Men eftersom vi tror att folk vill ha vad de förväntar sig att få sådrar vi slutsatsen att Helsingborgs brandförsvarets måste satsa sin reklam, för hemsidan, på i första hand för målgruppen brandsäkerhetsrelaterad information.

Fråga 5. Hur hittar du oftast Internetsidor du tycker är bra har vi ställt för att få veta hur representanter för vår målgrupp bestämmer sig för att gå till en viss hemsida. Vi hoppas få indikationer som hjälper oss att utvärdera vad som är viktigt i implementeringen av en hemsida för att hjälpa vår målgrupp att hitta till den sökta informationen. Ska brandförsvaret satsa på en logisk eller enkel adress för att användaren ska kunna gissa sig till den? Eller är det möjligt att användarna får sina adresser från vänner eller tidningar? Då är det ju bara att skriva in adressen i adressfönstret och klicka Enter. Annars så är länkar bra om nu någon hittar dem.



Här fick vi in totalt 59 svar. De kanske mest intressanta är de som svarat annat. De är inte många men om de nu svarat annat så kan de väl kanske ha gissat sig till adressen. I så fall skulle det stödja en teori om att det är bra att ha en logisk adress. Men det kan finnas många andra möjliga förklaringar till svaren annat.

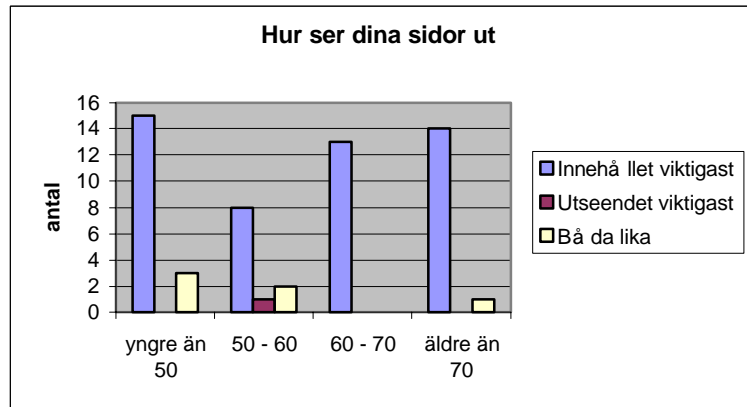
Annars så kan man bara beundra de höga blå staplarna som visar på sökmotorns överlägsenhet. Är det så att en av de första finesserna med Internet man får lära sig är att skriva in ett sökord i en sökmotor? De som har gått på andra omgången⁵ av PRO:s datakurs PROsIT (Vi surfar och skickar e-post) har i alla fall redan första lektionen fått prova på sökfunktionen (Olsson 2001). De yngre har en lika hög stapel på sökmotor som tips från vän eller tidning.

Fråga 6 och 7 är de frågor som anknyter mest till den andra punkten av problemformuleringen:

Viken typ av funktionalitet och layout ska en hemsida ha för att tillgodose en äldre användares behov och förutsättningar ex nedsatt syn eller andra funktionshinder?

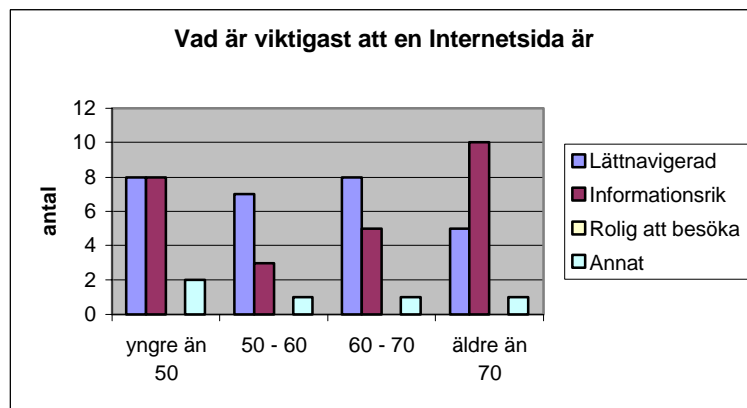
Fråga 6. Hur ser de flesta av dina besökta sidor ut ställer vi för att få reda på om målgruppen kan tänkas prioritera innehållet på utseendets kostnad eller tvärtom. Svaren kan förhoppningsvis också ge en vink om själva utseendet på sidan anses viktigt. Ska innehållet vara det centrala eller kommer utseendet i första hand?

⁵ Första omgången av datorkursen PROsIT är inriktad på grunderna i Windows och Word



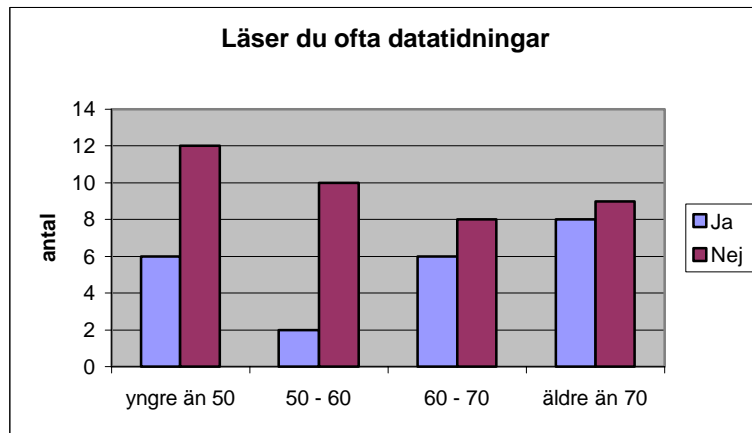
57 st. har svarat på frågan. Här behövs det inga kommentarer på själva diagramstolparna. Rekommendationen till vår brandförsvarsida blir att satsa på innehållet. Speciellt gäller det här för de äldre grupperna. Att satsa på innehållet innebär naturligtvis inte att de helt kan strunta i utseendet. Det är också mycket möjligt att det i praktiken kan vara så att folk gärna stannar på snygga sidor trots att de själva inte alls uppfattar det så.

Fråga 7. Vad är viktigast att en Internetsida är ställer vi för att jämföra vad vikten av navigation, information och ett roligt besök är om vi ställer dem emot varandra. Är det navigering eller bra information som är viktigast? Eller kan det vara något annat? Svaret hoppas vi ska hjälpa oss att prioritera först och främst mellan de två förstnämnda, men också andra.



59 st. har svarat på frågan. Det verkar som om de äldsta tycker att det är viktigast att sidan är informationsrik. Kan det bero på att de samtidigt är ute och surfar mindre tid per vecka än de yngre?

Fråga 8. Läser du ofta tidningar om datorer och Internet? Denna fråga anknyter vi till punkt 1 i problemformuleringen.



Den procentuella fördelningen talar till de äldres fördel. Där är det nästan hälften av de som svarat att de ofta läser datatidningar. Det tyder på att det finns många väldigt intresserade av Internet bland de äldre som svarat på enkäten.

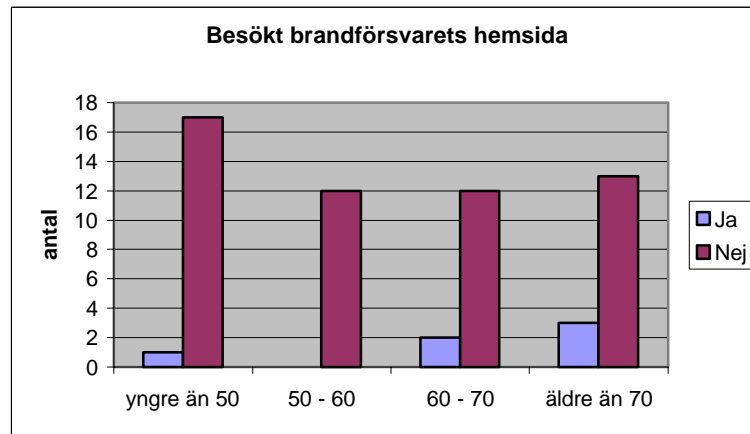
Det är i första hand **fråga 9** som ger input på den sista punkten i problemformuleringen:

Vilken information ska förmedlas för att öka brandsäkerheten och hur ska den utformas för att kunna nås av en äldre användare?

Fråga 9. Har du någon gång besökt Helsingborgs Brandförsvars hemsida och några följdfrågor ställer vi för att undersöka om målgruppen känner till eller har tittat in på brandförsvarets hemsida. Vi vill också ta reda på vilken åldersgrupp som besöker hemsidan och varför. Vad letade de efter och om de fann det de letade efter. De som inte har besökt hemsidan får följdfrågan: Varför Inte? Sist under fråga 9 så frågade vi om vad de helst skulle vilja ha på Helsingborgs Brandförsvars hemsida. Den hjälp vi hoppas få är att veta vad som ska finnas på Helsingborgs Brandförsvars hemsida. Fins det något som lockar där nu eller vill man ha något annat. Är brandförsvarets hemsida något att satsa på?

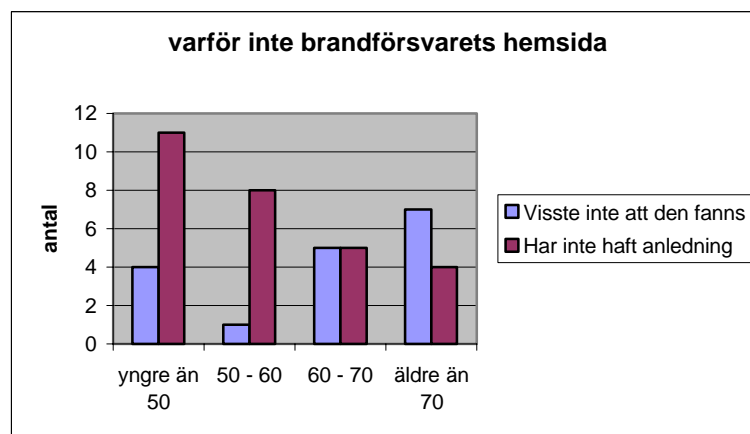
Ett påpekande kan vara på sin plats här. På alla pappersenkäter så har vi haft Helsingborgs Brandförsvars hemsida i frågan om man har besökt hemsidan. Till en början så lade vi ut samma fråga på webben. Eftersom den första som svarade kom från ett ställe långt från Helsingborg så gjorde hon oss uppmärksamma på att frågan inte var relevant där borta. Det är inte särskilt motiverat att gå in på Helsingborgs hemsida för brandförsvaret om man bor

ex. i Sundsvall. För att inte totalhaverera svarens relevans så har det aktuella svaret tagits bort från resultatet. Vi ändrade alltså fråga och tog helt enkelt bort Helsingborg och frågade om man hade varit inne på någon brandförsvarsida i allmänhet.



60 st. har svarat. Negativt svar är övervägande. Men alla (6 av 60) av dem som verkligen besökte sidan så fann de också åtminstone delvis vad dom sökte efter⁶. De flesta som var inne på sidan uppgav att de sökte information i allmänhet och då är det inte svårt att hitta det som man är ute efter heller. Tre hittade dit med hjälp av sökmotor och en med hjälp av länk och en med hjälp av tips.

Anledningen till att man inte hade gått in på hemsidan fordrar ett eget diagram för att redovisa.



Det är en stor övervikt för att man inte har haft någon anledning. Men intressant är att de äldre i högre grad inte visste att den fanns. Det går dock

⁶ Titta i appendix på sammanställning av enkätsvar fråga 9

inte utifrån det där ett svar, att om bara de äldre hade vetat att den funnits så hade de gått in?

Vi tror dock att brandförsvaret kunde vinna mycket på att göra reklam för sin hemsida. Speciellt till den äldre gruppen som är den egentliga målgruppen för vårt arbete.

Av de som inte hade varit inne på brandförsvarets sida så avstod 7 st. från att svara.

På frågan om vad de som svarat på vår enkät helst vill ha på brandförsvarets hemsida så redovisar vi här de flesta svaren. Vi tycker att de är de viktigaste svaren vi kan få ut av vår enkät så vi upplåter stort utrymme för följande svar:

Yngre än 50

Det som förekom flitigast var information om brandvarnare och hur man brandsäker sitt hem. Annat som önskades var hur man släcker redan uppkomna bränder. Information om försäkringar, Brandorama och information i allmänhet efterfrågades också.

Hela nio personer av de 12 yngre än 50 som svarat något på frågan ville ha något om brandsäkerhet i hemmet och många av dem något om brandvarnare. Är det verkligen det som de tycker är intressant eller kan det vara något som man tycker borde finnas på brandförsvarets hemsida? Information om Brandorama, försäkringar och upplysningar om brandförsvaret i allmänhet önskas också. En person har nämnt att han vill se lite intressanta artiklar om vad som hänt tidigare och en annan vill veta mer om vad som hänt den senaste dagen. Det senaste skulle ju kunna vara antingen en morot, eller en varning som kan öka riskmedvetenheten så god som någon.

50 – 60

Ett enda 50+ av totalt 12 svarande tyder på att representanterna i den åldersgruppen inte har så värst mycket idéer om brandförsvaret. Det kan bero på stress då många kanske är mitt i karriären eller så. Brandsäkerhet i hemmet återkommer i alla fall i vårt enda svar.

60 – 70

Sex har svarat något på frågan. Att förhindra brand är på topp även här. Någon vill ha inbjudan till kurser i brandsäkerhet. En annan vill ha upplysningar och lite historik. Här är åldersgruppen inne i vår målgrupp. Att de tycker att brandsäkerhet sätts i främsta rummet på en brandhemsida är kanske inte så

konstigt. Det är nu i alla fall så många som efterlyser brandsäkerhet så att det inte går att förklara bort. En tydlig rekommendation att satsa på brandförsvaret för hemmabruk är det självklara. Historik förekommer även här och kan vara något som kan vara lockande på brandförsvarets hemsida.

Äldre än 70

Fem personer har svarat något på frågan. Av dem så har alla önskan om brandrelaterad information. Fyra har önskan att veta mera om vad som är viktigt när brand redan uppstått och en vill ha information om hur ett hem brandsäkras. Det verkar som om även de allra äldsta i vår enkät tycker att brandsäkerhet i hemmet är viktigt. Det är inte lika många som de yngre som har svarat. Men det går ändå att säga utifrån enkäterna att budskapet för de äldre på en hemsida från Helsingborgs Brandförsvaret bör vara brandsäkerhet. Kanske är det värt att satsa lite på information om hur man uppträder om brand verkligen har uppstått.

Vi går sedan på intervjuerna för att jämföra. Eftersom vi har en liknande fråga där så kan vi göra lite bättre slutsatser sedan.

2.5 Intervjuer

För att fånga upp vad användarna verkligen vill med Internet så behövs det Intervjuer.

Enkäter och statistik i all ära men en riktig målgruppsanalys bör även stödja sig på ett direkt möte genom Intervjuer. Då finns det möjlighet att se personerna bakom siffrorna och ställa frågor som inte hade kunnat ställas på annat sätt.

2.5.1 Beskrivning av Intervjuer

För att vi skulle kunna genomföra våra intervjuer så måste vi finna hjälpsamma människor ur målgruppen. Som vi tidigare nämnt så besökte vi SeniorNet för att träffa representanter för målgruppen. Här följer en beskrivning av hur våra besök genomfördes:

I artikeln "Här är datorn det sociala kittet" i Helsingborgs Dagblad 2002-02-17 så kunde vi läsa om dataklubben SeniorNet. Tidningen skriver om Helsingborgsklubben att det är en datorklubb för seniorer 55+ med 155

medlemmar (Ling 2002). Där beskrivs att de har både vana och ovana medlemmar. Vid HD:s besök så höll de på med en introduktion av e-post och Internet för "absoluta nybörjare".

Artikeln föranledde oss att ta kontakt med klubbens ordförande Bruno Westerlind för att undersöka om vi fick komma på studiebesök. Det fick vi. Vårt främsta mål med besöket var att försöka intressera några av deras medlemmar för en personlig intervju och en användarstudie. Men vi ville också sprida enkäter och hoppades på att få både statistik och tillfälle att lära känna vår målgrupp.

Vi besökte **SeniorNet** laddade med en hög med enkäter och en massa olika papper och anteckningsmaterial. Vid detta tillfälle hade man utbildning i släktforskning via dator, och det var 7 medlemmar samt en instruktör/medlem närvarande. Vi fick tillfälle att presentera oss för alla deltagarna och sedan var det dags för kaffe. Vi delade ut vår enkät och samtliga fyllde i ett exemplar. På frågan om någon var intresserad av en personlig intervju så fick vi sex positiva svar. Vi fick ta deras namn och telefonnummer för att senare kunna ta kontakt när det var dags. De ville gärna att denna intervju skulle ske på Campus i Helsingborg, eftersom de aldrig varit där.

På hela taget verkade det som om vårt första besök på SeniorNet uppfattades som mycket positivt av deras medlemmar. Vi fick gärna komma tillbaka på fler "träffar", för att kunna träffa fler medlemmar, sa dom. På fredagar har dom "fri surf" så detta var en lämplig tid för nästa besök.

Klubben SeniorNet Helsingborg har funnits i två år och medlemsantalet är starkt växande. Efter en artikel i Helsingborgs Dagblad så har de känt av ett oerhört intresse för sina utbildningar. Många är de seniorer som har hört av sig och vill delta. Klubbens utbildningstillfällen kallas för "träffar" och inte kurser, eftersom de vill att alla hjälper alla istället för att ha en lärare där ingen annan får prata.

Ett tips som vi anser vara intressant fick vi från en av de kvinnliga medlemmarna. Det var att visa brandrelaterad reklam för brandförsvarets hemsida i TV och eller andra medier än Internet. Hon hade inte sökt sig till sidan själv, sa hon, utan måste ha något som lockar henne dit. En allmän uppfattning i gruppen var att det viktigaste var att väcka intresse. Om intresse finns är man själv aktiv i sökandet efter information. Reklam i andra medier har vi varit inne på tidigare och kan vara bra om kostnaden är realistisk.

Vid vårt andra besök hos SeniorNet så var det "fri datortid" vilket innebär att deltagaren gör vad han eller hon känner för med tillgängliga datorer. Eftersom

ett särskilt avtal mellan SeniorNet och HSB (som hyr ut lokalen) existerar är denna tid, 13.00 – 16.00 på fredagar, enbart för boende i HSB:s lägenheter på området.

I SeniorNets lokaler finns sammanlagt 11 datorer. Det finns en skanner, och dessutom en projektor. Denna är kopplad till ”lärarens” dator, och används i undervisningen. Deltagarna använder framför allt Internet Explorer för att surfa, men även Netscape Navigator finns installerat.

SeniorNet har kurser i ämnena; Nybörjare, Internet, Word, Excel, Windows 98, bildhantering samt släktforskning. Kursen ”nybörjare” kräver ingen datorvana alls, övriga kurser kräver lite datorvana och finns också i olika nivåer, från nybörjare till lite mer avancerat. Det finns även en kurs i hemsidestillverkning.

Datorerna som finns är uteslutande PC, det finns alltså inte tillgång till Mac. Anmärkningsvärt är att Adobe Acrobat Reader inte finns installerat, trots att pdf-filer är ett välkänt och väldigt spritt dokumentformat på Internet. Som operativsystem används Windows, som bildbehandlingsprogram används photoshop, och som kan förstås av ovanstående finns också Microsofts Office paket installerat på datorerna. Till släktforskningen används ett särskilt installerat program. De böcker som finns tillgängliga i SeniorNets lokal är bl.a. ”Att hitta på Internet” av Hermundstad m.fl. samt ”Lättpocket – Internet Explorer”.

En av de manliga deltagarna, som var ovillig att komma på enskild intervju, var villig att jämföra Helsingborgs och Stockholms brandförsvars hemsidor, samt svara på lite frågor direkt. Resultatet av denna oprofessionellastudie och en till återfinns i slutet av avsnittet användarstudier

Vi fick ytterligare en person som var intresserad av att ställa upp på intervju under detta besök. Nu hade vi fått sammanlagt 7 personer att intervjua och alla var över 60 år. En bekant som redan hade hunnit med att fylla 70 år blev vår åttonde intervjuintresserade person. Eftersom vi ville ha några ur den yngre åldersgruppen (50-60 år) så fick två bekanta som fyllde kriteriet, minst en gång på Internet, finna sig i att bli intervjuade. Ytterligare åtta intervjuer fick vi genom att ta kontakt med alla möjliga tidigare kontakter och så hade vi nu hela 18 personer att intervjua. Av dessa så uteblev en från avtalat möte och en fick avbryta då personen i fråga inte kunde tillräckligt för att ge några svar.

