

GLIPE

Kommunikasjonsflyt for tidspresset og sensitivt innhold

Pernille Hartvigsen

Våren 2022

Arkitektur- og designhøgskolen i Oslo

Prosjekt tittel

Glipe - Kommunikasjonsflyt for tidspresset og sensitivt innhold

Felt

Interaksjonsdesign

Diplom kandidat

Pernille Hartvigsen

Veileder

Kjetil Nordby

Samarbeidspartnere

NTB, Budstikka, Medietilsynet, Mediebedriftene, Norsk presseforbund, Norsk redaktørforening, Norsk journalistlag via prosjektet Oslo-piloten.

**Min bakgrunn**

Jeg har en bachelor i Multimedieteknologi og- design fra Universitetet i Agder fra 2020. Hvor jeg har vært innom en rekke felter som for eksempel programmering, grafisk design og animasjon. Etter denne utdannelsen startet jeg på Arkitektur- og design høgskolen i Oslo hvor mitt fokus har vært på interaksjonsdesign.

*This project has been approved by NSD,
the Norwegian Centre for Research Data*

Sammendrag

Glipe – kommunikasjonsflyt for tidspresset og sensitivt innhold er et designprosjekt med formål om å forandre en rutine, et tankesett og kommunikasjonen mellom nødetater og presse gjennom interaksjonsdesign.

I 2015 startet hele landet å ta i bruk et lukket Nødnett som ga nødetater og presse en annen arbeidshverdag. I etterkant av dette skulle nødetatene kommunisere med presse og offentligheten gjennom Twitter plattformen. Men hvordan fungerer dette i praksis? Fra feltarbeid hos operasjonssentral i Oslo og 110-sentralen Vest i Bergen fikk jeg et innblikk i deres arbeidshverdag. Etter intervjuer med brukergruppene nødetater og presse, fikk jeg en forståelse for deres ønsker og behov, samtidig som utfordringene ble tydeligere. Ettersom Twitter er en offentlig plattform er det begrenset informasjon nødetatene kan dele via tjenesten og journalistene får ikke informasjon rettet direkte til dem. Derfor ringer journalistene inn til sentralene via pressetelefonen. Konsekvensen av dette er en dårlig kommunikasjonsflyt for begge parter.

Gjennom oppgaven er det også stilt et kritisk blikk til nødetatene som informanter. Med min innsikt ble det klart at pressen har et samfunnsansvar og kompetanse til å videreformidle nyhetssaken til offentligheten på en god måte. For å styrke denne koplingen brukte jeg interaksjonsdesign for å skape en plattform som kobler presse og nødetatene direkte – Glipe. Denne plattformen gir nødetatene mulighet til å videreformidle sensitiv informasjon direkte til pressen. Plattformen skal dekke brukergruppens behov for effektiv og sensitiv deling der informasjonen blir silt gjennom en presseetisk prosess for å nå ut til offentligheten med en relevant motstemme.

Innholdsfortegnelse

Introduksjon	5	Designutforskning	38
Ordliste	6	What if	39
Personlig motivasjon	7	Nye tanker og innspill	40
Målet	8	Resultater fra workshopen	41
Fremgangsmåte	9	Bryte ned tvitring	42
Utfall og bidrag	10	Wireframes	43
		High-fidelity	44
		Samtaler under testing	45-46
Kontekst og konsekvens	11-14		
Utfordring, problem, nøtt, konsekvens, effekter og innvirkninger	15	Fra testing til løsning	47
Problemstilling	16	How - design løsning	48
		Fra klikkbar til raffinert	49
		Felles	50-56
		Ulikheter	
Rammeverk	17	Refleksjoner og diskusjoner som leder til en konklusjon	63
Prosess	18-19	Tettere samarbeid	64
Research-metoder	20	Desktop/telefon	65
Analysemetoder	20	Hovedredningssentralen	66
Designutforskning	21	Tvitring	67
		Utforming	68
		Forebyggende hendelser	69
Innsikt og funn	22	Kart og street view	69
Overgangen til nødnett	23	Bare 280 bokstaver	70
Sentralene i dag	24	Klokkeslett	70
Pressens rolle	25	Konklusjon	71
Brukere og eksperter	26		
Prosjektet Oslo-piloten	27	Referanseliste	72
Utsagn	28-30		
Mapping	31-33		
What is	34		
Glipe	35		
Problemstilling	36-37		

Introduksjon

Dette kapitlet er en introduksjon av prosjektet i sin helhet. Innholdet er derfor kort og konsist.