Hälften av intervjuerna genomfördes på Campus och hälften genomfördes i hemmet. Intervjuerna skiljer sig så från enkätsvaren att det blir mera eftertänksamma och djupa svar utan förutbestämda svarsalternativ. Vilka

Intervjufrågor som passade bäst diskuterades fram och tillbaka flera gånger. Eftersom vi även hade satsat på enkäter som ger ganska exakta svar och som kan tyckas lite tråkiga så gjordes intervjustrategin upp så att den skulle verka lite avslappnande. Vår främsta avsikt med intervjuerna var att ta reda på hur Internet upplevs och används av de äldre. Dessutom ville vi få tips om saker som vi själva inte hade tänkt på tidigare. Här behövde vi vara lyhörda och observanta. Frågorna kunde komma att ändras i själva intervjuögonblicket lite beroende på de tidigare svaren.

2.5.2 Resultat av Intervjuer

De flesta gav bra och omfattande svar. Det hela kunde mest liknas ett strukturerat samtal där vi försökte att fånga upp vad deras intresse och behov var. Eftersom det blev mycket långa samtal så spelade vi in intervjuerna på band och tog sedan ut det som verkade svara på frågan eller tillförde något till vår problemformulering. Åtta av de intervjuade fick finna sig i att bli användarstuderade i anslutning till intervjun och mer om detta finns att läsa under användarstudier. Fyra av intervjuerna blev senare transkriberade.

Fråga 1- 2

Ålder, och hur mycket använder du Internet per vecka?

Frågorna är med av naturliga skäl. Vi vill veta om personen tillhör målgruppen eller ej. Vi vill dessutom veta ungefär hur mycket personen använder Internet för att eventuellt kunna se skillnader mellan de som använder Internet mindre än en timme eller mer än fem timmar eller mellan en och fem timmar per vecka.

De totalt 16 (en person avbröt som vi tidigare nämnt) intervjuerna fördelade sig som så:

Nio äldre (60+) varav fem som använde Internet mindre än en timme per vecka, två mellan en och fem timmar per vecka och två mer än fem timmar per vecka.

Sju yngre (50-60) varav sex använde Internet mindre än en timme per vecka, och en mer än fem timmar per vecka.

Diskussion av fråga 1- 2

Vi anser oss ha fått en något mera heltäckande tidfördelning av användandet per vecka bland de som är äldre (60+) än de som är yngre (50- 60). Åldersfördelningen är relativt bra med en viss övervikt på den äldre gruppen som ju är vår faktiska målgrupp. Den yngre gruppen kan i förekommande fall användas för att kunna jämföra och försöka förutspå vad som eventuellt skulle kunna vara avvikande om tio år (det borde gälla främst den procentuella andelen av de, både de äldre och befolkningen totalt, som använder Internet). I de flesta fall anser vi att det inte finns skillnader utan att deras intressen bör vara rätt lika. Det som kan vara största avvikelsen är att den yngre gruppen fortfarande jobbar medan den äldre i stor utsträckning har blivit ålderspensionärer. Det kan innebära att de äldre har mera tid på sig att surfa än de yngre.

Fråga 3

Vad använder du Internet mest till (ex. spel, nyheter, tidningar)?

Denna fråga finns med p.g.a. fråga 1 i vår problemformulering. Vi vill ta reda på hur Internet används av målgruppen idag. Dessutom vill vi veta vad som intresserar målgruppen.

Diskussion av fråga 3

På fråga 3 svarade en äldre (60+) man att ”det är till att betala räkningar”. En annan äldre man svarade att ”bland annat så har jag ju bank, mina bankärenden” Bank på nätet är tydligen ganska representerat för många av de äldre. Inte en enda av de 7 yngre (50- 60 år) använde Internet främst till att betala räkningar. Det är då anmärkningsvärt att fem av nio äldre uppgav att de använde tekniken främst till att betala räkningar. Om det här speglar resten av befolkningen så kan det vara så att många äldre tar sig tid att lära sig att betala räkningar via Internet medan de lite yngre är för upptagna för att lära sig detta. Det kan också vara så att de äldre har upptäckt nyttan med Internet och börjat med tekniken främst av anledningen att just sköta bankärenden och att yngre fortfarande yrkesverksamma i större utsträckning vill ha nöjen eller annat. Våra enkäter ger dock en delvis annorlunda bild, och därför är det svårt att dra några slutsatser. Vårt intryck är ändå att äldre är mindre intresserade av nöjessurfing. Annars så nämnde fem (16), fyra 60+ och en (50- 60), att det var e-post som var det de mest använde Internet till.

Fråga 4

Söker du ofta specifik information? Vad skulle få dig att göra det?

Se motivering fråga 3. Vi söker också tips om vad som skulle kunna locka användaren till en viss sida, vad som skulle väcka användarens intresse så pass att man aktivt söker information.

Diskussion av fråga 4

Alla utom en av de yngre uppger att de söker information och ca hälften av de äldre. Det som de mest söker efter är information omkring släktforskning, resor, handel och om de sett nåt på TV som de vill veta mer om. En person sökte på sin egen adress för att se om det fanns något om en brand som hade härjat hemma hos honom för en tid sedan.

Fråga 5

Har du någonsin gått in på en hemsida för du sett reklam om den? Vilken slags reklam Vad gjorde de reklam för?

Även här vill vi veta hur Internet används av målgruppen idag, samt om det kan vara en idé att göra reklam för sidan i andra medier för att locka besökare.

Diskussion av fråga 5

Om bara två av tretton har gått in på en hemsida efter någon reklam i andra medier så är det kanske inte så mycket att satsa på i dagsläget. Reklam i TV låter väldigt dyrt men en webbadress i telefonkatalogen låter både billigt och bra. Om det nu blir "obligatoriskt" med eventuella hemsidesadresser i samband med telefonnumret i telefonkatalogen så kan det tänkas att många letar efter adressen just där när de vet vilkens hemsida de vill besöka. Nu är det ju så att Helsingborgs Brandförsvaret redan har sin Internetadress i telefonkatalogen och det tycker vi alltså är bra. En äldre dam säger att hon "har boken liggande framför TV:n" och "om det låter intressant så skriver jag upp det". Hon tillägger att "en gång i veckan så har ju Helsingborgs Døblad en IT-sida och där kan det handla om olika teman och då står där intressanta sökadresser" som hon skriver upp i sin bok och sedan går in och tittar på. Att ha tumme med pressen och få gratisreklam i tidningen kan vara något som kan ge resultat på sikt.

Fråga 6

Vilka sajter är du mest inne på?

Denna fråga finns med för att inleda frågsekvensen 7-9.

Diskussion av fråga 6

Det var rätt väntat att ingen skulle ange brandförsvaret som favoritsida och det lär nog bli svårt även i framtiden. Tidningar är rätt vanliga favoriter för fem (16). Då kan kanske brandförsvaret lägga banners där för att försöka fånga in flera besökare i målgruppen. Banksajter var också en favorit för två av de som svarat. Där kan jag ”kolla mitt bankkonto och ICA-kort” som en äldre dam uttryckte det. En jämförelse med vår enkät fråga 4 visar att det är så. Där kommer ju bankaffärer och handel som total tvåa efter alternativet annat, sex av tolv på gruppen (50-60), och nio av tjugo på gruppen (60+). Det intressanta kan vara hur de hittade till sin favoritsida första gången och varför de tycker sidan är så bra. Några svar kan kanske ges på följande frågor 79.

Fråga 7

Hur hittade du dit första gången?

Denna fråga kopplar vi till fråga 1 i vår problemformulering. Vi söker också tips om hur man kan locka personer ur målgruppen till en viss sida.

Diskussion av fråga 7

En äldre man som hade sidor om släktforskning som favoritsidor sa att han hade gått kurs på SeniorNet ”och då fick vi adresserna och sådant där och fick lära oss att gå in på detta”. Det är bra för nybörjarna att ha en adress att skriva in i adressfönstret, i alla fall om vi ska gå efter hur många (7 av 16) som uppgav att de använde sig av den tekniken. Det är lite motstridigt till vår enkätundersökning fråga 4 som visade på sökmotorns överlägsenhet. Men det kan nämnas att det i intervjufrågan är hur de hittade till sin favoritsida den allra första gången och i enkätfrågan hur de hittade till sina favoritsidor i allmänhet. Om nu brandförsvaret vill nå Internetnybörjare ibland de äldre så kan det vara värt att ha en enkel logisk webbadress som användaren lätt kan komma ihåg. Det kan vara efter att användaren har sett adressen på brandbilarna eller i någon lokal tidning eller kanske efter att ha fått tips av någon bekant. Brandförsvarssidan har adressen www.helsingborg.se/brand så det kan tänkas att en enklare (logisk adress) som för en besökare vidare till brandförsvarets sajt är att föredra ex. www.brandkaren.se/helsingborg⁷.

⁷ Den här adressen innebär att alla brandförsvaret skulle ha gemensam adress och att det sedan skulle gå att länka sig fram till sitt lokala brandförsvaret. Nu är det enligt brandförsvaret inte alls lätt att komma överens om något gemensamt då det blir alldeles för många åsikter med så många inblandade.

Fråga 8

Varför den sajten?

Denna fråga har kopplingar till alla punkter i problemformuleringen. Vi vill veta varför man är så pass nöjd med sidan att man återvänder. Vad vi vill veta är: "Är layouten särskilt bra?", "Är presentationen av text- och/eller bildinnehållet särskilt bra?", "Är det något annat som gör att man återvänder till sidan?"

Diskussion av fråga 8

Här kan vi någorlunda säkert säga att alla intervjuade som hade en uppfattning om sina favoritsidor i första hand såg till innehållet. Hela tio (15) av de som svarat hade olika Innehållsskäl. Bland annat så besökte en person sidor om släktforskning och en annan besökte en bilbytarsajt för att försöka byta bil. Det var endast en (15) kvinna 60+ som nämnde layoutskäl. Det är Aftonbladets sajt (absolut inte Expressen) som hon återkommer till därför att hon känner igen den från tidningen. Hon tillade dock att det mest intressanta med Aftonbladets hemsida var att de hade många billiga resor utannonserade där. Bland de övriga var det fyra som svarade att de inte hade någon uppfattning. Även om det är innehållet som är avgörande så är naturligtvis layouten av största vikt för att användaren ska få ett bra helhetsintryck av sin favoritsida. Vi sticker ut hakan och påstår att det ska vara ett verkligt bra innehåll på sidan om en användare ska ha den som favorit om sidan samtidigt har dålig eller rörig layout. Det ger naturligtvis sidan ett mer sofistikerat intryck om både innehåll och layout är bra. Inte minst enkätfråga 7 visar på att informationen är viktigast på en sida men kravet på att sidan ska vara lättnavigerad kommer inte långt därefter. Om sidan har bra layout så borde den vara mer lätt att navigera än om den hade haft dålig layout. Intressant är det med den äldre kvinnan som återkommer till Aftonbladet. Det finns kanske en koppling till att hon valt Aftonbladet eftersom att hon kan tycka att layouten är bättre på Aftonbladet än på Expressen. Aftonbladet har 2002 kommit bland de fem bästa i Internetworlds [årliga tävling](#) om bästa sajt. Bedömningen har dock tyngdpunkt på som de själva skriver: "aktualitet, gränssnitt, kvalitet och intelligenta tillämpningar av de möjligheter som Internet erbjuder". Expressen lyckades inte ens hamna bland de femtio bästa. Innehåll, layout, funktionalitet men också kvalitet är viktiga för en sajt alltså.

Fråga 9

Vad gör du där?

Frågan utgår eftersom de få svaren på frågan återfinns på andra svar.

Fråga 10

Saknar du något på din favoritsida eller Internet i allmänhet?

Denna fråga anser vi vara svår att svara på, men vi har tagit med den ”för säkerhets skull”. Skulle vi få några svar så kan det ge oss tips på vad man skulle kunna locka med.

Diskussion av fråga 10

Ingen (15) uppgav att de saknade något på Internet som sådant utan det var utbildning, support och enkla möjligheter att hitta som behövdes. Ett intressant tips i det fallet är att kunna hitta Internetadresser via telefonkatalogen.

Fråga 11

Tycker du att det är lätt att hitta det du söker på dina favoritsidor eller på Internet i allmänhet? Varför då tror du?

Denna fråga finns med för att vi ska få en uppfattning om vad målgruppen tycker är bra och dåligt vad gäller navigering på Internetsidor. Denna fråga kopplar vi ihop med fråga 2 i vår problemformulering.

Diskussion av fråga 11

Det finns en övervägande bild av att det är lite svårt att hitta på sidorna. Tio (15) uppgav något sökproblem på de sidor de besökt mest. Två av de tio menade att de lärde sig hitta undan för undan så det upplevdes inte som något stort problem. Fyra av de tio sa att de upplever att det är rörigt eller för mycket på första sidan. Två (15) säger att de inte har några problem med att skrolla och ingen hade något emot att de måste skrolla för att kunna se hela förstasidan. Det bevisar inte att de skrollar men kan ändå medföra att det finns lite indikationer på att det inte gör så mycket att någon del av sidan ligger nedanför skärmkanten. Ligger nedanför skärmkanten, det gör ju Helsingborgs brandförsvaret i högsta grad, men det är kanske så att folk i allmänhet har börjat vänja sig vid att titta längre ner på sidorna för att försöka hitta något matnyttigt. Men hur är det med äldre och ovana användare? Vår bedömning är att många av dem inte har tillräcklig vana vid att surfa och därför inte ens har kommit så långt att de har uppfattat att flera sidor har sin information längre ner än vad skärmen tillåter. Om detta stämmer kan det ju hända att de, utan att veta det, har missat intressant information bara för att de inte har skrollat. Vår

slutsats är att det kan vara bäst med tanke på äldre att ha icke skrollbara sidor under de nästkommande åren men att det med tiden går att omvärdera detta.

Fråga 12

Har du någonsin varit på en sida där navigationen fungerat bra (d.v.s. lätt att hitta och så)?

Se motivering fråga 11.

Diskussion av fråga 12

Tolv personer har svarat varav åtta 60+. Om vi ska ta inspiration av någon sida så borde det vara SeniorNets Hemsida som två av de åtta äldre tyckte var bra. Som en man från klubben tyckte att "den är ju den är fin den sidan". Nu är det ju så att det är deras egen klubb hemsida, som avses, och då kan de väl vara lite lokalpatriotiska. Den verkliga entusiasten, en äldre dam, hade förutom SeniorNet även [Helsingborgs stads hemsida](#) som sin verkliga favorit:

Helsingborgs Stad tycker jag är lätt att hitta på för dom har när man kommer in där så har dom ju kultur dom har det är lätt att hitta där. Där är en vacker bild tilltalande och så är det rubrikerna där uppe så länka sig fram den vägen där tycker jag det är lätt att hitta både stadsbiblioteket och kommuninformationen och övrigt dom är lätta att använda.

Eftersom det var den enda som uttryckte att navigationen verkligen fungerade bra på någon sida så kan det kanske vara ett tips. Nu är det ju också så att brandförsvaret har fått tydliga direktiv att deras nya hemsida ska följa [Helsingborgs Kommuns](#) mallar. Standardisering av webbsidor är något som vi verkligen gillar, för det hjälper ju personer med långsammare inläring att lättare känna igen sig. Men nu är det så att de undersidor som finns på Helsingborgs stads hemsida är verkligen helt olika. Den ena sidan avviker mer än den andra. Jämför sidorna till [turistbyrå](#), [hotell](#) och [kartor](#) för att ta några exempel. Det är svårt att se att de har något gemensamt i fråga om funktionalitet eller layout. Det är vår uppfattning att brandförsvaret ska försöka utveckla en egen sajt med egen adress. Sedan så är det naturligtvis bra om det finns en tydlig direktlänk till brandförsvaret på förstasidan. Vi tänker i alla inte utveckla vår demo efter kommunens mallar.

Fråga 13

Har du varit inne på en sida där det varit lätt att ta till sig informationen?

Denna fråga kopplas till fråga 3 i vår problemformulering. Vi vill veta hur målgruppen helst vill ha text- och bildinnehåll förmedlat. Detta med tyngdpunkt på antal bilder, teckenstorlek, längd på texter och så vidare.

Diskussion av fråga 13

12 personer svarade. Det blev överlag rätt tunna svar. Men det verkar vara så att det inte får finnas för mycket på en sida, enligt tre av svaren. Två har bestämda uppfattningar och säger Helsingborgs Stad och Aftonbladet. Två menar att informationen fungerar bäst när man är intresserad och en person är irriterad över text där det inte finns bilder till. Det ska vara varierande. Och så har ju SeniorNet lätta sidor förstås säger en. Fyra har inte svarat. Ska vi få någon hjälp av andra sajter i det här fallet så bör det vara [Helsingborgs stads hemsida](#) eller [Aftonbladet](#). Annars så är det som en man 60+ uttryckte att det var för liten text på Föreningssparbankens sajt:

Eftersom jag nu har grön starr så jag ser dåligt på det högra ögat jämfört med det vänstra. Och så fladdrar det lite grand så jag tycker det är svårt att följaderna. Men det har nog med min syn med synen ja att göra. Jag tycker det är jobbigt att läsa och ibland och vissa gånger var det väldigt liten text och var det lite suddigt också. Ja det tyckte ja det va. Men det kanske gick att förstora det vet jag inte.

Det är alltså bra att ha en tydlig textförstörningsfunktion.

Fråga 14

Hur vill du ha informationen förmedlad (fakta texter underhållning korsord eller veckans fråga)?

Denna fråga kopplas till fråga 3 i vår problemformulering. Vi vill veta hur målgruppen helst vill ha text- och bildinnehåll förmedlat. Detta med tyngdpunkt på om informationen ska presenteras som ren faktatext eller som underhållning.

Diskussion av fråga 14

Text är viktigast, är det övervägande svaret. Hela sju personer (13) svarade det. Tre av de sju vill ha bilder till men någon varnar att om det blir för mycket så tar det för lång tid att ladda ner dem. Endast en tycker att bilder är viktigare än text. En tycker att film är förfärligt roligt. En annan tycker att en

film om bränder kan vara ok. En kan tänka sig alla sätt för ett budskap. En äldre man säger att underhållning är larvigt och att han vill läsa politik och jämföra den norska och svenska politiken. Tre har inte svarat. Vi förstår att text är den viktigaste källan för information på Internet. I alla fall för de flesta som vi intervjuat. Bilder för att lätta upp är något som önskas av de flesta men det får inte ta för lång tid att ladda ner. Tiden kan bli ett mindre viktigt argument om vi nu får se en större omfattning av olika bredband, det borde i alla fall vara så om tio år. Det är dock klart att det finns en önskad jämvikt mellan text och bild och den varierar mellan olika personer. Vi menar att de som vi valt att intervjua i en större omfattning vill ha mera text. De personer som nämnde att de kunde tänka sig film kommer ju också att få bättre tillgänglighet om de har bredband. Det är nog ändå så att i dagsläget så är TV ett bättre sätt (om än dyrare) att visa filmer på, men det förstör ju en del av det intima med Internet. På nätet är det ju lättare att visa en väldigt snäv film för en snäv publik och det behöver inte kosta så mycket heller. Möjligen kan filmen vara en film om brandsäkerhet som riktar sig till en äldre målgrupp.

Fråga 15

Vilket innehåll skulle du helst vilja ha mera av (ex. film, artiklar, nyheter, bilder, musik)?

Det här är en fråga till som vi anser vara svår att svara på, men vi har tagit med den "för säkerhets skull". Skulle vi få några svar så kan det ge oss tips på vad man skulle kunna locka med.

Diskussion av fråga 15

Artiklar i stort verkar vara något som intresserar. Fyra personer av sammanlagt sexton har spontant sagt sig vilja läsa artiklar på nätet. Ytterligare två tycker om att läsa. Kan möjligen just brandrelaterade artiklar vara av intresse? Någon form av underhållning eller jippo verkar inte vara något sätt att locka besökare på i alla fall. Endast en person kan tänka sig film och musik på nätet. Historia nämns i sammanhanget av en man 60+. Historia är intressant tycker vi. Det var faktiskt en av de saker som vi helt förutsättningslöst trodde att vår målgrupp skulle kunna vara intresserad av. Historiska bränder kan mycket väl platsa på brandförsvarets hemsida enligt vår mening. För vidare information om detta så finns det en konkret fråga om användaren är intresserad av just historiska bränder under fråga 23

Fråga 16

Har du varit inne på någon sida för brandförsvaret?

Denna fråga finns med för att ev. kunna ställa följdfrågor, samt att vi vill ha reda på om brandförsvaret hittills lyckats nå ut till personer i målgruppen med sin hemsida.

Diskussion av fråga 16

Om ”man har varit ute för en brand så” skulle han ha gått in säger en äldre man. En annan gick in för att han hade haft brand hemma. Det är kanske så att frågan aktualiseras först när olyckan har varit framme. Här måste man enligt vår mening göra begreppet brandfaror medvetandegjord för alla för att få någon att gå in på hemsidan långt före det blir en brand. Frågan är om det kan göras via Internet. Det kanske är så att folk i allmänhet går in på brandförsvarets sajt först när de har fått en förvarning om att brand kan inträffa. Det gäller att ge propaganda för olika brandfaror på helt andra sätt först, exempelvis genom regelbundna radioprogram. Internet kommer nog i andra hand om det inte finns något alldeles särskilt lockande på sidan förstås. I alla fall så var det endast en person av 16 som varit inne på brandförsvarets hemsida.

Fråga 17- 21

De här frågorna redovisar vi tillsammans eftersom de bara berör en enda av våra intervjuade. Frågorna är följdfrågor för dem som svarat ja på fråga 16.

Diskussion av fråga 17- 21

Personen, som är en yngre (50-60) man, uppger att han hade haft en brand hemma hos sig. Det var en TV som hade brunnit. En tid senare så ville han ha reda på om det fanns något på Internet om branden hemma hos honom. Han skriv då in sin egen adress i en sökmotor och fick då fram brandförsvarets hemsida. Han kom direkt in på larm och kunde läsa deras sammanfattning av uttryckningen:

Första anmälningen till oss inkom via SOS-112 kl. 21.51 den 98-05-26. Larmnummer för denna insats är 98000656. **Larminformationen är:** Brand i TV där rökspridningen berörde 2 lägenheter. Huvudstationen först på plats, Berga lades på rull nästan omgående medförande restvärdesbussen för snabbast möjliga insats. (<http://www.helsingborg.se/brand/199805.HTM> Helsingborgs brandförsvars hemsida 1998)

En enda man av 16 intervjuade har alltså varit inne på brandförsvarets hemsida. Vi kan naturligtvis inte dra några slutsatser av hans svar utan får endast ta det som ett tips. Larmavdelningen på sajten skulle kunna få ett slags avskräckande syfte. Larmen skulle också kunna kompletteras med en lite mera fördjupad brandorsak och några enkla åtgärder för att förhindra en sådan brand att bryta ut. Om många lockas att titta in i den omfattande larmavdelningen så kunde det medvetandegöra brandfaror och åtgärder på ett effektivt sätt. Vi kan sträcka oss så långt till att säga att Internet lämpar sig mycket bra till just larminformation. Larmen finns alltid tillgängliga och är lätta och snabba att uppdatera. Det är alltså både billigt och effektivt att lägga ut larmen på Internet. Internet finns idag hos över hälften av svenska befolkningen. Om 10 år så kan den siffran vara representativ även för 60+ så då är det ju bara att surfa in och ta del av informationen. Men den stora frågan kvarstår. Hur får vi folk hitta dit?

Fråga 22

Tror du att du skulle vilja titta in på en sån sida om du visste att den fanns?

Denna fråga tror vi inte ska ge så mycket, men om det skulle finnas en stark motvilja att besöka brandförvarssidor på Internet så bör det ju komma fram, och i så fall kan vi ställa följdfrågor om varför. Om vi får positiva svar kan vi anta att det finns ett intresse för sidan, och det som behövs är reklam för att annonsera dess existens.

Diskussion av fråga 22

Det är uppenbart att det finns eller skulle kunna finnas mycket som intresserar våra intervjuade på brandförsvarets hemsida. Hela 11 (16) stycken skulle tänka sig att titta in på deras sida. Vi kan dock med största möjliga sanningsenliga gissning säga att detta gäller endast de i målgruppen som vi intervjuade. Själva presentationen och intervjuförfarandet har ju gjort att de har fått upp ögonen för brandförsvarets sida. Om de nu inte hade varit med i vår undersökning så borde de heller inte ha så stort intresse av att titta in på en brandförvarssajt, endast en (16) av de intervjuade hade ju tittat in tidigare. Här kan vi alltså inte direkt dra slutsatsen att det finns en stor grupp äldre som bara väntar på att få besöka brandförsvarets Internetsida. Men om nu något eller någon skulle kunna aktualisera brandförsvaret och deras sajt i samma omfattning, för hela målgruppen (60+), som vi lyckats göra för våra intervjuade då kan det finnas goda möjligheter att få besökare på hemsidan. Är det en omöjlighet? Rent logiskt så är det inte så realistiskt att medvetandegöra de övriga målgruppen (60+) i samma omfattning som vi gjorde, men här gäller det ju att rädda liv, så rent logiskt så skulle det gå att sikta lite högre än

vanligt. Om vi får en situation där brandförsvaret måste informera och den enskilde individen måste informera sig, så borde det vara idé att verkligen satsa på kampanjer av olika slag för att få målgruppen (60+) att öka sin kunskap om brandfara. En del i en sådan kampanj kan vara att göra hemsidan känd.

Fråga 23

Vad är det bästa du skulle kunna tänka dig att hitta på en brandkårs webbsida?

Denna fråga kopplar vi till fråga 3 i vår problemformulering. Vi hoppas på tips om vilket innehåll målgruppen vill ha på brandförsvarets sida, sådana saker som verkligen kan få dem att titta in och därefter återkomma. Vi bedömer frågan som en av våra viktigaste i intervjun. Efter det att svar lämnats, och/eller en viss tid har passerat utan svar ger vi förslag på olika saker som personen får kommentera. De olika förslagen är: Information om uttryckningar, eldningsvarning, brandsäkerhet i hemmet, personalgalleri, historiska bränder, brandvarnartester och vad skulle en eventuell film handla om. Frågan har ställts till alla intervjuade men de tre första har inte fått den extra draghjälpen genom att få de olika förslagen upplästa.

Diskussion av fråga 23

Många förslag blev det och det kan nog härledas från att vi verkligen gjorde allt vi kunde för att dra idéer ur våra intervjuade. Vi tittar först på de rent brandsäkerhetsinformativa tipsen, eldningsvarning, brandsäkerhet i hemmet och test av brandvarnare eller brandsläckare. Alla tillfrågade (14) ville ha minst en av de tre nämnda kategorierna. Och sju av de fjorton sa att de ville ha information om brandsläckare. Det är väl inte så konstigt att tänka sig att gemene man vill ha information som är brandsäkerhetsrelaterad på en hemsida från brandförsvaret. Inte minst visar ju våra intervjuer det. Men nu är det ju så att deras interesse kan ha väckts av att vi överhuvudtaget har intervjuat dom och dessutom ställt ledande frågor. Vi tror i alla fall att det är brandsäkerhetsinformation som skulle locka in äldre personer på sajten i första hand. Det borde vara därför som de överhuvudtaget besöker den sidan. Brandorama och något om Brandsta City Släckers kan vara sådant som kan locka till sidan. De kan ju också få en framträdande roll som informatörer. Men det gäller att använda sig av dem medan de är populära. Som en våra intervjuade damer (50-60) sa ”Dom e för goa”. Om några år kanske dom inte är lika ”goa” längre utan bara glömda. I vår enkätundersökning fråga 9 (Vad vill du helst ha på brandförsvarets hemsida) visar också på ett stort intresse av brandsäkerhetsrelaterad information. Där har ju hela 28 av 29 synpunkter tillhört kategorin brandsäkerhetsrelaterad information.

Punkten om historiska bränder kan vara av värde att nämna lite speciellt. Om åtta av 13 intervjuade tycker att det kan vara av intresse så är det något som ska tas på största allvar. Som vi tidigare nämnt så var det ju en av de saker som vi först trodde skulle kunna locka en äldre publik till hemsidan. Här får vi ett visst stöd för att vi inte var så långt från sanningen. Vi tror att många av de äldre någon gång har fått uppleva en brand på nära håll och då kan det finnas intresse av att läsa lite mera än vad som kom ut i media i anslutningen till själva branden. Det är då troligt att en avdelning om tidigare bränder tjänar två syften. Dels medvetandegörs brandfaror och brandsäkerhet för användaren i fråga och dels så kan det fungera som lockmedel till själva sajten.

Larm kan vara bra för att locka folk till sajten, Det är inte bara de som har haft brand i hemmet tidigare som kan ha intresse för ett besök på larmsidan. Fyra personer har ju nämnt att det är av intresse även om bara en verkligen har besökt sidan. Larm borde kunna vara en källa till att varna folk för att eldsvådor verkligen kan inträffa. Dessutom så kan larmsidan fungera som ett lockbete och tillfälle till utbildning.

Fråga 24

Vad tror ni att övriga i målgruppen vill ha?

Också denna fråga kopplar vi till fråga 3 i problemformuleringen. Vi hoppas inte alltför mycket på bra svar, men alla tips och funderingar är ju välkomna!

Diskussion av fråga 24

Brandförsvaret ska informera om ”att man ska ha brandvarnare och att man ska ha vett och testa den” säger en (12) äldre dam och det är hon inte ensam om. Tre av 13 personer från fråga 23 ansåg ju att brandvarnare var viktigt för dem själva. Hela sju av tretton tyckte att brandsläckare var viktigt för dem själva, så det är något som man kan ta fasta på. Utrymningsvägar tyckte fyra av de tolv, som svarat på fråga 24, var viktigt. Det gäller både för deras egen del och som de tror att övriga i målgruppen vill ha. Det här borde vara självklara ingredienser på en brandförvarssajt för de flesta målgrupper och i synnerhet för de äldre, tycker vi.

Fråga 25

Vilket råd ger ni till brandförsvaret med avseende på layout och innehåll?

Ytterligare en fråga vi inte hoppas för mycket på, men precis som tidigare, alla svar och tips är bra!

Diskussion av fråga 25

Det blev många synpunkter på hur brandförsvarets hemsida skulle se ut. Fem personer av de tolv som svarade hade åsikter om layout. Två av dem hade åsikter om länkarna: länkar till vänster, respektive högst fyra stycken länkar på första sidan. Sidan ska ha utfällda länkar typ den i favoriter tyckte den tredje och en fjärde gav tipset att titta på Norrköpings brandförsvares hemsida. Sidan bör testas först sa en äldre (60+) dam och tyckte generellt att en hemsida är ”inte gjord för användarna utan för den som har byggt upp den”. Här får hon stöd av Bruce Tognazzini som på sin [hemsida](#) faktiskt uppmanar webb- och programvaru-utvecklare att inte designa för sina egna unga ögon, utan att ta med i beräkningen att åldersrelaterad synnedläggelse börjar redan vid 45⁸. Att testa sidan först håller vi med om fullständigt. Är det något som verkligen fastnat på tre års Multimediautbildning så är det vikten av att målgrupptesta sina idéer på ett så tidigt stadium som möjligt.

För själva innehållet så verkar det vara en självklarhet för de fem av de elva som svarat att sidan ska innehålla information om brandsäkerhet i hemmet. En ytterligare person, man (50- 60) har sagt att han vill ha något om brandsäkerhet för bilen. Det är ju inte så konstigt med brandsäkerhet i hemmet med tanke på att alla har ett hem, och att brandförsvaret borde kunna upplysa om just brandsäkerhet. Information om vilken brandsläckare som passar bäst och hur en brandvarnare ska underhållas borde platsa på brandförsvarets hemsida. [Information om just brandvarnare](#) finns ju nu också redan på Helsingborgs brandförsvares hemsida. Den informationen ser lite ensam ut tycker vi och efterlyser mera. Det är förebyggande man måste ha och dessutom en liten uppmaning om att det kan vara bra att veta vilken utrymningsväg som ska användas om det börjar brinna.

När det gäller att locka till sig besökare så tror vi att det är endast sådana saker som handlar om brandkårens arbete eller nyheter och artiklar om bränder som kan ge bra effekt. Det är ju så att om besökaren går in endast för något jippo så kan han ju missa allt det viktiga om säkerhet. Brandsta City Släckers är dock ett undantag tycker vi. De kan ju i något bildspel eller annat användas om informatörer om just hur en brandsäkerhetsgenomgång ska genomföras. Två av våra intervjuade ansåg ju också att de var bra reklam. Brandsta City Släckers har ju också en solklar koppling till brandförsvaret.

⁸ Vi har inget bevis men en gissning är att de flesta som arbetar med webbdesign är under 45 år.

2.5.3 Sammanfattning av Intervjuer

Vad har vi fått in för matnyttigt genom våra intervjuer? Har vi fått något som vi kan använda för att svara på våra tre punkter i vår problemformulering? Vad kan vi använda för att ge brandförsvaret tips om hur de ska utforma sin hemsida?

Först och främst vill vi inte på något sätt antyda att vi har fått indikationer på vad målgruppen i stort ska ha för idéer om Internet. Vi har ju trots allt bara intervjuat 16 personer och det är sådana som har blivit utvalda av följande kriterier. De skulle ha varit ute på Internet minst en gång och tillhöra åldersgruppen 50+. Vi har dessutom fått tag på flera stycken på samma ställe (SeniorNet) och de kan väl troligtvis ha påverkat varandra tidigare i någon uppfattning. Slutsatsen är att det är i första hand tips på sådant som vi inte har tänkt på innan som är huvudsyftet med all vår fältundersökning. Dessutom så kan det ju vara en idé att kolla om någon av våra förutfattade idéer har någon motsvarighet bland åtminstone några representanter av målgruppen. De saker som lyfts fram i följande problempunkter är alltså sådana som stöds av våra intervjuer och är dessutom helt inriktade på brandförsvarets hemsida.

Problem 1

Av de totalt 16 intervjuade så var nio personer över 60 år och sju personer var 50- 60 år. Av de nio äldre (60+) uppgav fem att de använde Internet mindre än en timme per vecka, två mellan en och fem timmar och två mer än fem timmar per vecka.

Av de sju yngre (50- 60) använde sex Internet mindre än en timme per vecka, och en mer än fem timmar per vecka.

Vad vi främst har fått ut av våra intervjuer är att brandförsvarets hemsida ska innehålla brandrelaterade inslag. Vår målgrupp använder Internet först och främst till nyttotjänster såsom bank och tidningar, medan nöjen är av mindre intresse. Bank och tidningar är ju rätt populärt enligt enkäter och intervjuer, men borde inte vara något som brandförsvaret ska ha på sin hemsida.

Åtta av 13 personer använder sökmotor och det får väl anses vara ganska mycket. Våra enkätsvar på fråga 5 visar också på att sökmotorn är flitigt använd av drygt hälften (22 av 41) som är äldre än 50 år.

Reklam i andra medier har, såvitt de vet, inte i någon stor utsträckning lockat äldre till en viss sida. Att ha en hemsidesadress i telefonkatalogen är en idé

som låter billig och bra. TV är för dyrt. Gratisreklam i tidningen kan ge resultat.

Tidningar som Aftonbladet och banksajter som Föreningssparbanken är några av få favoritsidor. Brandförsvaret är inte någon favoritsida. De första har något som är intressant för användaren medan brandförvaret har svårt att nå ut med sina budskap. De första har ju antingen nyttotjänster eller ständigt uppdaterade nyhetstjänster på sina hemsidor. Brandförsvarets hemsida är ju i det sammanhanget rätt begränsad om de nu ska hålla sig till brandinformation, vilket naturligtvis är det mest naturliga.

Det är ganska vanligt att nybörjare skriver in adressen direkt i adressfönstret. Då kan det vara bra att ha en logisk adress som är lätt att komma ihåg. För att sprida brandförsvarets adress så kan den visas på brandbilarna. Sökmotorn verkar bli vanligare och vanligare att använda ju mera van användaren blir.

Innehåll, layout, funktionalitet men också kvalitet är viktiga för en sajt. Inget av dessa kriterier bör alltså prioriteras på bekostnad av något annat kriterie.

Ingen uppgav att de saknade något på Internet som sådant utan det var utbildning och support som behövdes. Ett intressant tips i det fallet är ju just att kunna hitta adresser via telefonkatalogen.

Problem 2

Flera tycker att det är lite svårt att hitta på sidorna. Vår uppfattning är att det beror på att det är för mycket information på första sidan och att detta kan medföra att mycket information ligger nedanför skärmkanten. Då kan det ju hända att de, utan att veta det, här missat intressant information bara för att de inte har skrollat.

[Helsingborgs stads hemsida](#) är enda sidan som någon har sagt att den har bra navigation. Den och SeniorNets hemsida kan vara värda att studera. [Aftonbladet](#) har en layout som tilltalar åtminstone en person i vår undersökning. Anledningen till det är att den är likartad från papperstidningen Aftonbladet.

Problem 3

[Helsingborgs stads hemsida](#) eller [Aftonbladet](#) kan möjligen ge några idéer för hur innehållet ska utformas. Dessutom så ska det vara stor text eller en textförstörningsfunktion.

Det ska vara tyngdpunkt på textbaserad information på sajten. Några bilder för att lätta upp kan få förekomma. Brandrelaterade artiklar verkar vara en hit. Det är däremot inte jippon eller ren underhållning. Film kan vara något att satsa på i den mån den går att visa över en långsam uppkoppling.

Artiklar om historiska bränder kan vara intressanta.

Att medvetandegöra målgruppen om brandfaror och att brandförsvaret har en hemsida där man kan läsa om olika larm kan fungera preventivt. Då kan det vara läge att lägga ut information om hur man förebygger brand i hemmet.

Larm är intressant och billig information.

Brandförsvaret bör satsa på kampanjer för brandsäkerhet. En kampanj kan innehålla reklam för hemsidan.

Sidan ska innehålla brandsäkerhetsinformation som, i första hand, kan locka in äldre personer på sajten. Historiska bränder kan både locka och utbilda målgruppen.

Sidan ska innehålla information om hur man utrymmer vid brand. Den ska också innehålla uppgifter om hur man brandsäkrar sitt hem. Information om brandsläckare och brandvarnare ska finnas med.

Sidan ska målgruppsanpassas och användartestas för att undvika att den blir något som bara hemsidesmakarna blir glada över.

Endast brandrelaterad reklam för sidan och då gärna Brandsta City Släckers som dragplåster och informatörer. Väldigt få tips om annat kom ju fram i våra undersökningar.

2.6 Användarstudier

2.6.1 Beskrivning av Användarstudier

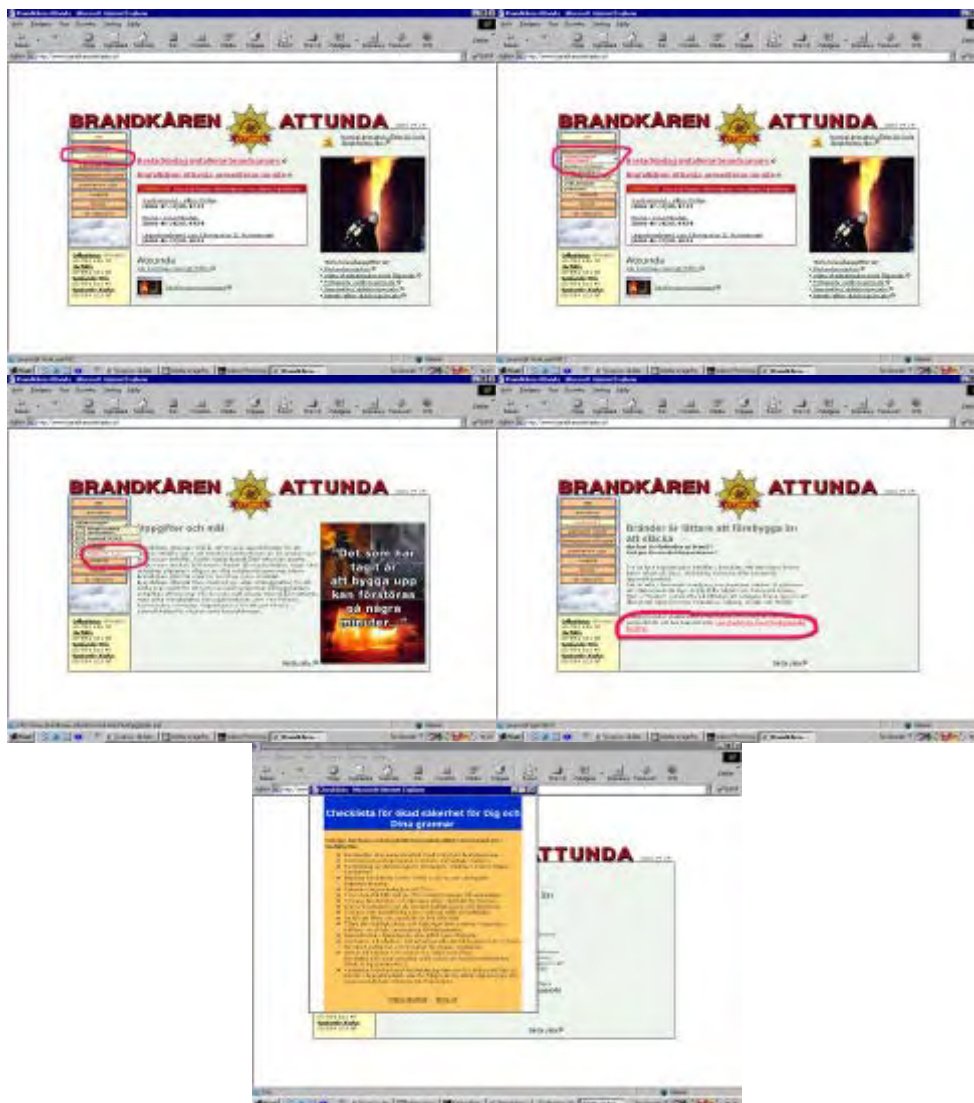
För att kunna göra relevanta användarstudier så behövs personer som både har och inte har Internetvana. Vi kan väl säga att ett rimligt krav är att de personer som ska studeras ska ha varit inne på Internet minst en gång, och ha ett så pass stort intresse så att de är villiga att ställa upp. Vi har tidigare berättat om våra två besök på SeniorNet. Där fick vi ju tag på flera personer som var villiga att ställa upp på intervju. Vi bestämde då också att de skulle användarstuderas. Eftersom vi behövde några fler och så tog vi helt enkelt och användarstuderade de åtta första personerna i vår intervjugrupp. Nu tyckte vi oss ha både vana och ovana användare. De totalt åtta personerna var åldersmässigt fördelade på sex st. 60+ och två st. 50-60.