Ordliste

Dette prosjektet inneholder en del ord og uttrykk som kan være ukjent. Derfor ønsker jeg å adressere dem her.

Nødetater/Nødsentral: Med dette referere jeg til politiet og brannvesenet.

OPS, operasjonssentralen: Dette er hvor nødansrop til politiet blir besvart og nødvendig utrykning blir sendt ut.

110-sentralen: Dette er hvor nødansrop til brannvesenet blir besvart og nødvendig utrykning blir sendt ut.

Operasjonsleder: Sjef inne på sentralen til politiet.

Vaktkommandør: Sjef inne på sentralen til brannvesenet.

Operatører: En ansatt på vaktlaget til operasjonslederen eller vaktkommandøren.

Melder: Personen som ringer inn til nødsentralen om en pågående hendelse.

Publikum: Offentligheten som ser blålys, er på hendelsesstedet, leser om det på twitter eller i en avis/nettavis.

Hendelse: Eksempelvis, ulykker, brann, tyveri og forebyggende informasjon.

Personlig motivasjon

Dette prosjektet startet rundt middagsbordet hos min mor og far. For min familie er dette en plass hvor både glede og frustrasjoner fra hverdagen blir delt. I min far sitt tilfelle er hans jobb hos 110-sentralen til Bergen brann og redning en stor del av hverdagen. Hans kontorlandskap er utstyrt med utallige skjermer, ulike tekniske systemer og et vaktlag.

“Jeg har ikke tid til å snakke med pressen hele tiden”

110-sentralen er en plass med høyt tidspress hvor sensitiviteten av hendelser skaper konflikter i forbindelse med viderefremidling. Pressen sitter klar til å høre om det ferskeste som skjer i

nyhetsbilde og måten de gjør dette på er gjennom den sosiale nettverksplattformen Twitter, eller direkte over pressetelefonen.

Jeg forsto min fars frustrasjon over dette og så dermed muligheten for å inkorporere et teknisk system med interaksjonsdesign. Grunnen til at jeg velger denne retningen er av en økt interesse fra kurset Tangible Interaction hvor man tok del i et innovasjonsprosjekt med Ocean Industries Concept Lab. Her fikk jeg øyene opp for å jobbe med design i et ukjent felt, i dette tilfelle det maritime. Det ble utforsket hvordan man kunne bruke VR, virtual reality, i deres allerede eksisterende systemer. Det å sette inn et nytt eller annerledes steg i en allerede kompleks prosess er både spennende og utfordrende. Senere i et annet kurs, Screens, fikk man innsikt i interaksjonsdesign, ulike verktøy og tilnærminger for å utfordre visuelle grensesnitt. Dette var et kurs som økte interessen min for interaksjonsdesign og fokuset på bruker. Ut av disse erfaringene følte jeg meg både trygg og motivert til å ta den retningen for min diplom.

Målet

Målet med dette prosjektet er å forandre en rutine, et tankesett og en kommunikasjonsflyt mellom nødetater og presse ved å bruke interaksjonsdesign. Brukergruppene skal få dekket sine behov for effektivitet og ytterligere informasjon blir silt gjennom en presseetisk prosess for å nå ut til offentligheten med en relevant motstemme.

Fremgangsmåte

Mitt prosjekt har vært gjennom tre ulike faser hvor jeg har koblet dem sammen med en metode fra strategisk design - what is, what if og how. Dette er gjort parallelt med Dobble Dimond-modellen.

What is?

Researchdelen av prosjektet var hvor jeg ønsket å utforske det som eksisterte med bruk av desktop-research, intervjuer og observasjoner ute i felt. Ut fra denne innsikten kunne jeg forme meg et bilde av What is og sette det sammen til en brukerreise.