Vi har valt att låta användarstudera två st. brandförsvarsidor. Det är Attunda och Norrköpings brandförsvars hemsidor. Vi valde ut dessa sidor med utgång från tre kriterier.

Vi ville ha en professionell och en amatörutvecklad hemsida. Den ena med knappar för navigeringen och den andra med vanliga länkar. Och eftersom vi tänkte jämföra möjligheten att hitta någonting om brandsäkerhet i hemmet så ville vi att båda sidorna skulle innehålla just sådan information. Attunda och Norrköping tyckte vi uppfyllde dessa villkor. Det kan nämnas att vi inledningsvis hade tänkt använda oss av Stockholms och Helsingborgs sidor. Vi upptäckte dock på ett tidigt stadium att våra användartestare kunde bli lite partiska och säga att Helsingborgs brandförsvars hemsida var mycket bättre för att dom trodde att det var det svar vi ville ha. Nu så blev det ju så att Attunda och Norrköpings sidor inte framkallade någon sådan partiskhet. Det gäller alltså att noga tänka igenom situationen innan att studieförfarande inleds.

För att komma till den efterfrågade informationen om brandsäkerhet i hemmet så ska testaren klicka på följande länkar (se bilderna nästa sida):

Attunda Brandförsvars hemsida



Som synes såbehövs fyra klickningar för att komma till den eftersökta informationen på Attunda brandförsvars hemsida.

Norrköpings brandförsvars hemsida



Som synes såbehövs tvåklickningar för att komma till den sökta informationen påNorrköpings brandförsvars hemsida

I appendix bilaga 4, så redovisar vi resultaten från användarstudierna person för person och ger både faktiska data och lite subjektiva intryck angående deras tidigare Internetvana.

2.6.2 Diskussion av Användarstudier

I sju av sammanlagt åtta tester så fall så bedömdes Norrköpings brandförsvars hemsida som bättre än Attundas. Hur kan det vara så? Det första intrycket ger ju att Attundas sida är mer påkostad och har ett mer gediget intryck. Bland annat så har ju Attunda verkligen satsat på att inte behöva låta användaren skrolla, något som verkligen behövs på de flesta av Norrköpings sidor. Vi bedömer frågan som intressant och tror att en djupare diskussion kan tillföra något till vår problemformulering.

Vi koncentrerar oss på navigationen när det gäller att svara på följande fråga: Hur kan hemsidan för brandförsvaret i Norrköping upplevas lättare och bättre att använda än Attundas? När vi skriver om navigationssystemet så jämför vi alltså Norrköpings länkar med Attundas knappar.

Vi försöker hela tiden att belysa problematiken ur våra testares upplevelser och synpunkter. Det här berör i högsta grad vår punkt 2 i problemformuleringen: Viken typ av funktionalitet och layout ska en hemsida ha för att tillgodose en äldre användares behov och förutsättningar ex nedsatt syn eller andra funktionshinder.

Navigationssystemet

Vi tittar på skillnaden mellan Attundas och Norrköpings brandförsvares hemsidors länksystem. Det som är utmärkande för Attunda är som tidigare nämnts att de har ett knappliknande navigationssystem med undermenyer. Norrköpings länksystem är vita länkar i en egen ram till vänster.

Endast en av de åtta testarna bedömer vi klarade av Attundas länksystem på ett tillfredställande sätt. De allra flesta av dem hade problem med att de hela tiden föll ur länksystemet. Ett vanligt fel är också att de inte upptäckte de uppdykande underlänkarna. Det är ju så att för att komma till den sökta informationen om brandsäkerhet i hemmet så måste testaren gå igenom inte mindre än fyra moment. Om då länksystemet är så funktionsmässigtvanskligt utformat som Attundas så blir det svårt att komma fram till den önskade informationen. Vi såg ju på bilden om sökvägarna att undermenyerna lade sig över de första menyerna och att det då inte borde vara helt lätt att upptäcka att det faktiskt hade kommit fram några underlänkar. Här hade alltså nästan alla problem men det allra största problemet hade den allra äldsta personen i vårt test. Han måste få hjälp för att uppmärksamma underlänkarna men hans största svårighet var ändå att han hela tiden föll ur länksystemet. Här tror vi att orsaken var åldersrelaterad nedsatt finmotorik. Det skulle dock ha varit intressant att göra ett jämförande test av sidan med yngre personer utan nedsatt finmotorik.

Nu hade vi ju två stycken 50- 60 testare som går att göra lite jämförelser med. Den första av dem hade samma problem som de allra flesta och föll ur länkarna hela tiden. Men den andra av de två lyckades hitta till informationen utan att missa med själva länksystemet. Summan av det hela är nog att det är svårt för de flesta, av de personer som vi undersökt, att hantera Attundas knappar men att det blir svårare och svårare ju äldre användaren blir.

Vi har några, som vi tycker, enkla åtgärder som kan minska risken för både att falla ur länksystemet och att missa uppdykande länkar. Det är dels att definiera större klickytor och dels att låta underlänkarna dyka upp längre ut till höger så att de inte skymmer den första länken. Dessutom så borde de uppdykande länkarna färgmarkeras något. Det här förstör förstås helhetsintrycket lite men det är det värt speciellt om budskapet är tänkt som viktig information till äldre.

Norrköpings länksystem är det dock inte så många som har problem med. Här är det endast en person som inte upptäcker eller i alla fall inte använder sig av vänsterlänkarna. Hon tar sig hela tiden till de olika sidorna via de klickbara symbolerna på huvudsidan och sedan tillbaks. Norrköping har ju en speciell förstasida (huvudsida) där det är tänkt att besökaren ska ta sig vidare till informationssidorna. När huvudsidan är lämnad så behövs den inte alls mera om det inte är så att det är barnsidan Bamse som intresserar. Norrköpings brandförsvaret har ju länkat till barnsidan endast från sin förstasida, vad vi kan förstå. Sex av de andra kommer mycket snabbt underfund om systemets uppbyggnad och hade inga större problem med att ta sig till den sökta informationen. Den åttonde, och äldsta, personen tyckte om att Norrköpings hade ”större bokstäver, för äldre personer vill se lite mer”. Men han tyckte också att det var alldeles för svårt att läsa på länkarna då de vita länkarna var alldeles för små och grötade ihop sig med den svarta bakgrunden. Det här luktar åldersrelaterad synnedsättning tycker vi.

Det kan vara ett problem med att det är så många länkar i länkramen. Vår allra äldsta användare undersökte endast de länkar som var från mitten och uppåt när han sökte information. Dessutom så tyckte två av de åtta att det var för många länkar och att de var för små och var svåra att läsa på den svarta bakgrunden. Det ska vara större länkar och svart text på ljus bakgrund tycker vi, Bruce Tognazzini, Jakob Nielsen och säkert många användare över 45 år.

Det är alltså något för många länkar på Norrköpings vänsterram. Dessutom så medför hela siduppbyggnaden med många länkar som går till var sin sida att sidorna kan bli så stora så att mycket av informationen hamnar nedanför skärmkanten. Användaren måste alltså antingen skrolla eller hitta de utsatta ankarlänkarna. De är utplacerade på sidans översta avdelning. Vi bedömer dock det som om ingen av våra testare hade problem med att ta sig ner på en funnen sida för att hitta information.

De flesta behöver bara några sekunder att hitta information om brandsäkerhet i hemmet på Norrköpings sida. Om vi jämför det med Attundas många och långa svårigheter så måste vi komma ihåg att det behövdes fyra klickningar för att kunna komma på Attundas brandinformation för hemmet. Norrköpings krävde ju bara två.

Några enkla åtgärder för att förbättra Norrköpings länksystem är att ha färre större länkar och invertera färgsättningen på länkramen. Att använda standardlänkar med blå understrukna kan också vara en idé.

Endast en person tyckte att Attunda hade ett bättre länksystem än Norrköping. Annars så var kommentarerna överlag mycket positiva om Norrköpings länksystem.

Det absolut sämsta med Attundas var deras länksystem som var både svårt att komma underfund med och svårhanterligt för personer med nedsatt finmotorik.

Det absolut bästa med Attundas var att hemsidan gav ett gediget trovärdigt intryck och att det inte behövdes någon skrollning för att ta sig till informationen.

Det absolut sämsta med Norrköpings var att det var för många länkar i navigeringen och att de allt för små vita länkarna blev otydliga mot den svarta bakgrunden

Det absolut bästa Med Norrköpings var att den viktiga informationen var lätt att hitta och att sidan innehöll historik. För den övervägande delen av informationen så är sidan mycket lättnavigerad

Slutsatsen blir att Norrköpings upplevdes mycket bättre på de flesta områden.

2.6.3 Sammanfattning användarstudier

Punkt 1 i problemformuleringen: Hur använder äldre Internet?

Två stycken använder adressfönstret för att komma in på sidor. Logiska adresser kan vara lätta att komma ihåg och skrivas in i ett adressfönster

De flesta i vår studie upptäckte och accepterade att de två olika länksystem verkligen var länkar. Det vill säga de var familjära med länksystem.

Det verkar som om skrollning inte vållar så stora bekymmer. Ankarlänkar uppe på en sida kan dock vara svåra att upptäcka och använda.

Fem av våra testare gick långsamt och metodiskt fram under sitt letande. De som hade lite bråttom var de två 50-60 testarna samt den mest intresserade., en dam 60+

Punkt 2 i problemformuleringen: Hur ska en layout och funktionalitet vara utformade för äldre användares behov?

Alla utom en, dam (60+), av de åtta verkade rent intuitivt leta efter länkar eller navigering till vänster på sidan. Det verkade dock vara svårt att upptäcka de

länkar som fanns i texten och de som fanns överst på sidan. Det finns också lite indikationer på att för många länkar i navigeringen föranlåter användaren att ignorera de understa.

Det är överraskande många (5 av 8) som klickade på redan intryckt knapp när de befann sig på startsidan. DVS. de försöker komma in på startsidan som de redan befinner sig på. Detta upprepas ofta flera gånger av samma person. Vi tror att det här är svårare för äldre med nedsatt närminne och långsammare inläring och för att undvika detta så bör en hemsida ha en mera logisk mappning.

Många missuppfattade länkarnas namn (5 av 8). När de skulle leta efter information om hur man förebygger brand i hemmet så klickade de rent intuitivt på länkar som går till brandkårens egen förebyggande verksamhet. Här bör bättre och mera logiska länknamn användas.

Många hade problem med länksystem (7 av 8) när det kommer upp menyer. Det är speciellt två problem som utmärker sig. Det ena är att det verkar svårt att upptäcka att det faktiskt har dykt upp en undermeny. Det andra är att det är alldeles för lätt att falla ur länkarnas aktivitetsarea och följaktligen så försvinner då hela undermenyn. Det sista är ett större problem för personer med försämrad finmotorik. För att åtgärda detta så bör det definieras större klickytor och låta underlänkarna dyka upp längre ut till höger. Dessutom så bör de uppdykande länkarna färgmarkeras något så att de blir tydligt avvikande mot moderlänken. För att särskilja de olika länkarna så bör det vara ett tydligt mellanrum mellan dessa.

Eftersom det inte gick att se någon tydlig svårighet att skrolla, för testarna så kan det vara så att det inte finns någon större fara med att ha sidor där informationen ligger nedanför skärmkanten. Det går dock att lägga till ankarlänkar men de måste tydliggöras för att det ska gå att upptäcka dem på ett tillfredställande sätt.

Eftersom Norrköpings brandförsvars hemsida får så mycket beröm för sin grundfunktionalitet så kan det vara idé att titta på den. Det är dock några saker som vi har fått indikationer på att de måste ändra. Det är först att minska antalet länkar och dessutom göra dem större. En av våra testare ignorerade de länkar som fanns under mitten av länkarna. Vi vill också ha ett mellanrum mellan länkarna och så naturligtvis mörka länkar på en ljus bakgrund.

Barnsidan vållade problem då den öppnades i ett nytt fönster som helt täckte det gamla. Det gjorde att de inte hittade ut från sidan på ett tillfredställande sätt. Det kan vara idé att låta alla interna länkar öppnas i samma fönster medan

de externa länkarna öppnas i ett nytt fönster. Det här borde gagna alla användare men äldre i synnerhet.

Punkt 3 i problemformuleringen: Vilken brandrelaterad information ska användas och hur ska den utformas för att kunna nås av en äldre användare?

Alla tycker att brandinformation är viktigt. Det kan ju vara lite ledande då det är det som vi var ute efter.

Eftersom så många spontant gick in på "Gamla tider" så borde det vara något som brandförsvaret ska satsa på. Eller som en äldre man sa. "Gamla tider kan väl vara roligt, när man var ung själv." Det kan dels användas som lockbete till sidan och dels fungera som direkt inläring av brandskydd. Det senare speciellt om det kopplas till historiska bränder och dess orsaker och konsekvenser.

Texten upplevdes som liten av många. Om textavsnitt ska vara huvuddelen i informationen så borde det vara en självklarhet att texten ska gå att förstora på ett enkelt sätt. Detta gäller inte minst för våra äldre som har åldersrelaterad nedsatt syn. Vi fick en kommentar från en man 60+ att han tyckte att hela texten skulle vara i samma storlek som rubriken. Rubriken var just då i 14 punkter, vilket ger en viss indikation på hur mycket en textförstoring minst bör vara.

Spontan studie på SeniorNet

Vid ett av våra besök på SeniorNet så fick vitvå bra tillfällen att på plats studera användarna. Det var en dam och man i 75-årsåldern. Damen som var ute efter sina Hotmail hade först och främst inte kommit förbi skärmläckaren. När hon äntligen kom in på sina mail så var hennes största problem att hitta det klickbara området för att kunna navigera mellan de olika mapparna. Här har man av någon konstig anledning valt att ha bara texten bredvid mappen klickbar. Mappen, som ser exakt ut som mapparna i utforskaren, är inte klickbar och det förorsakade damen rejäla problem. Här gäller det alltså att hålla sig till standard och att ha rejäla tydliga klickbara ytor på sina länkar. Det gagnar personer med långsammare inläring och nedsatt finmotorik.

Mannen ville göra oss till viljes och göra en snabb jämförelse mellan Stockholms och Helsingborgs brandförvarssajter. Han använde sökmotor för att hitta båda sidorna. Han tyckte spontant att Helsingborgs var mycket bättre. Den innehöll mycket text och det var bra medan förstasidans bilder upplevdes som "fjompigheter" Stockholm fick minus på att den hade alldeles för mycket

på sina sidor och att de liknade tidningssidor för mycket. Stockholms historiska avdelning var inte något som tilltalade honom utan mannen sa att han ville veta vad som händer nu. Mycket text och få bilder var alltså idéer som kom fram.

2.7 Sammanfattning

I den här sammanfattningen så ska vi lägga ihop indikationer från all vår undersökning. Vi börjar alltså med tidigare forskning och litteratur. Sedan så fortsätter vi med våra undersökningar nämligen enkäter, intervjuer och användarstudier. Dessa indikationer ska läggas ut punktvis utifrån vår tredelade problemformulering. Ur dessa punkter så är det meningen att vi ska stödja de riktlinjer som vi lägger upp för det förslag till hemsida som brandförsvaret ska ha

2.7.1 Hur användes och upplevs Internet av äldre idag

Det finns idag en del äldre som använder Internet på föreningar, typ SeniorNet eller olika kurser. Men vi har fått fram att Internet i hemmet bland 60+ under de senaste åren ökat kraftigt och utgör idag ca 30 % av alla inom åldersgruppen 61- 79. Det innebär att $1\,425\,527 * 0.30 = 427\,658$ st. finns tillgängliga redan idag. Om vi även räknar med de äldre än 79 och de som har tillgång till Internet på annat sätt så blir antalet ännu högre. Om 10 år så räknar vi med att ca hälften av 60+ kommer att ha Internet i hemmet. Detta på grund av den höga tillväxttakten i målgruppen.

Vi har fått indikationer på att äldre användare kan ha svårare att använda webben på grund av olika åldersrelaterade funktionsnedsättningar. Vi har valt att studera fyra av dem nämligen nedsatt syn, försämrad finmotorik, nedsatt närminne och långsammare inlärning.

Resultatet av den studien finns under nästa rubrik (Hur ska en layout och funktionalitet se ut).

Vi har kommit fram till att äldre användare i högre grad än yngre blir hjälpta av att ha användarvänliga webbsidor. Inte minst Nielsens åsikter i sin [alertbox](#) att många hemsidor är dubbelt så svåra att användas för äldre än för yngre har gett sådana indikationer. Ytterligare indikationer har kommit från våra användarstudier.

I dag har många äldre, förutom redan uppräknade begränsande faktorer, även relativt ovana med Internet och datorer överhuvudtaget. Det borde vara något som har förändrats något positivt inom 10 år. De äldre kommer ju då på ett naturligt sätt att ha fått kontakt med tekniken redan tidigare i åldern.

Många av 60+ verkar ha dragits till Internet för att de sett nyttan av tekniken. Det finns dock indikationer på att nöjen blir viktigare och viktigare ju mer vana användarna blir. Då kan situationen om 10 år ha ändrat sig lite så äldre finner att nöje på Internet är mera populärt då än vad de gör nu.

2.7.2 Hur ska en layout och funktionalitet se ut (Våra riktlinjer)

Vi har ambitionen att förutom att anpassa Internetsidan efter våra egna riktlinjer också i stor utsträckning ta hänsyn till vad som tas upp på: <http://www.sics.se/w3c/resources/office/translations/WAI-WEBCONTENT.html>

Denna sida innehåller ”riktlinjer för utformning av innehåll på webben”, och det som menas är framför allt hur man gör innehåll på Internetsidor mer tillgängligt för funktionshindrade. Detta ligger ju egentligen lite utanför vårt examensarbets gränser, men där det bara behövs små modifikationer på vår Internetsida, utan att det strider mot våra egna riktlinjer, vill vi ändå följa dessa. Detta beror på ökad tillgänglighet i allmänhet, men också på att vi faktiskt samarbetar med just brandförsvaret, och deras sida bör vara så anpassad som möjligt till funktionshindrades hjälpmedel och behov.

Nu till våra riktlinjer:

- Navigationen bör finnas i bildskärmens vänstra kant. Detta är standard på webben och vi stöder oss på Jakob Nielsen som menar att man ska följa konventionen. Alla användare på våra användarstudier verkade rent intuitivt leta efter länkar eller navigering till vänster på sidan. På en direkt fråga så verkade det som om det inte spelade så stor roll om det var knappar eller länkar, huvudsaken var att navigationen fanns till vänster. Eftersom det här kan betecknas som standard så borde det vara till hjälp för i första hand personer med långsammare inläring. Detta då det inte krävs någon ny kunskap för att kunna navigera på just vår sida.
- Navigationen kan finnas i en egen ram för att inte försvinna upp då man bläddrar ner på Internetsidor med mycket information. Den största

hjälpn med det får troligtvis personer med nedsatt närminne. Vi har dock under våra undersökningar egentligen inte fått några avgörande indikationer på att detta är ett problem. Nackdelen med ramar är ju så stor så att det kan vara värt att prova båda lösningarna i ett användartest. Sökmotorn kan ju få fram rena högersidor och det kan vara svårt att direktlänka till en viss sida på en sajt. Om exempelvis PRO på sin hemsida vill länka till brandförsvarets information om vikten av brandvarnare för sina medlemmar så kommer det inte att gå, utan användaren får finna sig att komma till startsidan. Det kan medföra en viss förvirring då han troligen har väntat sig att informationen skulle finnas på just den uppdykande sidan. Ovana användare kan helt missa att den önskade informationen finns på en undersida och gå vidare med annat. Vad gäller sökmotorn så blir problemet än värre. Om en ovan användare, vilket äldre ofta är, kommer in på en högersida så kan det bli oöverstigliga hinder om han vill ta sig till annan plats på sajten utan att ha tillgång till navigationen. Det är av samma anledningar som Jakob Nielsen inte heller är speciellt förtjust i ramar (Nielsen 1999). Här ställer vi alltså det krångel som ramar medför mot de svårigheter som, företrädesvis personer med nedsatt närminne kan få utstå. Eftersom vår problemformulering gäller att anpassa sidor först och främst för äldre så beslutar vi oss för att använda ramar. Vi har också, menar vi, hittat en teknik som gör att det är möjligt att länka till olika sidor inom en sajt som använder ramar.

- Jakob Nielsen skriver också:

With respect to the use of frames by highly skilled Web designers, I have changed my opinion somewhat: people who *really* know what they are doing can sometimes use frames to good effect, though even experienced designers are advised to use frames as sparingly as possible. ([Jakob Nielsens alertbox december 1996](#))

Den teknik som Jakob Nielsen menar, är samma teknik som vi har använt, nämligen att låta alla sidor på sajten ha en egen uppsättning ramar:

The main issue in using frames is to ensure that URLs keep working. To do so, all hypertext links must have a TARGET="_top" attribute in their anchor tag (e.g.,). Adding the _top

makes the browser clear out all the frames and replace the entire window with a new frameset. The destination frameset may well have many frames that are identical to the ones in the departure frameset and will be cached in the browser, but by forcing a complete reload in principle, the browser gets a new URL for the destination. This means that navigation actions (e.g., bookmarking) work again and that the URL is available for other people to link to. ([Jakob Nielsens alertbox december 1996](#))

Med denna teknik så går det alltså att länka till just den sidan som avses inom sajten.

- Navigationen bör bara innehålla ett litet antal rubriker, som sedan utvecklas med underrubriker. Vår slutsats är att det är bäst om underrubrikerna är statiska vilket medför att underrubrikerna försvinner först när ett alternativ har valts. De ska alltså komma fram eller försvinna endast om användaren aktivt väljer ett alternativ. Enligt ett av de användartest vi gjorde så är det lämpligt att använda liknande funktion som de systemmenyer som finns i de flesta operativsystem. Dessa ansågs lätta att använda, och man är redan van från exempelvis Windowsmiljöer där man kan se ett exempel genom att högerklicka på skrivbordet. Det kommer då upp en meny som har automatiskt utfällda undermenyer. De flesta andra av våra användarstuderade hade dock problem med rörliga länkar och många halkade ut ur menyhierarkin. Nielsen varnar ju också för rörliga menyer. Vi menar att vår slutsats med statiska underlänkar i första hand hjälper personer med nedsatt finmotorik. Att använda ett fåtal rubriker med underrubriker kräver att man väljer rubriknamn med stor omsorg.
- Oavsett om man använder knappar eller ”vanliga länkar” i navigeringen bör knapparna/texten vara större då man designar för äldre användare än vad man annars hade behövt. Dels för att texten ska vara lättläslig för personer med försämrad syn, dels för att många äldre har försämrad finmotorik och har svårare att styra datormusen till små objekt på skärmen. Många av våra användarstuderade uttryckte också spontant att de tyckte att allt var så smått. Dessutom så hade en av de vi studerade nästan oöverstigliga problem med att träffa rätt när han skulle klicka på en länk. Man bör använda minst 12 punkters fet understruken Verdana. Med en förstorningsfunktion så kan länkarna vara i 14.5 punkters fet understruken Verdana. Detta bör räcka men

ännu större länkar kan användas om det inte blir till nackdel med avseende på layout och funktionalitet.

- Om ramar används, med navigationen i den vänstra ramen och innehållet i den högra, bör det finnas en länk till startsidan på alla sidor som är tänkta att ligga i den högra ramen. Detta ger möjlighet för användaren att komma åt navigationen även om han/hon kommit in på sidan på "fel" sätt. Detta hjälper i högsta grad ovana personer och eftersom det är standard så hjälper det även personer med långsammare inlärning.
- Om ramar används (enligt punkten ovan) bör länkar i "det högra fönstret" undvikas så långt det är möjligt. Då det trots allt anses lämpligt att använda sådana bör man använda "originalformatet" d.v.s. understruken blå text. Genom våra användartest har vi upptäckt att det är svårt att upptäcka länkar i "det högra fönstret" då man redan är på det klara med att navigationen finns till vänster. På Attundas brandförsvars hemsida så fanns ju länken till information om hur man brandsäkrar sitt hem på den högra sidan och var dessutom i helt samma färg som den övriga texten. När vi sade att länkar till stor del är understrukna till en man 60+ så hittade han den länken ganska direkt. Det hade dock varit lättare att upptäcka länkarna om de varit lite mer färgmappade, tror vi. Vi tror också att blå länkar som är standardfärg på länkar kan fungera bra i det fallet. Det kan därför också vara lämpligt att låta även besökta länkar i "det högra fönstret" förbli blå, eller en annan färg som står ut från brödtexten. Om länkarnas färg följer konventionen så underlättar det för personer med långsammare inlärning.
- Tydlig "feedback" på vilken sida man är på och var man har varit bör ges på flera sätt. För att underlätta för personer med nedsatt korttidsminne så bör ett brödsdelespår läggas ut i högersidans översta del. Om sidan på något sätt måste skrollas så bör brödsdelespåret även återfinnas på sidans nedre kant. Ett brödsdelespår fungerar så det visar vart någonstans på sajten man befinner sig i förhållande till startsidan. Detta för att det är standard och användarvänlighet i allmänhet, samt för de som har försämrat korttidsminne.
- En logga/märke/emblem bör hela tiden finnas i sidans övre vänstra hörn, och då man klickar på den ska den i så fall länka till startsidan. Detta är mer eller mindre standard, och bör därför användas. Personer med långsammare inlärning känner igen sig och kan lätt hitta till startsidan utan att behöva lära sig något nytt.

- Text bör vara svart och ligga på vit bakgrund för att ge så stor kontrast som möjligt. Detta gör texten mer lättläst. Förslagsvis bör man använda typsnitten Verdana för Windowsmiljöer och Geneva för Macintoshmiljöer. Dessa typsnitt är erkänt bra för återgivning på bildskärmar står det att läsa på [Ecnets hemsida](#). Nielsen har skrivit i sin [alertbox](#) att man bör använda minst 12 punkter för äldre användare: ”Sites that target seniors should use at **least 12-point type** as the default”. Det här hjälper ju i högsta grad personer med nedsatt syn. Flera av våra användarstuderade upplevde också att det var suddigt och svårläst på Norrköpings brandförsvars hemsida. De använde vita länkar på svart bakgrund vilket ger lika stor kontrast som svarta på vita men upplevs ändå som suddiga och svårlästa.
- Det bör finnas en tydlig möjlighet att förstora texten. Under våra användarstudier så fick vi en kommentar från en man 60+ att han tyckte att hela texten skulle vara i samma storlek som rubriken. Rubriken var just då i 14 punkter. En textförstörningsfunktion bör därför vara minst upp till 14 punkter. Möjligheten att förstora text ska kunna ske utan att sidans layout försämras eller förstörs. Man bör ge en möjlighet att förstora texten förutom den som finns i webbläsaren. Vi har genom våra användarstudier kommit fram till att inte många känner till denna funktion. Det bör vara lätt att hitta textförstörningsfunktionen och vi rekommendera därför att den läggs under länkarna i navigationen. Användarna verkar ju söka sig dit rent initialt för att navigera. Då borde de också upptäcka textförstörningsfunktionen på ett lättare sätt än om den placeras på något annat ställe. Knappen för att förstora texten bör märkas med ”stor text” och knappen som ger normal text ska märkas ”normal text”. För att funktionen att förstora texten ska synas så bör den vara större än de riktiga länkarna. Många av våra användarstuderade upplevde alltså texterna för smått. Vi anser att det i första hand berodde på åldersrelaterad nedsatt syn.
- Bilder bör finnas för att ”lätta upp” texten, men endast ett fåtal och endast i liten storlek. Det tyckte flera av de personer som vi varit i kontakt med rent spontant. Vi har genom våra användartester förstått att ett för stort antal bilder bara anses störande. Dessutom hade flertalet av de som vi intervjuade modem, och de uttryckte missnöje med långa nedladdningstider.
- När externa länkar används, d.v.s. länkar som leder bort från den egna sidan, bör dessa öppnas i ett nytt fönster. Detta förhindrar användaren

att av misstag lämnar sidan, den finns kvar i bakgrunden. Detta innebär ju i sin tur att man som designer inte behöver vara orolig för att ”bli av med” användaren genom att länka till externa sidor. Det borde underlätta extra mycket för ovana personer. Den verkliga vinsten räknar vi dock att brandförsvaret själva gör då de har intentionen att informera om brandsäkerhet. Om inte rådet följs så ökar ju risken att en besökare ur målgruppen försvinner från avsedd information alldeles för tidigt.

2.7.3 Vilken information och hur ska den utformas

Den information som bör finnas på brandförsvarets hemsida ska beskrivas utifrån de tidigare genomförda undersökningarna. Vi utgår först och främst från den kommande lagen: Lagen om skydd mot olyckor som kan föranleda räddningsinsatser. Vi drar slutsatsen att lagen föranleder brandförsvaret att satsa på sådan information som kan öka brandsäkerheten för privatpersoner. Många av de brandförsvare som kontaktades uttryckte också att de skulle tänka till om sin hemsida utifrån den nya lagen. De områden som kan öka brandsäkerheten bör i första hand koncentreras på hemmet. De allra flesta dödsfallen genom bränder händer ju just i hemmet.

Vi har fått fram en del tips från våra enkäter, intervjuer och användarstudier. Vi drar dem här rätt upp och ned utan att motivera dem särskilt.

Information om hur man förebygger brand i hemmet

De allra flesta som svarade på frågan om vad de skulle vilja ha på brandförsvarets hemsida angav något om brandsäkerhet i hemmet. Här var det inte så stor skillnad mellan olika åldersgrupper. När det gäller de intervjuade så var ingen direkt tveksam till brandinformation. De var bara lite oeniga om hur det skulle bli förverkligat. Speciellt så kan det i alla fall sägas att information om brandvarnare och brandsläckare upplevdes som viktigast. Det var på både enkät och intervju. Sedan så följde information om brandfällor och utrymningsvägar. Det som kunde anses vara lockbete var några stycken som efterlyste lite information om försäkringar. Eventuellt kunde det vara idé att ha någon utbildning med avslutande prov och om man klarade det testet så skulle det kunna ge lägre försäkringspremie för hemförsäkringen.

Larm

Några av de som vi hade kontakt med tyckte att larm var något som kunde vara intressant. De var inte alls uppseendeväckande många. Men om larmavdelningen utvecklades lite och utrustades med lite djupare kunskap om brandorsak så kunde det bli både billig och bra information. Speciellt bra kan det bli så om det även gavs lite tips om hur den aktuella branden skulle kunna ha undvikits. Om en sådan satsning på hemsidans larmdel gjordes så skulle den även kunna bli ett bra lockbete till sidan.

Historik

Speciellt användarstudierna gav indikationer på att historik eller gamla tider var av intresse. Det var ju fyra av åtta som spontant gick in på sidan om gamla tider under testet. Vi ställde under intervjuerna en direkt fråga om information om historiska bränder kunde vara av intresse. Det var över hälften som gav ett positivt svar. Nu får vi ta det med en nypa salt när vi faktiskt använde oss av lite ledande frågor angående det utbud som de ville ha på hemsidan. Då väger de två som uttryckte historik helt spontant i både enkät och intervju lite tyngre.

Brandorama

Några få uttryckte sitt intresse för Brandorama. Det var alldeles för få och det kan härledas från att det är få som vet om att det finns. Vi förstår i alla fall att Brandorama är något unikt i Sverige. Här kan en besökare på nära håll få uppleva hur en brand startar och sprider sig. Det är svårt att tänka sig effektivare ”reklam” för att bränder faktiskt kan inträffa och att brandorsaken kan vara väldigt simpel. Vi tycker därför att information om Brandorama ska få en framträdande roll på hemsidan.

Utformningen

Det som vi övervägande har fått fram är att tyngdpunkten av informationen ska vara helt textbaserad. Några bilder för att lätta upp längre texter kan få förekomma men annars så är det bäst att undvika dem. Film på webben får vänta. Det tar alldeles för lång tid att ladda ner en film för de många som bara har modem. Film kan vara effektivt om den blir lättillgänglig men då behöver betraktaren bredband. Speciellt för äldre så tror vi att det ska vara rejält tilltagen textstorlek och relativt korta texttycken. Några jippon ska inte vara med om de inte är helt brandrelaterade. Brandsta City Släckers är populära och kan fungera som informatörer i ett bildspel om hur det går till att brandsäkra sitt hem för att ta ett exempel. För att undvika för lång nedladdningstid så

måste bilderna dock vara ganska små. För övrigt så bör alla våra riktlinjer och de mest åldersrelaterade riktlinjerna på WAI följas.

Material från brandkåren

Vi fick ett flertal tips från räddningstjänsten om brandinformation riktat till just äldre. Det var dels genom de förfrågningar vi skickade ut, och dels genom ett besök på Helsingborgs brandförsvare som vi gjorde. Det var bland annat foldrarna "Trygghet mot brand hos äldre", "Gör hemmet tryggare" och "Brandskydd inom äldre omsorgen". Ingen av de som svarade på vår förfrågning hade dock något material riktat till just äldre på sin hemsida. Vi fastände direkt för foldern "Trygghet mot brand hos äldre". Den innehåller många bra saker som direkt riktar sig till äldre. Det var bland annat information om brandvarnare och varningar för dåliga elkontakter, med tillhörande bilder, vilka vi också har valt att lägga ut på vår hemsida. Bilderna ger endast ett komplement till texten och är väl avsedda att i första hand fånga intresse eller lätta upp texten.

Reklam

För att någon ska kunna komma in på webbsidan så krävs det att hemsidan marknadsförs. Det är viktigt för alla, även de äldre. Reklam kan bedrivas genom dekaler på brandbilarna eller på andra strategiska platser. Reklam i närradio och gratisreklam i tv och tidningar är bra sätt att bedriva reklam för all brandinformation. I samband med all sådan information så kan brandförsvaret göra reklam för sin hemsida.

3 Grafisk Utformning

3.1 Genomförande

Så här har vi tänkt då vi gjort sidan som ska utsättas för användartest.

- Internets standard
Vi har valt att använda vad som kan kallas standard på Internet. Detta för att man inte ska behöva lära sig ett nytt system då man kommer till sidan vilket borde gynna personer med långsammare inläring. För vår sidas del innebär det mer eller mindre att det finns en logga i övre vänstra hörnet som när man klickar på den leder till brandförsvärets startside. Det innebär också att originalfärgerna används på alla länkar, d.v.s. blå färg på obesökta länkar, och lila färg på besökta länkar. En annan sak som följer standarden är att länkarna/navigationen finns till vänster, och själva innehållet visas till höger om denna.
- Enkelhet
Vi har använt oss av enkelhet på olika plan. Layouten är enkel för att vara användarvänlig och lättöverskådlig. Därutöver har vi också hållit själva kodningen enkel för att anpassa sidan till de rekommendationer som WAI givit ut.
- Startsidan
En startside som bara säger ”Välkommen till brandförsvaret” eller liknande är ganska meningslös. Eftersom brandförsvaret uttryckt att de vill informera om hur man själv kan förebygga olyckor valde vi en text som för tankarna till detta ämne från en av deras egna foldrar. Dessutom tyckte vi att startsidan var en mycket bra plats att ha med besöksadresserna på, då slipper man ha en hel sida om detta på en annan plats. En bild som visar en brand används på startsidan och den har vi valt för att det ska vara lättare att se att sidan handlar om just brand.
- Bakgrund
Som bakgrund till navigationen har vi en mycket ljus röd färg. Detta av olika anledningar. Vi vill ha en bakgrundsfärg vid navigationen för att skilja den från resten av sidan. Vi vill ha den röd eftersom denna färg förknippas med brandförsvaret, men den måste samtidigt vara ljus för att texten ska vara lättläslig. Ett alternativ som vi funderat på är att ha vit text på mörkröd bakgrund, men vi la det på hyllan eftersom vi då inte använder standardfärgerna på länkarna. En annan anledning är att flera av våra användarstuderade upplevde ljusa länkar på mörk

bakgrund som suddig och svårläst på Norrköpings hemsida. På innehållsdelen av sidan har vi valt att använda vit bakgrund för att få så stor kontrast som möjligt till den svarta texten. Detta för att göra texten så lättläslig som möjligt. Det kan ju vara värt ett försök att ha vit bakgrund även på navigeringen.

- Brödsmlor

Strax under rubriken har vi valt att lägga ett ”brödsmluspår”. Detta har vi gjort av två anledningar. Dels för att användaren hela tiden ska kunna se var på sidan han befinner sig, dels för att ge möjligheten att komma tillbaka till startsidan utan att behöva förstå att man ska klicka på loggan. Anledningen till att vi inte har med startsidan i den övriga navigationen är att vi flera gånger vid användarstudierna och övriga observationer upptäckt att användaren upprepade gånger förgäves försöker komma till startsidan genom att klicka på dess knapp/textlänk i navigationen. Det som inte insett är att dom redan var inne på just startsidan. De har blivit rejält frustrerade och en del har redan i början tappat modet och uttryckt att det händer ju ingenting. Det system vi valt hoppas vi alltså ska ge två fördelar i detta sammanhang. Dels ger det möjlighet att komma till startsidan utan att länken finns i den vanliga navigationen, dels hoppas vi att den ses som en underrubrik vilket i så fall gör att användaren snabbt inser att det är just startsidan han/hon är på.

- Flexibilitet

Eftersom sidan använder sig av tabeller där den längst till höger är ”flyttbar” så blir sidan väldigt flexibel. Sidan fungerar som bäst i upplösningen 1024x768 punkter, men det händer inget konstigt med layouten då man använder 800x600 punkter. Sidan ser också likadan ut i både Netscape Navigator och i Internet Explorer.

- Ramar / Inga ramar

Vi har valt att göra två sidor som både använder respektive inte använder sig av ramar. Den utan ramar har vi gjort för att slippa alla problem som ramar medför. Ett problem är sökmotorn. När sidan blir sökbar så kan ju i praktiken alla sidor i sajten komma upp vid en sökning och då i en del fall endast en höger. Den sida en användare då får fram är ju helt utan navigeringsram och det kan vara svårt att få fram den. Ett andra problem är att det inte går att länka till en speciell sida med en viss information, man kommer alltid in på startsidan. En stor fördel med ramar, speciellt för användare med nedsatt korttidsminne, är ju att då man bläddrar på sidan kan man låta ex. navigation och rubrik ligga kvar i bild. Det vi borde satsa på är äldre

användare med nedsatt korttidsminne, det är ju det en stor del av vårt arbete går ut på. Med tanke på att vi har använt en egen uppsättning ramar för alla innehållssidor så kommer vi ju dessutom ifrån problemet med att det inte går att länka till en viss sida. Vi kommer att undersöka vid användartest vilken lösning som bör användas. Det finns ju också möjligheter att låta navigationen ligga kvar vid skrollning utan att använda ramar. Exempelvis kan man använda sig av olika lager. Dock vill vi inte göra detta eftersom vi tror att det då skulle vara omöjligt för en röstläsare att kunna förstå sidan.

- Bilder

Vad vi tycker oss ha förstått är att bilder bör användas sparsamt, dock ska de ändå finnas med för att "lätta upp texten". Exakt hur många bilder som bör användas är ju svårt att veta, så vi har gjort så att var man än är på sidan så är alltid en bild synlig. Detta kommer vi att fråga om vid nästa användartest.