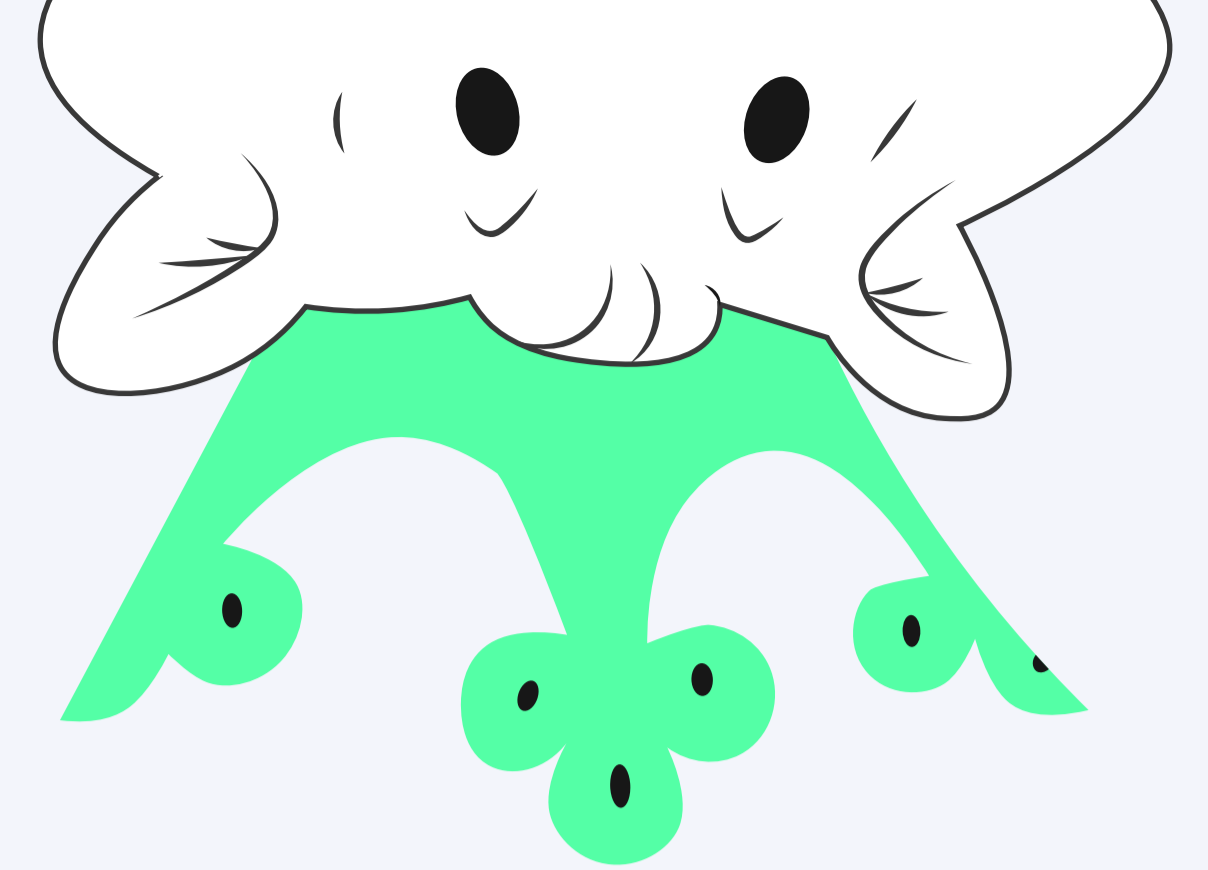
What if?

Dette var den delen hvor prosjektet skulle utforskes. Her ønsket jeg å gå bredt ut for å se ulike løsninger med bruken av - What if? Denne utforskningen fasiliterte for samtalene i en idemyldrings-workshop som senere ledet inn i en skisseringsfase.

How

Det endelige designet reflekterer funn fra både innsiktsfasen og utforskningsfasen som ledet frem til min løsning - Gripe. En digital plattform for formidling av tidspresset og sensitivt innhold.