- Stor text


Vi har valt att använda 12 punkter som textstorlek. Detta har vi förstått vara den minsta text som kan användas för de flesta äldre användare. Nielsen skriver ju i sin [alertbox](#) att: "Sites that target seniors should use at **least 12-point type** as the default" Vi har också inkluderat en funktion som förstorar texten för de som behöver större storlek än 12 punkter.

Helsingborgs brandförvar - Brandvarnare - Microsoft Internet Explorer

Åktiv Redigera Visa Favoriter Verktyg Hjälp

Återgå Start Stopp Uppdatera Startida Sök Favoriter Meda Tidigare E-post Skriv ut Redigera Dekatera Realcom CG Länka

Adress C:\Skole\NE\uppb\Statredovisning 16_09\denovisning11\van.htm



Helsingborgs Brandförvar

[Startsidan/Säkerhetstips/Hemmet/Brandvarnare](#)

[Vheter](#)

[Information](#)

[Säkerhetstips](#)

[Hemmet](#)

[Båten](#)

[Arbetet](#)

[Länkar](#)

[Större text](#)



Brandvarnare

Brandvarnare är en billig livförsäkring. Den varnar för rök. Det är röken som dödar. Finns det ingen brandvarnare - skaffa en!

Brandvarnaren ska placeras i taket, en bit ut från väggen, gärna utanför sovrummet eller i hallen. Testa brandvarnaren regelbundet genom att trycka på testknappen eller genom att tända en tändsticka under den.

När batterierna börjar ta slut piper brandvarnaren med ca en halv minuts mellanrum. Byt batteri. Det finns batterier som håller upp till tio år. Rengör brandvarnaren genom att dammsuga den noggrant.

Start Skrivbord Den nå datorn 21:56

Den aktuella sidan med information om brandvarnare. Brödsrulespåret hjälper personer med nedsatt närminne att orientera sig. Länkarna i navigeringen är understruken och blårgade obesökta och lila besökta, vilket är standard. Det hjälper personer med långsammare inläring. Stor text 12 punkter samt möjlighet att förstora till 14.5 punkter hjälper personer med nedsatt syn. Länkarna till vänster med stor text och gap hjälper personer med långsammare inläring, nedsatt syn och nedsatt finmotorik.

3.2 Användartester

3.2.1 Beskrivning av Användartester

Med våra användartester så vill vi testa det som vi tycker är det mest relevanta utifrån vår undersökning. Vi vill alltså fokusera på de av oss implementerade delarna som är anpassade just för äldre. Vi vill dessutom att sidans grundfunktionalitet ska fungera tillfredställande.

Vi kommer att ge ett **scenario**:

Ställ först frågan: Vet du vad brandorama är?

Kommentar: Vi vill personerna ska veta något om brandorama för att scenariot ska fungera.

Scenario: Du har hört talas om Brandorama på brandkåren och blivit intresserad av att se om det finns något på Internet om Brandorama. Du har använt sökmotor och fått upp en länk som tagit dig direkt in på sidan om brandorama. Du vill läsa texten och kommer sedan på att du vill ha reda på vad som är viktigt att tänka på när man installerar brandvarnare.

Frågor som vi vill ha svar på under eller efter testet.

- Vad tycker du om att länkarna försvinner när man skrollar ner? Är det ett stort minus eller spelar mindre roll?
- Går det att läsa bra på länkarna på navigationsdelen?
- Vad tycker du om texten om brandorama, för kort eller lång
- Vad tycker du om bilderna? Är det bra att de finns. Är de relevanta, trevliga svårbegripliga, stötande.

Saker att hålla koll på under testet:

- Förstår användaren färgkodningen på navigeringen?
- Ser de och förstår brödsdelespåret?
- Vad tycker de om systemet?
- Vad klagas de på?

På Norrköpings brandförsvares hemsida så klagade testarna oftast på att det var svårt att navigera på navigeringen och att länken förebyggande inte gick till information om hur man skulle förebygga brand utan till om hur brandförsvaret själva arbetar förebyggande.

På Attundas brandförsvares hemsida så klagade testarna oftast på att det var svårt att använda navigationen och att det var svårlästa texter med suddiga eller dåliga kontraster. De tyckte dessutom att länken till checklista för säkerhetstips inne i texten inte alls gick att se.

Vi vill jämföra om vi får mer eller mindre klagomål av samma eller helt andra karaktärer på vår sida. Vi börjar testet med sidan utan ramar. Efter testet med sidan utan ramar så vill vi visa våra testare sidan med ramar för att de ska få jämföra de båda sidorna med avseende på främst navigationen. Vi tror att det är bättre att ta den utan ramar först för att de ska, som vi tror, överraskas av något positivt när de får se den med ramarna.

Vi fick hjälp med användartestet av följande personer:

- kvinna 66 år mycket ovan med Internet och datorer.
- man 71 år någon vana med Internet och stor vana av datorer
- man 78 år liten vana med Internet och datorer
- man 75 år liten vana med Internet och ganska stor vana med datorer

3.2.2 Diskussion av Användartester

Som vi kanske väntat så var det kvinnan 66 år som fick de största problemen. Hon behövde hela 25 minuter för att hitta till informationen om brandvarnare. För övrigt så hade hon naturligtvis ingen aning om vad som kan tänkas vara standard på Internet. Hon fick då ingen som helst hjälp av vare sig brödsdelespåret eller att besökt länk färgades lila. Det som var glädjande var att hon direkt hittade navigeringen men tyvärr så var hennes motorik i så dåligt skick att hon inte kunde både klicka ner och släppa upp knappen innan musmarkören försvann från den klickbara länken. Följaktligen så kom hon ingenstans trots att hon snabbt hittade navigeringen. Vi tror att det inte hade räckt med tre gånger så stora länkar för att hjälpa henne, hon missade alldeles för grovt. Hon hade dessutom svårt att läsa på länkarna i det mindre utförandet.

Den andre testaren, en man 71 år, hade inga som helst problem med att hitta till brandvarnare. Endast 40 sekunder och han var där. Det hela gick väldigt fort och det var endast när det var dags att klicka på länkarna i högra fältet som han gjorde ett uppehåll på kanske 20 sekunder. Han verkade dock inte titta efter brödsdelespåret.

Den tredje testaren, en man 78 år, tog 10 minuter på sig att komma till brandvarnaren. Han hade en viss svårighet med att se underlänkarna och sa sedan också att han inte alls tyckte om den rosa färgen. Det gör ju att det inte går att läsa på länkarna, sa han. Och varför ska det vara olika färger på dem, det förstår jag inte, sa han.

Det var endast en person som verkade komma underfund med färgkodningen av länkarna, och det först när testet närmade sig sitt slut. Han mumlade till något om att länken hade fel färg och sa att där har jag ju varit. Det var en man 75 år. För att ta sig till brandvarnarinformationen så behövde han 7 minuter. Han sa sig kunna se alla länkarna men vi tyckte att det tog rätt lång tid för honom att läsa på dem.

Ingen av användarna använde loggan som länk till startsidan, utan det var brödsdelespåret (2) och länken säkerhetstips som först användes för att komma fram från brandoramasidan. På en direkt fråga så svarade en person att han inte visste att loggan ofta går till startsidan men att det var bra med ALT-texten som förklarade hur den kunde användas.

De spontana klagomål vi fick var att den rosa färgen skymde länkarna (1) och att det var konstigt att länkarna ändrade färg (2). Ingen klagade alltså på att det

var tvetydig navigering som gjorde att det tog lite längre tid för att komma fram. Detta trots att två personer först var inne på information/köpråd respektive nyheter för att komma vidare. En man klickade tre gånger på länken till e-postprogrammet för att försöka få hjälp den vägen.

Ingen av dem tyckte att det var nåt fel med att länkarna försvann upp då de var längst nere på brandoramasidan. Två blev dock rejält förtjusta över sidan med ramarna när de såg skillnaden. ”Ja det måste ju vara bättre” sa en av dem. En verkade inte alls förstå skillnaden och en annan tyckte att det inte spelade någon roll.

Alla sa att de tyckte om systemet (de vågade kanske inte säga annat) och kunde tänka sig att det var något som brandförsvaret skulle kunna bygga vidare på.

3.2.3 Förändring av layout och funktionalitet

En av de saker som kan vara värt att ifrågasätta utifrån våra användartester är att länkarna i huvudnavigeringen inte ska markeras lila. I två av våra tester så verkade det ju som om det var en källa till både missförstånd och missnöje med denna färgkodning. Vi hade ju stött oss på att lila länkar, för besökt sida, var standard och skulle hjälpa i första hand personer med långsammare inläring. För att man ska ha någon medveten eller omedveten uppfattning om vad som är standard så borde dock användaren vara ganska van med Internet. Då detta inte var fallet med någon av våra testare så kan resultatet var lite missvisande. Vi kan alltså anta att de som fortsätter med Internet kommer att lära sig det här och då bör standarden med de lila länkarna vara lättare att ta till sig. Om 10 år så borde andelen vana användare i åldersgruppen 60+ vara så mycket större än i dag så att problemet blir än mindre än idag.

En annan sak som vi kan fundera extra mycket på är att ta bort är den rosa bakgrunden i navigeringen. Vi hade ju tagit den färgen för att en besökare snabbt skulle koppla färgen till brandförsvaret. Men eftersom det var svårt att upptäcka länkarna för tre av våra testare så anser vi att det är rimligt att satsa mer på att besökaren kan navigera än att han snabbt känner igen en färg som för övrigt kanske inte är så lik brandförsvarets färger. Personer med nedsatt syn kan nog hålla med om det resonemanget.

Eftersom två av våra testare var så spontant lyckliga över sidan med ramar så underlättar det ett beslut om att ramar nog bär användas. Det gäller ju att designa för äldre användare med nedsatt korttidsminne.

3.2.4 Förändring av Innehållet

Det som främst kan förändras i innehållet är de lite röriga och kanske i någon mån stötande bilderna som fanns i samband med säkerhetstips. Ingen av testarna verkade spontant kunna se vad de föreställde och en av dem uttryckte, på en direkt fråga, att de nog inte var så seriösa. Vad han menade med det är nog att bilden var tecknad som en karikatyr av äldre. Vi har ändå lite svårt att acceptera att bilden på något sätt skulle driva med de äldre. Ingen annan av våra fyra testare sa i alla fall något om det. Vi får i alla fall en varm känsla i kroppen när vi tittar på bilden med det äldre paret och deras brandvarnare.

4 Avslutning

4.1 Avslutande diskussion

Brandförsvarets hemsida kan endast vara en del i ett stort informationsarbete som bedrivs. Hemsidan kan rimligtvis inte på något sätt ersätta något annat informationsutbud. Vi ser endast hemsidan som ett komplement och kanske en möjlighet att ytterligare effektivisera ett redan bra informationsarbete. För vår målgrupp så är det i dag i högre grad viktigare med annan informationskälla än en hemsida inte minst med tanke på de äldres ovana och relativt lilla tillgång till Internet. Det här kommer ju naturligtvis att ändra sig rejält under den närmaste 10-årsperioden har vi ju visat. Vi tror på upp emot en million användare i åldersgruppen 60+ inom 10 år och många av dem kommer att ha en större vana än vad som är vanligt i dag.

Vi menar att anpassning för äldre är något som kommer att vara aktuellt så länge Internet liknar det Internet vi har i dag. Vi menar också att vikten att använda så många standardlösningar som möjligt kommer att öka, inte minst för att göra Internet till en källa som så många som möjligt vill återkomma till, gång på gång. Om 10 år så har troligtvis många av vår målgrupp i högre grad förstått och tagit till sig standardlösningarna. Standard är alltså inte något som hjälper ovana användare utan först och främst personer med långsammare inlärningsförmåga.

Den information som Brandförsvaret kommer att sprida på sina hemsidor bör till stor del vara av skyddskaraktär. Det kommer alltid att vara viktigt att informera om hur men ska skydda sig mot brand. I takt med att flera personer kommer att få olika bredbandslösningar så menar vi att informationen kan gå över till mer visuella tekniker som bild och film. Speciellt filmen kan komma att bli ett viktigt informationsmedium på Internet.

4.2 Framtida forskning

När det gäller eventuell framtida forskning omkring äldre som målgrupp så finns det naturligtvis många saker som vi inte har tänkt på. Vi har här endast tagit upp sådana saker som dykt upp i våra huvuden under arbetets gång men som vi av någon anledning inte har vidareutvecklat i någon större grad.

4.2.1 Ramar kontra inte ramar för äldre

Vi har förstått att ramar eller inte är ett kontroversiellt ämne. Vi har under vår grafiska utformning utvecklat en hemsida med båda kategorierna. Även om vi till slut valde att rekommendera ramar så vill vi inte på något sätsäga att vi är helt klara med det. Det kan vara så att i takt med att vanan av Internet ökar hos vår målgrupp så kan det negativa av att navigeringen försvinner upp vid skrollning få mindre betydelse. Vi tror att det kan vara på sin plats att göra fortlöpande användartester under de kommande åren. Vi rekommenderar då att två exakt lika sidor med ramar respektive inte ramar testas på ett visst antal personer på respektive kategorier för att undersöka om det finns någon skillnad i användbarhet.

4.2.2 Skrolla respektive inte skrolla

Vi har valt att använda sidor med större omfång än vad som kan visas på en skärm samtidigt. Ett annat sätt är att begränsa informationen på varje sida så att användaren måste klicka fram en ny sida om han vill ta del av hela informationen. Se exempelvis Attunda brandförsvares hemsida. Det här är inte något som vi kan tänka oss är ordentligt utrett. Vi kan rekommendera att användartester görs med båda kategorierna för att få fram en uppfattning vad som är bäst. De äldre är ju i större omfattning ovana och har nedsatt korttidsminne. Är det lättare för en äldre att spontant skrolla fram information längre ner på sidan än att hitta och använda en nästa sida knapp längst ner på en helt synlig sida? Även här så kan det vara något som för vår målgrupp kommer att ändra sig över tiden.

4.2.3 Mousedownlänkar

Kan mousedownlänkar gagna vår målgrupp? Under ett av våra användartest så kom vi i kontakt med en person som hade mycket svårt att klicka ner och släppa upp musknappen på exakt samma ställe. Hon träffade flera gånger länken vid nedtryckningen men missade grovt när knappen släpptes upp. En tanke som dök upp var att länkar som aktiveras vid nedklickning kan vara till gagn för de som har nedsatt finmotorik. Det kan vara så att det är svårare att släppa musknappen än att trycka ner den för vissa grupper. Här kan det var givande med att forska vidare.

4.2.4 Hur får man besökare

Sist men inte minst så konstaterar vi att det kanske svåraste området med Internet är att få besökare på sin hemsida. Här är det nog endast fråga om smart marknadsföring. Vi har endast nämnt lite på detta viktiga område. Vi tror dock att forskningen aldrig kommer att bli fullständig omkring möjligheten att marknadsföra sin hemsida. Vi rekommenderar att det fortlöpande utförs sådan forskning.

5 Referenslista

- Helsingborgs brandförsvär, 2000. *Verksamheten 2000 och framåt*.
- Hjälpmiddelsinstitutet, 1997. *IT för funktionshindrade och äldre*. Stockholm.
- IT-kommissionen, 2002. *IT för äldre*. Stockholm.
- Jung, C., 2002. *Informationsrapport för Helsingborgs brandförsvär*.
- Lindström, P O., 2002-04-05, *Varannan måste jobba till 79*. Aftonbladet.
- Ling, T., 2002-02-17, *Här är datorn det sociala kittet*, Helsingborgs dagblad.
- Nicolausson, U., leg. läk., 1982. *Bonniers läkarbok*. Bonnierfakta Bokförlag. Stockholm.
- Nielsen, J., 1999. *Användbar Webbdesign*.
- Olsson, C., 2001. *Vi surfar och skickar e-post*. PROsIT kursmaterial, PRO
- Rosenberg, T., 2000. *Räddningstjänst i förändring*. Stockholm
- Söderlund, P. m.fl., 2001-03-12, *K@ffe med dopp på nätet*. Computer Sweden.
- Östlund, B., 1999. *Tekniska möjligheter och sociala begränsningar*. Hjälpmiddelsinstitutet.

5.1 Länkar

<http://www.SeniorNet.se/contents/download/gallup.pdf> (September 2002)
Gallupundersökning på SeniorNets hemsida

<http://www.aftonbladet.se/vss/nyheter/story/0,2789,153185,00.html>
(September 2002) Artikel på aftonbladets hemsida

<http://www.helsingborg.se/> (September 2002)
Helsingborgs stads hemsida

http://kommun.helsingborg.se/index_ad.htm (September 2002)
Helsingborgs kommuns hemsida

<http://internetworld.idg.se/special/topp100/2002/default.asp> (September 2002)
Artikel på internetworlds hemsida

http://www.itkommissionen.se/dynamaster/file_archive/020327/c475f0957e1c59aca3c5842a31f4338f/Rapport%20IT%20och%20e4ldre%202002.pdf
(September 2002) IT-kommissionens rapport 2/2002

http://www.itkommissionen.se/dynamaster/file_archive/020320/965b7110d73f80ee99e6d5e5df0ce45b/Rapport%20Vem%20anv%e4nder%20Internet0304.pdf
(September 2002) IT-kommissionens rapport 1/2002

<http://www.useit.com/alertbox/20020428.html> (September 2002)
Jakob Nielsens alertbox om äldre

<http://www.hi.se/Tillganglig/webbsidor/riktlinjer.shtm> (September 2002)
Riktlinjer för utformning av innehåll på webben, Hjälpmedelsinstitutets hemsida

<http://www.brandkaren-attunda.se/> (September 2002)
Attunda brandkårs hemsida

<http://www.pro.se/default.asp?special=1000&lngItemID=45&openid=111>
(September 2002) PRO:s hemsida

<http://www.cio.com/archive/120101/online.html> (September 2002)
Diskussion med Jakob Nielsen och Vincent Flanders på cio:s hemsida

<http://www.asktog.com/> (September 2002)
Bruce Tognazzinis hemsida

http://www.ecnet.net/users/gallery/webwork/09_fonts.html (September 2002)
Information om fonter på ecnet:s hemsida

<http://www.useit.com/alertbox/9612.html> (September 2002)
Jakob Nielsens alertbox om ramar

6 Appendix

Bilaga 1 Sammanställning av enkätsvar

De olika åldersgrupperna redovisas i stigande åldersordning enligt fråga 1

Fråga 1

Vilken åldersgrupp tillhör du?

Yngre än 50
Mellan 50-60
Mellan 60-70
Äldre än 70

Fråga 2

Jag är en

10 Man 9 Kvinna
8 Man 4 Kvinna
8 Man 6 Kvinna
14 Man 3 Kvinna

Fråga 3

Hur lång tid per vecka använder du Internet?

4 Mindre än 1 timme	8 1 till 5 timmar	7 Mer än 5 timmar
3 Mindre än 1 timme	5 1 till 5 timmar	3 Mer än 5 timmar
0 Mindre än 1 timme	8 1 till 5 timmar	5 Mer än 5 timmar
7 Mindre än 1 timme	7 1 till 5 timmar	3 Mer än 5 timmar

Fråga 4

Vad använder du Internet till mest?

3 Nyheter	3 Handel / Bankaffärer	5 Nöje	7 Annat:
3 Nyheter	6 Handel / Bankaffärer	Nöje	3 Annat:
2 Nyheter	4 Handel / Bankaffärer	1 Nöje	6 Annat:
3 Nyheter	5 Handel/Bankaffärer	Nöje	9 Annat:

Fråga 5

Hur hittar du oftast Internetsidor du tycker är bra?

7 Sökmotor	4 Länk från annan sida	7 Tips från vän eller tidning	Annat
7 Sökmotor	Länk från annan sida	3 Tips från vän eller tidning	1 Amat
7 Sökmotor	2 Länk från annan sida	3 Tips från vän eller tidning	1 Annat
8 Sökmotor	2 Länk från annan sida	2 Tips från vän eller tidning	3 Annat

Fråga 6

Hur ser de flesta av dina oftast besökta sidor ut? De har:

- 15 Tyngdpunkt på innehållet Tyngdpunkt på sidans utseende 3 Båda lika
8 Tyngdpunkt på innehållet 1 Tyngdpunkt på sidans utseende 2 Båda lika
13 Tyngdpunkt på innehållet Tyngdpunkt på sidans utseende Båda lika
14 Tyngdpunkte på innehålle 0 Tyngdpunkt påsidans utseende 1 Båda lika

Fråga 7

Vad tycker du är viktigast att en Internetsida är?

- 8 Lättnavigerad 8 Informationsrik Rolig att besöka 2 Annat:
7 Lättnavigerad 3 Informationsrik Rolig att besöka 1 Annat:
8 Lättnavigerad 5 Informationsrik Rolig att besöka 1 Annat:
5 Lättnavigerad 10 Informationsrik Rolig att besöka Annat:

Fråga 8

Läser du ofta tidningar om datorer och Internet?

- 6 Ja 12 Nej
2 Ja 10 Nej
6 Ja 8 Nej
8 Ja 9 Nej

Fråga 9

Har du någon gång besökt Helsingborgs brandförsvars hemsida?

- 1 Ja 17 Nej Minns ej
Ja 12 Nej Minns ej
2 Ja 12 Nej Minns ej
3 Ja 13 Nej 0 Minns ej

Om ja, vad letade du efter?

- Tips om brandsäkerhet Information i allmänhet Specifik information
annat
Tips om brandsäkerhet Information i allmänhet Specifik information
annat
Tips om brandsäkerhet 1 Information i allmänhet 1 Specifik information
annat
Tips om brandsäkerhet 3 Information i allmänhet Specifik information
annat

Fann du vad du sökte?

- 1 Ja Nej Delvis
Ja Nej Delvis
.1 Ja Nej 1 Delvis

2 Ja Nej 1 Delvis

Hur hittade du dit?

1	Sökmotor	Länk från annan sida	Tips från vän eller tidning	Annat
	Sökmotor	Länk från annan sida	Tips från vän eller tidning	Annat
2	Sökmotor	Länk från annan sida	Tips från vän eller tidning	Annat
	Sökmotor 1	Länk från annan sida	1 Tips från vän eller tidning	Annat

Om nej, Varför inte?

4	Har inte känt till att den finns	11	Har inte haft någon anledning	Annat
1	Har inte känt till att den finns	8	Har inte haft någon anledning	1 Annat
5	Har inte känt till att den finns	5	Har inte haft någon anledning	1 Annat
7	Har inte känt till att den finns	4	Har inte haft någon anledning	Annat

Bilaga 2 Sammanställning av svaren från olika brandförsvaret

Har ni någon centralt färdigt informationsmaterial som riktar sig speciellt till äldre (ex informationsblad foldrar eller annat...):

B1. Ja i samverkan med Kommunens Hemtjänst och Landstingets Vårdcentraler E-mail skickat för förtydligande

B2. Ja av Räddningsverket utgiven broschyr "Gör hemmet Tryggare"

B3. Svar: Nej det har vi inte, vi har enbart allmän info tryckt.

B4. Nej

B5. Nej

B6. Använder Informationsbolagets broschyrer.

B7. Nej

B8. Nej vi vänder oss till "vuxna" och "barn" som vi gjort en särskild satsning på vår hemsida. Kategorin 60+ , tillgodogör sig inte dom informationen till vuxna?

B9. Nej

B11. Nej

B12. Nej

B13. Nej, men vi har allmän information till allmänheten

B14. Svar: Ja, foldrar och broscher från SBF.

B15. Ja, delvis. Vi har Kommunförbundets/SBF:s/Kommunals/Räddningsverkets "trygghet mot brand hos äldre". Tidigare fanns även "Svarta katten-kampanjens" broschyr men den trycks tyvärr inte längre. Det finns en del material att köpa hos Informationsbolaget men vi är lite tveksamma till detta.

B16. Nej

B17. Ja, bland annat en folder där det finns råd för att höja skyddet mot olyckor i hemmet för äldre människor, i övrigt så håller vi ofta föredrag och utbildningar i föreningar (bl.a. PRO) och liknande. All personal inom äldre och handikappomsorgen inkl hemtjänsten utbildas vart tredje år.

B18. I xxxxxx har vi inte gjort något speciellt för den målgruppen. Vi har allmänt informationsmaterial om brandsäkerhet, uppträdande vid brand etc. För personal vid äldreboenden har vi tagit fram utbildningsmaterial och checklistor samt har aktivt genomfört utbildningar. Hos äldre som bor på landsbygden har vi satsat på brandvarnare och hembesök. Boende i tätort får sin info och brandvarnare via bostadsbolagen.

B19. Vi har färdigtryckta broschyrer köpta från informationsbolaget i Malmö.

B20. Svenska Kommunförbundet har tillsammans med Kommunal, Räddningsverket och Svenska brandförsvarsföreningen tagit fram en broschyr som heter Trygghet mot brand hos äldre. Vi använder broschyren vid studiebesök, information på pensionärsföreningar och mässor. Våra brandsynförrättare delar också ut broschyren. Den kan beställas från Svenska brandförsvarsföreningen 08-783 72 00.

B21. Nej.

B22. JA! Trygghet mot brand hos äldre. Gör hemmet tryggare. Brandskydd inom äldreomsorgen.

Har ni någon reklam för er hemsida som syftar till att hjälpa en användare att hitta dit?

B1. Nej.

B2. Nej.

B3. Svar: Både ja och nej. Ja, vi har vår sida kopplad till Helsingborgs länksida, och nej på xxxxxx kommuns hemsida har vi för tillfället en undanskymd plats. Vi har från den 1/1 2002 bildat ett förbund med en grannkommun och vi har som mål att få en egen adress på Internet, men det är för tillfället något som vi jobbar på.

B4. Telefonkatalogen.

B5. Nej.

B6. Har ingen officiell hemsida, än!!!!!!

B7. Endast länkar på kommunernas hemsidor samt några andra hemsidor.

B8. Nej, det har vi inte råd med. Ixxxxxx är det dyrt att annonsera.

B9. Nej.

B11. Nej.

B12. Nej.

B13. Nej.

B14. Svar: Nej.

B15. Ja, inte regelbundet, men i samband med olika kampanjer. Dessutom kan man alltid klicka sig vidare direkt från kommunens hemsida. Denna är mycket bra enligt vår mening och mycket välbesökt.

B16. Nej.

B17. Vad menar ni med reklam? Vi har med vår www-adress på egna trycksaker, visitkort och liknande samtidigt som vi lyder under kommunen som i sin tur gör reklam för vår gemensamma startsida. Även vissa brandbilar har www-adressen som dekal.

B19. Nej inte i nuläget.

B21. På infartsskyltarna står www.xxxxxx.se

B22. Nej våran hemsida är under uppbyggnad.

Har ni någon information på er webbsida som riktar sig speciellt till äldre?

B1. Nej.

B2. Nej.

B3. Svar: Nej inte enbart till äldre utan även här en allmänt riktad info.

B4. Nej.

B5. Nej.

B6. NIX.

B7. Nej.

B8. Nej (se fråga ett).

B9. Nej.

B11. Nej.

B12. Nej, vi riktar oss till BARN, företag och enskilda.

B13. Nej.

B14. Svar: Nej.

B15. Tyvärr inte direkt.

B16. Nej.

B17. Nej. Vår information är nog mer allmänt riktad.

B19. Nej.

B21. Nej (inte när det gäller brandsäkerhet).

B22. Nej.

Har ni utformat den informationen eller webbplatsen som helhet på något speciellt sätt utifrån äldres förutsättningar?

B1. Nej.

B2. Nej.

B3. Svar: Nej vi har inte kommit så långt.

B4. Nej.

B5. Nej.

B6. NIX.

B9. Nej.

B11. Nej.

B12. Nej, utifrån BARN osv.

B13. Nej.

B14. Svar: Nej.

B15. Nej.

B16. Nej.

B17. Även om vi inte har specialanpassad information, så har alla besökare möjlighet att förstora texten, något flera handikapporganisationer sagt är bra.

B22. Är under uppbyggnad.

Tänker ni förändra eller förbereda webbplatsen på något sätt, speciellt för äldre användare, utifrån den kommande lagen ”Lag om skydd mot olyckor som...”?

B1. Har ej hunnit fundera på detta.

B2. Kan inte svara på denna fråga idag, kan komma.

B3. Svar: Kan i dagsläget inte svara på den frågan men det vore en naturlig väg att gå då vi måste förändra oss i takt med samhällsutvecklingen.

B4. Ja.

B5. Vi står i begrepp att göra om vår webbplats och förnya oss lite grann och de här frågorna ni har ställt bör föranleda oss att tänka till i dessaband.

B6. Nix.

B7. Hemsidan kommer snart att anpassas med information om objekt med särskilda risker (§ 43-objekt.). Anpassningarna tar inte särskilt hänsyn till äldres förutsättningar.

B8. Nej - det är inte planerat eftersom vi inte vet vad äldre behöver på hemsidan. Men det kanske ert arbete kommer att visa? Då får vi ta ställning till äldreinformationen.

B9. Vi kommer att göra om vår hemsida helt och kommer då att ta hänsyn även till sådana saker som ni tar upp.

B11. Under arbete.

B12. Nej.

B13. Vet ej!

B14. Svar: Det ska vi överväga, inte minst att Edra frågor väcker tankar runt detta.

B15. Förmodligen innebär lagskrivningen att ett mer övergripande ansvar läggs på oss. Vad detta kommer att innebära vet jag inte men troligen måste vi informera mer. Och Internet är ett utmärkt redskap för detta.

B16. Nej.

B17. När den nya lagen kommer, kommer den att innebära stora förändringar för räddningstjänstens förebyggande arbete och då kommer webbplatsen att anpassas på lämpligt sätt!

B19. Vi håller på med revidering av vår hemsida. En arbetsgrupp finns som ska anpassa vår hemsida till dagens verksamhet samt krav från ev. ny lagstiftning.

B21. Vi ska ta fram en sida för krisinformation. Det kan bli aktuellt där.

B22. Är med i våra funderingar när vi ska bygga upp vår hemsida.

Övriga kommentarer:

B2. Hur stor del av Sveriges befolkning 60+ använder Internet ???
Är säkert något som kommer men i min egen bekantskapskrets är antalet noll eller väldigt nära noll.

B3. Svar: När det gäller information till äldre är det en ny värld som öppnar sig då vi inte funderat så mycket i de banorna tidigare.

B6. Efter inträffade olyckor har vi ett utredningsuppdrag av Kommunstyrelsen att utreda och föreslå bättre brandskydd i kommunens omvårdnadsboende. Bättre larm Bättre utbildning av personalen och bättre byggnadstekniskt brandskydd, förslaget ska vara klart juni 02.

B7. Personligen tror jag att webben inte är det bästa sättet att nå åldersgruppen 60+ idag. Men det kommer givetvis att förändras med tiden.

B8. Vi har däremot planer på att göra hemsidan tillgänglig för handikappade (synskadade) och en version på lätt svenska för de som behöver det. Kanske är det även en lösning för äldre med begynnande demenssjukdomar? Om det är det ni menar med "äldre"? Annars är väl ett normalt åldrande inget hinder för att läsa informationen på hemsidorna. Om äldre tar till sig tekniken. eller? Ser fram mot resultatet av ert arbete.

B10. Hej på er. xxxxxx Räddningstjänst har sedan 1 år, ett projekt igång, som vänder sig till personer över 65 och personer med funktionshinder. Vi har ingen information på vår hemsida eftersom den ligger ihop med kommunens sida som är under omarbetning sen en tid tillbaka. I projektet jobbar vi ihop med hemtjänst, olycks- och brottsförebyggande rådet och

pensionärsföreningar. Vi ska nu i april ha något som vi kallar äldredagar där vi visar vad vi kan hjälpa dessa grupper med.

B14. Mina svar var korta men bistert sanna. Ser fram mot att ta del av Er rapport.

Vi satsar inom det förebyggande nu särskilt mot äldreomsorgen i xxxxxx och xxxxxx kommuner.

Lycka till med Ert arbete. Ett mått på ett samhälles kvalitet är hur det tar hand om sina äldre...

B15. Vi har kört särskilda kampanjer för äldre i samband med "svarta-kattendagen" för något år sedan. Detta ledde bl. a till att vi hade BKA (brandkunskap för alla)-kurser för ett antal PRO- och SPF-avdelningar i kommunen.

Vår brandvarnarkampanj kommer under året förmodligen att rikta sig till äldre.

En avdelning inom räddningstjänsten (Avdelningen för skydd och säkerhet) har gjort allmänna riskstudier med åtgärdsförslag på samtliga äldreboenden. Denna riskstudie är inget som ersätter brandsyn utan tar upp så skilda saker som medicinhantering och tillträdesskydd.

Räddningstjänsten utbildar regelbundet personalen inom omsorgen i brandskydd. Detta sker med ett intervall om 3-4 år. Under 2001 utförde vi detta utan kostnad för den enskilda enheten. Detta försök kommer att fortsätta under 2002.

B16. Räddningstjänsten måste nog svara nej på samtliga frågor i dagsläget.

B20. Ett arbete angående brandsäkerhet inom äldreboende är på gång i xxxxxx.

B22. Som sagt ovan, är räddningstjänstens hemsida i xxxxxx ingen sida man går till mer än en gång. Detta beror på som vanligt att våra resurser räcker inte till. Men vi kommer under året att utforma och bygga upp en hemsida där givetvis mycket av de frågor ni ställer kommer att finnas med.

Bilaga 3 Sammanställning övriga förfrågningar

Utbildningsinstitut

Antalet elever som är mellan 50 och 60 år.

S1. 10 st.

Antalet elever som är äldre än 60 år.

S1 1 st.

Den väntade ökningen av elever som är äldre än 60 år.

S1. Tror på den, men vet ej efterfrågan.

Om ni har haft någon kampanj eller speciell åtgärd för att få äldre kursdeltagare till datautbildningar.

S1. via annons.

Om ni har haft kampanj, hur har den varit utformad och hur blev resultatet.

S1. Genom att erbjuda personen ifråga, att lära sig t.ex. att betala räkningar via Internet.

S2. Vi registrerar inte personnr på våra kursdeltagare och ni kan därför inte få exakta uppgifter beträffande ålder. Vi arrangerar datakurser speciellt för seniorer och där är åldrarna mellan 50-80 år. Under 2001 hade vi c:a 170 deltagare i denna åldersgrupp. Som marknadsföring använder vi oss av ett kursprogram som går ut till samtliga hushåll i Helsingborg 2 ggr/år.

S3. Tyvärr kan vi inte hjälpa dig, eftersom vi vet ej hur gamla personer är som deltagar i våra utbildningar.

S4. Jag kan tyvärr inte hjälpa sig speciellt mycket men jag vet att PRO och Kommunalpensionärerna har fått särskilda pengar för att satsa på datastudier för sina medlemmar.

Ett tips kan vara att ta kontakt med PRO och Sv. Kommunalpensionärerna.
Jag tror
säkert att de kan ge dig information om sina medlemmar och deras studier.

Banker

B1. Tack för din förfrågan.

Tyvärr kan vi inte hjälpa dig eftersom vi inte särskiljer våra kunder efter ålder och inte heller har gjort några kampanjer som bygger på att kunden har en viss ålder.

B2. Vi mättillfället (hösten 2001) hade NetTrade drygt 55.000 användare.

Kundmassan i åldern 50-60 var 17,33 %

Kundmassan i åldern 60-70 var 5,69 %

Kundmassan i åldern 70+ var 1,10 %

Vi har ingen uppfattning om framtida åldersfördelning bland våra kunder
Vi har inte haft någon speciell kampanj riktat till något ålderssegment.

Det vi under våra 5 år som nätmäklare har reflekterat över är att
IT-mognaden bland ålder är högre än vi hade förväntat oss. Många av våra
äldre kunder lärde sig Internet p.g.a. att vi startade med aktiehandel på
nätet som erbjöd betydligt lägre courtage än traditionell aktiehandel. I
övrigt använde gruppen inte Internet.

SEB Skriver att de inte hjälper med annat än sin hemsida.

Två andra banker har inte svarat.

Bilaga 4 Användarstudiesammanfattning

Person 1

Man 60+ uppgav att han använder Internet mindre än 1 timme per vecka. Vår lite subjektiva bedömning var att han är ganska van med datorer men att Internetanvändandet haltar lite. Han sade att det var endast en hemsida som han hade varit inne på och att det var Föreningssparbanken. Mannen använde alltså Internet endast till att utföra bankärenden. I övrigt så sade han att han inte alls tyckte om Internet eller datorer heller för den delen.

1. Öppna först [Attunda Brandförsvarsida](#).

Han går upp med musen till adressfönstret letar länkar i startsidan. Måste ha hjälp med att hitta sökmotor Vet inte vad det är för nåt.

2. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar. Är det vad du kunde förvänta dig?

Han hittar länkarna till vänster rätt snabbt. Klickar på hemknappen trots att första sidan redan är uppe. Går in på aktuellt och larm. Sedan går han in på Brandkåren Attunda och organisation. Faller ur länkarnas hierarkisystem flera gånger och blir förvirrad men ger inte upp.

3. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Mannen hittar inte men försöker om och om igen att hitta via förebyggande åtgärder. Knappen förebyggande åtgärder går dock till en avdelning som beskriver vilka förebyggande åtgärder brandförsvaret själv utför. Efter att ha försökt så får han hjälp med att komma till rätt sida men hittar där inte länken som tar en till checklista för egen och grannars säkerhet.

4. Var det lätt att hitta?

Han svarar att de hade kunnat göra det lättare att hitta. ”Väldigt konstigt att det inte gick att se hur man skulle göra.”

5. Gå in på [Norrköpings Brandförsvarsida](#).

Han söker först efter länk på Attundas sida och hittar direkt till deras länkar och klickar på svensk räddningstjänst. Vet inte att han ska maximera det uppdykande fönstret. Stannar på mitten av fönstret 1 sek hittar sen direkt till skrollningen. Skrollar sedan ner för att komma till länken för Norrköpings brandkårs hemsida och klickar på den. Maximerar den efter uppmaning

6. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

”Gamla tider kan väl vara roligt, när man var ung själv” säger mannen och klickar på länken. Efter nedladdning så går han sakta upp mot vänsterramens topp och stannar på personal. Klickar där och får upp en för honom högst ointressant information om deras arbetsorganisation. Vi måste visa att det är de länkar som finns i huvudramen som ska klickas. Klickar på löner 1905 och stannar med muspekaren på exakt samma plats som länken fanns. Letar sig ner och tycker att det var intressant att läsa om deras löner som han tyckte var väldigt höga. Tittar igenom stora delar av avdelningen gamla tider.

7. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Tror först att det inte var aktuella länkar som var uppe i vänstra ramen utan fortfarande gamla tider. Klickar på förebyggande och får upp information om brandkårens förebyggande. Letar sig ner till länken brandinformation och klickar. Går upp till länken ovanför och klickar på säkerhetstips och där finns den sökta informationen.

8. Var det lätt att hitta?

Nej ”det var lika svårt att hitta” och ”hade jag inte fått hjälp av dig så hade jag inte hittat någonting, då hade jag gått härifrån”. Mannen tycker dock att det finns en del intressanta saker och säger att ”det är klart kommer jag bara rätt så får jag mycket information”. ”Men det hade varit mycket lättare i en bok med register i baksidan och slatt upp på register alltså.”

9. Spontan jämförelse

Lika svårt att hitta som Attunda.

Person 2

Man 50- 60 använder Internet mindre än en timme per vecka. Vår lite subjektiva uppfattning är att mannen inte har något emot datorer och Internet men inte tycker sig att ha tid att vara ute på nätet så mycket. Han verkar dessutom inte vara så införstådd med Internets möjligheter utan använder mest färdiga adresser som någon har hjälpt honom att lägga in i favoriter. Hans favoritsida är Katrineholmstidningen där han tittar på sporten och familjesidan.

1. Öppna först Attunda Brandförsvarsida.

Mannen vet inte vad en sökmotor är men skriver efter hjälp in Attunda i en sökmotor. Vet inte hur man ska kunna skriva in mellan ord i text utan måste ha hjälp för att klicka in i ordet Attunda när han ska ha in ett t till. Klickar direkt på Attunda brandkår när den dyker upp.

2. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Här går det verkligen undan. Mannen går direkt med pekaren till övre delen av länkarna till vänster. Letar nedåt till säkerhetsknappen klickar på den och går neråt med pekaren och fastnar för säkerhetsanalys som han klickar på. Han klagar över att han inte fick ut mycket av sidan som han kom till. Letar över hela sidan klickar sedan på länk till Järfälla Kommuns säkerhetsanalys. Skrollar direkt ner för att komma från den dominerande triangeln. Vill ha förstoringar på sidan. Då den inte är maximerad så gör vi så och han blir nöjd med textens storlek. Klickar på länken Hem för att se vad som fanns där. Blir lite besviken när han kom tillbaka till samma sida som förut. Letar ändå runt på mitten för att se om det var nåt intressant som han missat. Går tillbaka till hem ångrar sig och hittar länken Liten Brandrisk i Stockholm uppe i högra hörnet. Läser texten tyst och går sedan till vänsterlänkarna för att gå upp och sen ner och tittar sig omkring. Sedan klickar han på Brandkåren Attunda och vidare på Om Brandkåren Attunda. Skummar tyst texten med fladdrande muspekare. Går sedan upp till hem igen. Vidare ner i länkarna och fastnar på Barnens Sidor. Läger muspekaren på Lasta Brandbilen och klickar. Går genast ner till texten på vänsterrutan för att läsa noggrant, sen vidare till apan och undersöker den lite. Går direkt till länken "En Dag På Brandstationen" och klickar direkt. Sedan direkt ner på apan igen. Undersöker bilderna verkar vilja klicka på dom men avstår. Går därefter till texten sista stycket direkt och hittar länken "Titta På Larm". Verkar inte få tillräckligt snabb respons utan säger ett det inte verkar hända nåt. Går efter nedladdning direkt upp i det nya fönstret och undersöker de tre nedre bilderna för att klicka men upptäcker att det är länkar till höger om bilderna och klickar på den näst översta länken Bilbrand och direkt ner på uppåtpilen som tar honom tillbaka till småbilderna. Klickar igen på Bilbrand och tittar på bilen som brinner några sekunder och klickar på högerpilen som tar honom till en husbrand. Direkt ner på högerpilen och klickar vidare och direkt, utan att titta närmare på branden, tillbaka till småbilderna. Verkar vilja klicka på en av länkarna som han redan har tittat på men ångrar sig och stannar upp för vidare instruktion.

3. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Mannen klickar bort barnsidan direkt. Går direkt ner på den intryckta knappen "Brandkåren Attunda". Tittar sedan på Hem och hittar där länken Förhindra Olyckor. Undersöker texten där lite och så lägger han muspekaren på den nedersta länken till nästa sida. Kommer till nästa sida ligger kvar med muspekaren och klickar vidare efter 5 sekunder. Och så vidare igen. Upptäcker att han är lite fel ute och försöker att ta sig tillbaka genom att undersöka vänsterlänkarna. Går sedan ner till länken Föregående Sida nederst på sidan. Sedan går pilen direkt till vänsterlänkarna för att klicka på säkerhet.

Han förstår att det är en undermeny som kommer upp först och bestämmer sig för att det måste vara Förebyggande Verksamhet som han ska klicka på men faller utanför undermenyn och allt försvinner och han måste klicka på säkerhet igen. Den här gången så går han ner och letar på de övriga knapparna i undermenyn innan han bestämmer sig för att det är förebyggande verksamhet som han ska till. Förstår direkt att det är en undermeny som kommer upp och verkar lycklig över att kunna klicka på säkerhetstips. Hittar goda råd men finner inte checklista för ökad säkerhet utan letar vidare på vänsterlänkarna och undersöker på nytt alla menyer på säkerhet. Ger upp efter en minut och vi får hjälpa till men han har ändå svårt att finna länken som vi vill att han ska hitta dvs. checklistan för ökad säkerhet.

4. Var det lätt att hitta?

Nej det var inte det men man får prova sig fram, säger han.

5. Gå in på Norrköpings Brandförvarssida.

Klickar i förvirringen bort hela webbläsaren. Öppnar en ny. Tittar i adressfönstret efter gamla adresser hittar inga där. Måste ha hjälp för att hitta länken via HBG:s brandförvars hemsida.

6. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Hamnar först på mitten och väntar. Går sedan in på mitten av vänsterlänkarna för att fortsätta upp till översta länken (huvudstation) och klickar på den. Går direkt in på mitten för att undersöka texten. Verkar vilja klicka där men säger inget. Går tillbaka på de nu nya vänsterlänkarnas övre del och går uppåt och klickar efter viss tvekan på länken Räddningsavdelning som är den näst översta länken. Skrollar direkt ner så att hela den uppdykande kartan syns. Han går upp till lilla rutan som visar vart de olika kårerna finns. Han har svårt att se skillnaden på Høtids- och Deltidsstyrka. Vandrar fram och tillbaka medan han jämför utseende på ikonerna. Verkar viljaha upp en klickhand men ger upp och går direkt in på vänsterlänkarnas övre hØva för att raskt gå vidare uppåt. Klickar där på personal som är fjØrde lØnk frØn toppen. Drar direkt in pØlen till vØnstra delen av huvudramen medan han vØntar pØ att sidan ska laddas ner. Han skrollar den medan han tittar lite flyktigt pØ de fØrbipasserande ramarna av olika chefsbefattningar.

7. SØk efter information om hur man fØrebygger brand i hemmet.

Går direkt upp till fØrebyggandelØnken. Han gØr dØrefter direkt ner tillsitt favoritstØlle pØ mitten av vØnstra delen av huvudramen fØr att kolla in vad som kommer upp. Efter nedladdning sØ gØr han lØngst upp och skummar texten uppifrØn och ner. Blir osØker pØ om det Ør rØtt information som kommer upp och gØr upp till vØnsterlØnkarnas Øvre del igen. Drar pØlen nerØt i lØnkarna fØr att sedan gØ upp igen. Konstaterar att det mØste ju vara pØ fØrebyggande.

Läser igen. Funderar på om det är säkerhetstips eller brandinformation som kan innehålla den sökta informationen. Klickar sedan på säkerhetstips väntar lite tvekande men går sedan via sitt favoritställe direkt upp till länken Förebygga Brand i Hemmet. Klickar och stannar med pilen och ser direkt informationen om att man ska skaffa brandvarnare.

8. Var det lätt att hitta?

Det var ju intressant. Men säkerhetstips eller förebyggande var inte lätt att hitta. Det var ju väldigt lätt att hitta Brandchefen.

9. Spontan jämförelse

Svårt att säga men den här Norrköping verkar ju imponerande därför den är så uppdelad i många olika enheter. Det ska ju vara lättare att hitta då.

Person 3

Kvinna 50- 60 som är nästan nybörjare med Internet. Hon säger att hon har provat på endast en gång tidigare. Vi tycker att hon verkar väldigt avslappnad och skärpt och har inga problem med att förstå hur hon ska hantera musen. Vi uppfattar kvinnan som något van med datorer i alla fall.

1. Öppna först Attunda Brandförsvarsida.

Hon vet inte hur hon ska göra utan måste ha hjälp med att hitta och använda sökmotor.

2. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Hon hittar förvånansvärt lätt. Klickar fram och tillbaka. Klickar flera gånger på knappen "Hem" trots att första sidan redan är uppe. Hon går in på barnavdelningen men kan inte stänga det fönstret när hon vill vidare.

3. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Hon hittar rätt förstalänk direkt utan problem men stannar på förebyggande verksamhet. Hittar efter ett tag till knappen "säkerhetstips". Hon måste dock ha hjälp för att hitta den sökta länken med brandsäkerhetstips.

4. Var det lätt att hitta?

Sidan är inte tilltalande, blir hennes enda kommentar.

5. Gå in på Norrköpings Brandförsvarsida

Skriver direkt in Norrköpings brandkår i adressfönstret men stavar fel och kommer till en msn-sökmotor. Hittar där en länk som går till hjälp och så kommer hon vidare.

6. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Kvinnan säger att personalinformation inte är speciellt tilltalande för henne. Hon går först in på gamla tider och hittar de övre länkarna⁹ ganska omgående.

7. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Hon tittar efter vad som står på de rutor som kommer upp då musen går över dem i mitten. Hon hittar därefter direkt till målet utan att göra ett enda fel.

8. Var det lätt att hitta?

Ja det var jättelätt att hitta. Det gick ju bra att läsa utifrån de olika rubrikerna.

9. Spontan jämförelse.

Norrköpings är bättre än den andra. Bland annat det där med Bamse är bra för barn. Det är lika lätt att hitta på både Attunda och Norrköpings sidor.

Person 4

Man 60+ Mannen säger att han är ute på Internet 1- 5 timmar per vecka. Vi bedömer honom som relativt van Internetanvändare. Han säger själv att han främst använder e-post och då till sin släkting i Japan. Vi får många kommentarer av mannen som har riktigt bra synpunkter på Internet överhuvudtaget.

1. Öppna först Attunda Brandförsvarsida.

Mannen får hjälp med att komma igång. Vi tror dock att han hade rätt ut det själv om han bara hade fått mera tid på sig. Vi hjälpte honom hela vägen fram till Attundasidan.

2. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Mannen går in på en avdelning som berättar att bostadsbolag installerar brandvarnare. Samtidigt börjar han berätta om att bostadsbolaget där han bor, och dessutom sitter i styrelsen för, planerar att installera brandvarnare som ska kunna direktkopplas till brandkåren. Stannar helt upp navigeringen men avslutar sektionen med att säga "varje människa bör ju nästan kunna lite granna om eld och säkerhet och sådant".

3. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Mannen går in på Bostadsbolag installerar brandvarnare igen. Sedan förebygg. Klickar på säkerhetstips men ser inte de underliggande länkarna. Måste ha muntlig hjälp och hittar så länken. På frågan om vad han tycker om

⁹ Länkarna som sköter om att ta sig ner på avsett område på aktuell sida även kallade ankare

navigeringen så svarade han ”jag tycker att det är för smått, jag tycker att det är för smått”. När det gäller knapparna så sade han att det ska vara så att man inte ”behöver trycka till den utan att den ska komma fram själv” och menade att ”det är det ju många hemsidor som har”.

4. Var det lätt att hitta?

Det är för smått för mig. Det som finns på underlänkarna skulle komma upp av sig själv, säger mannen.

5. Gå in på Norrköpings Brandförsvarsida

Måste ha hjälp. Vi visar att Norrköping finns i favoriter.

6. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Det är väldigt dåligt med de små länkarna säger han och går in på gamla tider och säger att ”det är ju intressant att det är med”. Hittar länken säkerhetstips och ser att det finns information om brandvarnare och säger ”Men det här verkar ju rätt så bra säkerhetstips och sådant” men tillägger att länkarna är ”lite för smått för mig”. Han tycker inte om de vita länkarna på den svarta bakgrunden utan tycker att ”det är ju väldigt suddigt svårläst”.

7. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Jag har ju redan hitta den.

8. Var det lätt att hitta?

Det var lättare nu.

9. Spontan jämförelse

Han tycker att det som var bra var att det var brandinformation direkt på första länken på Norrköpings. Men han vet inte om de ordnat länkarna på nåt speciellt sätt. När det gäller skillnader på lätthet att hitta så säger han:

Det var lättast att hitta på Norrköpings. Men jag vill ha automatiskt utfällda länkar. Det är för många länkar uppe på Norrköpings. Det borde finnas nåt om vilken sorts brandsläckare man skulle ha valt. Det ska vara lag om brandsyn.

Person 5

Kvinna 60+ Hon säger att hon är ute på Internet 1- 5 timmar per vecka. Vi bedömer henne som ganska van och intresserad användare. Hon har lyckats övertala sin man att hjälpa oss och han kom då att bli den nästkommande användaren.

1. Öppna först Attunda Brandförsvarsida.

Måste hjälpa till. Vi öppnar Attundasidan genom favoriter.

2. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Klickar intensivt på Hemför att se hur det ska vara ordnat i ett hem för att undvika brand. Trodde att Larm skulle berätta om hur olika brandlarm fungerar. Letar efter brandvarnare men hittar inget. Hon tycker att det är jättebra att det finns nåt till barnen och går in på barnidorna. Efter att ha tittat så hittar hon inte ut från barnsidan utan måst få tips om att sidan måste kryssas bort på vanligt sätt.

3. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Damen klickar på förebyggande verksamhet direkt och hamnar på ett för oss otydligt sätt, på en pdf-fil som innehåller den sökta informationen.

4. Var det lätt att hitta?

Jag gjorde väl fel men det var väl inte så upphetsande svårt, säger damen.

5. Gå in på Norrköpings Brandförsvarsida.

Får hjälp i onödan då hon tvekar på hur hon ska utföra åtgärden. Vi bedömer att hon hade klarat det bra om hon bara hade fått mera tid på sig.

6. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Bamse brandskola är bra för barn säger hon. Går in via utbildning skrollar neråt gårsedan upp och klickar på bakåtknappen och sedan vidare till Historiska avdelningen. Använder flera gånger bakåtknappen men aldrig vänsterlänkarna. Det här är en "typisk brandsida" säger hon.

7. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Hon hittar direkt.

8. Var det lätt att hitta?

Det är mycket lättare att hitta här, säger damen. Orden i mitten är lätta att förstå vad det är.

9. Spontan jämförelse.

Hon tycker att Norrköping är både roligare och lättare att hitta på.

Person 6

Man 60+ Uppger att han använder Internet väldigt sällan. Han har under föregående användarstudie suttit och lyssnat på kommentarerna men inte kunnat så vad som hände. Vår bedömning är att mannen är något vanare med datorer än med Internet som sådant.

1. Öppna först Attunda Brandförsvarsida.

Han måste ha hjälp med att komma på hur han ska göra.

2. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Han börjar med att säga "hem ska undvikas hörde jag". Aktuellt låter intressant. Mannen klickar på länken "Bostadsbolag installerar brandvarnare" och säger "helbra". Han verkar vara en van klickare. Det är väl vad jag skulle ha förväntat mig men ointressant. Jag skulle vilja veta vad man gör när det brinner i Attunda.

3. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Mannen går direkt på länkarna och klickar men ser inte de uppdykande. Går därefter in på förebyggande verksamhet. Använder där "nästa sida" till slutet. Vi visar honom på länknappen säkerhet men det blir problem med de uppdykande. När han väl kommer in på en av de två "rätta" sidorna så hittar han ändå inte den svårfunna länken som går till checklistan för egen brandsäkerhet i hemmet.

4. Var det lätt att hitta?

Det hade jag inte hittat själv. Nej inte om man inte kan koden. Checklistan skulle ha stått i den vanliga textsidan, tycker han.

5. Gå in på Norrköpings Brandförsvarsida.

Klarar att hitta sidan bra efter att ha fått tips om genvägen via favoriter.

6. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Även han går in via länk på mitten. Går till barn, för brandchefen var inte så intressant. Tycker att det är typiskt en sån sida som är tråkig och inte ger honom så mycket.

7. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Går till länkarna och börjar söka uppifrån och ner. Klickar på säkerhet och hittar direkt informationen.

8. Var det lätt att hitta?

Man ser rubrikerna bättre här än på den andra, säger mannen.

9. Spontan jämförelse

Mannen tycker att för mycket text orkar han inte med, men säger samtidigt att Norrköping har bra information. Dessutom så säger han att Norrköping är lättare att hitta på men är lite tråkigare än Attunda. Han saknar information om vad han ska göra om han kommer till en olycka.

Person 7

Kvinna 60+ Uppger att hon surfar mer än 5 timmar per vecka. Vår bedömning är att hon är van och mycket intresserad av Internet.

1. Öppna först Attunda Brandförsvarsida.

Hon klarar av att skriva in adressen i sökmotorn men ser väldigt dåligt utan glasögon. Hittar länk till Attundasidan men ser så dåligt att vi måste ändra skärmstorleken från 1024*768 till 800*600. Det är alltså inte möjligt att bara förstora texten på Attundas då sidan har utvecklats med en teknik som gör detta omöjligt.

2. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Hon går direkt till länknapparna och försöker gå vidare. Bli förvånad när det kommer fram en ytterligare undermeny när hon klicka två gånger på vänsterlänk. "Det var en jobbig hemsida" säger hon och klickar faller ur, klickar och faller ur flera gånger. "Titta det kommer hela tiden ner länkar" fortsätter hon lite förtretad. "Det ska vara stort och bra" säger hon och tillägger att hon inte vill ha så mycket text.

3. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Går in på säkerhet. Klickar direkt på en länk om larm id lägenhetsbrand. Går sedan på förebyggande och kommer fram till rätt sida men hittar inte checklistan. "Det ska vara tydligt att se att man måste ha tillstånd för att elda utomhus" säger hon. Hon får lite varsam hjälp att hitta, och avslutar med "det var smått".

4. Var det lätt att hitta?

Nej länken till checklistan skulle vara färgad, tyckte damen.

5. Gå in på Norrköpings Brandförsvarsida.

Går in via länkar och klickar på "svensk räddningstjänst" Det dyker då upp ett nytt fönster som inte faller i smaken. "Nämen titta kom den där är en sån där som jag tycker distraherar" utbrister damen. Hon hittar sedan länken till Norrköping.

6. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

”Ja då går vi väl in på deras säkerhetstips och ser vad dom tycker” säger damen. Hon tycker att den är ju bättre och ”varierar texten fångar blicken på ett helt annat sätt”. ”Och där står larm numret.” Hon måste skrolla och säger ”att det är inte på en sida utan man måste hela tiden rulla”. ”Ja förebygga brand i hemmet” säger hon. Därefter så tittar hon förtjust på ”gamla tider”. Det är inga problem alls att förflytta sig mellan de olika sidorna för damen.

7. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

Hon börjar direkt med att söka uppifrån och ner i länksystemet. Hittar och klickar på säkerhet och säger ”Det var där, den var bra, den är bra tycker jag” när hon hittar den sökta informationen.

8. Var det lätt att hitta?

Det var lätt. ”Den andra fick man klicka en gång två gånger tre gånger, det gillar jag inte.” Hon fortsätter med att ”det är bättre så här” och att det går att fortsätta och lära sig förebygga brand.

9. Spontan jämförelse

Det var mera text på den förra och så måste man klicka en två tre gånger. Norrköping har så att det går kvickt att komma tillbaka. Länkar gillar jag. Hon tycker också att Norrköpings länkar är bättre än Attundas knappar.

Person 8

Man 60+ Uppger först att han inte har varit inne på Internet överhuvudtaget men efter ett tag så kryper det fram att han visst har provat på lite. Han har till och med helt nyligen skaffat en egen dator med Internet. Mannen som är vår allra äldsta testare bedömer vi vara intresserad men ganska ovan med Internet.

1. Öppna först Attunda Brandförsvarsida.

Han måste ha hjälp och vi tar honom direkt till Attundasidan.

2. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Låter pekaren gå fram och tillbaka på länkarna. Går direkt till hem förstås. Förstår inte länksystemet. Klickar men faller ur hela tiden och kommer ingen vart. Klickar på ”kontakta oss” och stannar sedan.

3. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

”Det är fullständig grekiska det här” säger mannen och börjar leta i mitten och klickar därefter på mittlänkarna. Får hjälp med att det är länkarna till vänster som är aktuella. Går upp och klickar på hem igen. Verkar leta efter klickbara symboler. Förstår inte säkerhetstipslänkens betydelse. ”Det här var svårt för en

gammal man” säger mannen då han hela tiden faller ur länksystemet trots hjälp. När han kommer till rätt sida så förstår han inte att det är den understrukna länken som han ska klicka på. När han får reda på att länkar oftast är understrukna så hittar han direkt till rätt länk. Han säger dock ”oj det här orkar man inte läsa” om själva texten. (Vi bedömer att han menar att texten på sidan överlag är alldeles för liten och har för dålig kontrast.)

4. Var det lätt att hitta?

Mannen svarar ordagrant:

Det var svårt tyckte jag. Det var för små bokstäver. Och så är det väl lite för mycket. Det var våldsamt mycket.

5. Gå in på Norrköpings Brandförsvars sida.

Mannen hittar inte alls utan får hjälp via favoriter

6. Titta runt lite. Klicka på deras interna länkar.

Klickar på huvudstation och tittar ”men det är ju inte mycket här som har med brand att göra” säger han. Sedan fastnar han för brandinformationslänken och går vidare med utbildning. De understa länkarna undviker han hela tiden.

7. Sök efter information om hur man förebygger brand i hemmet.

”Förebyggande ska jag titta på där” säger han och går in på förebyggand förstås. ”Det var här det förebyggande” säger han förtjust då han kommer fram. Efter att ha läst lite om hur brandförsvaret sköter sitt förebyggande arbete så menar han att ”allt det här är ju är ju sånt som en normal människa aldrig sätter sig in i.” Han går sen vidare på utbildning och letar. Måste ha hjälp då han inte kommer så långt ner på sidan så att han ser den sökta länken till säkerhetstips.

8. Var det lätt att hitta?

Det var inte så lätt.

9. Spontan jämförelse

Norrköpings sida är ”mycket bättre” tycker han. ”Den är mycket mer överskådlig” och så har den ” större bokstäver för äldre personer vill se lite mer”. Det är lättare att hitta på Norrköpings också, avslutar mannen.