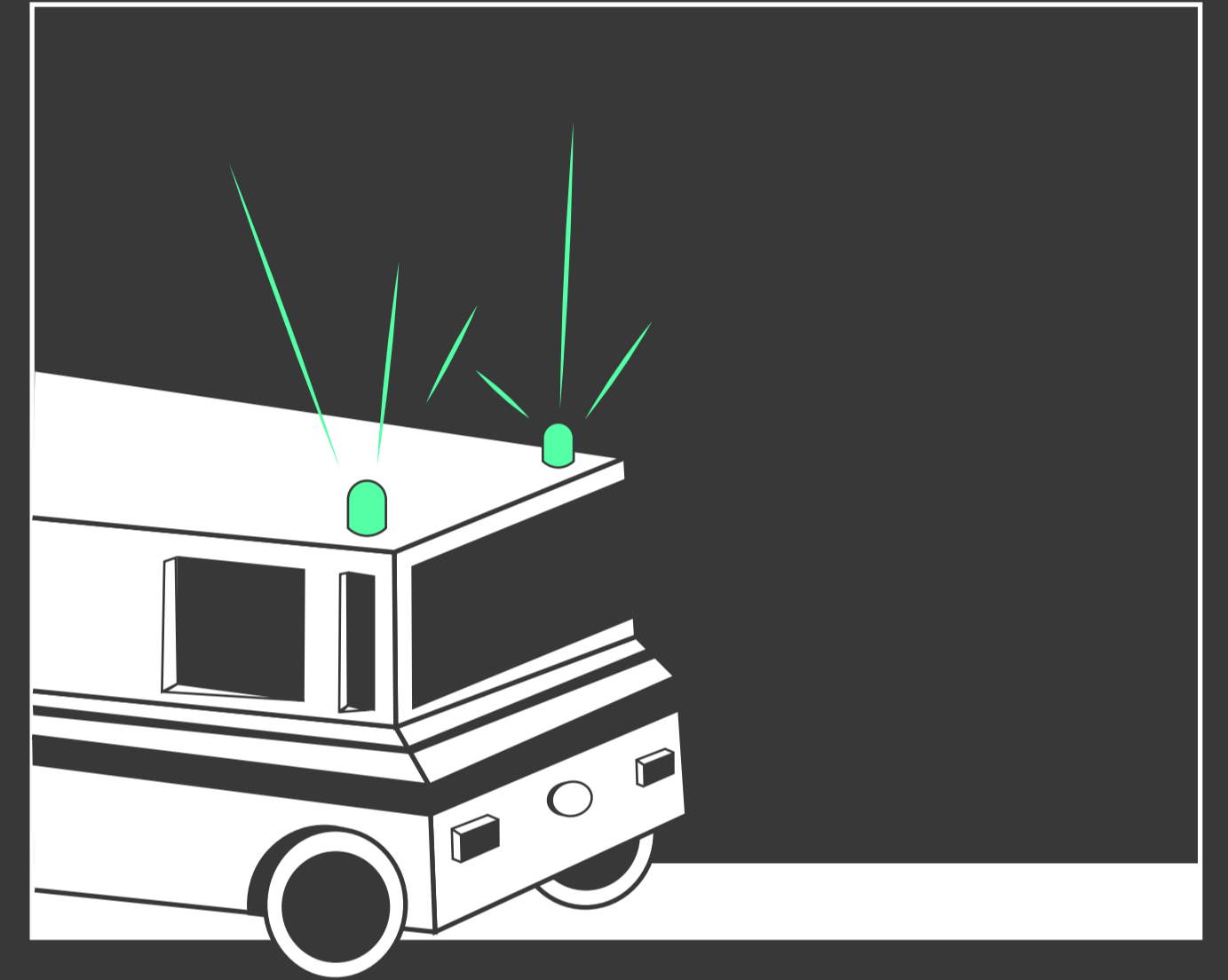
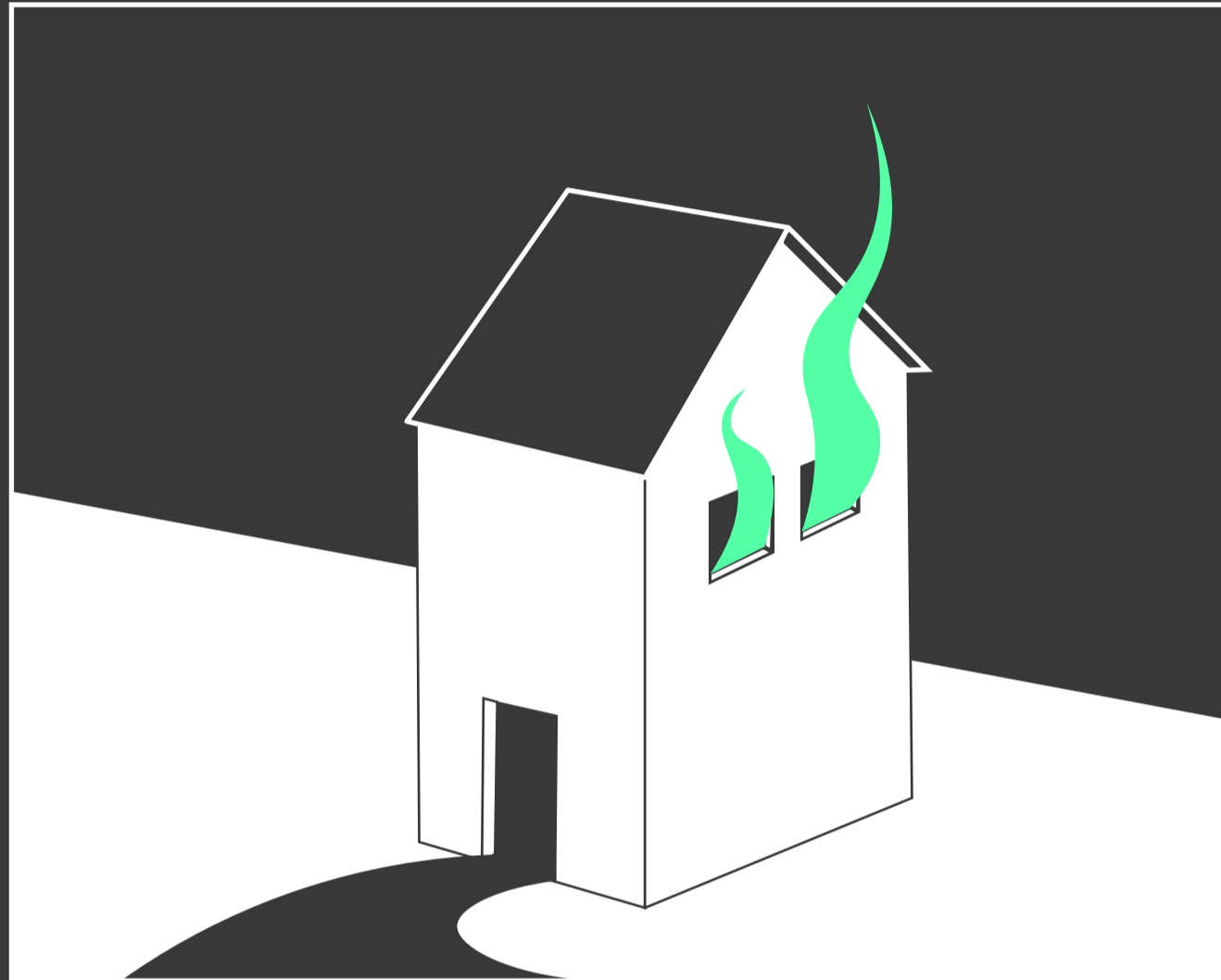
Utfall og bidrag

Dette prosjektet er en direkte løsning til hvordan kommunikasjonen mellom brukergruppene – politi og brann kan forbedres. Flere av valgene som er tatt er på bakgrunn av en rekke avgjørelser som er stekt støttet opp til både innsikt og utforskningsfasen min. Interaksjonene i denne løsningen er nøye gjennomtenkt med en argumentasjon og refleksjon i bunn. Dette prosjektet startet som en frustrasjon over middagsbordet som senere har blitt til en digital plattform - Glipe. hensikten med Glipe er at arbeidshverdagen til brukeren skal få en annen flyt og at tilliten til hverandre styrkes gjennom forbedret informasjonsflyt. Glipe kan også føre med seg ringvirkninger til konsumenten, hvor de får en større innsikt i sitt eget samfunn og nærmiljø gjennom et styrket demokrati.

Kontekst og konsekvens

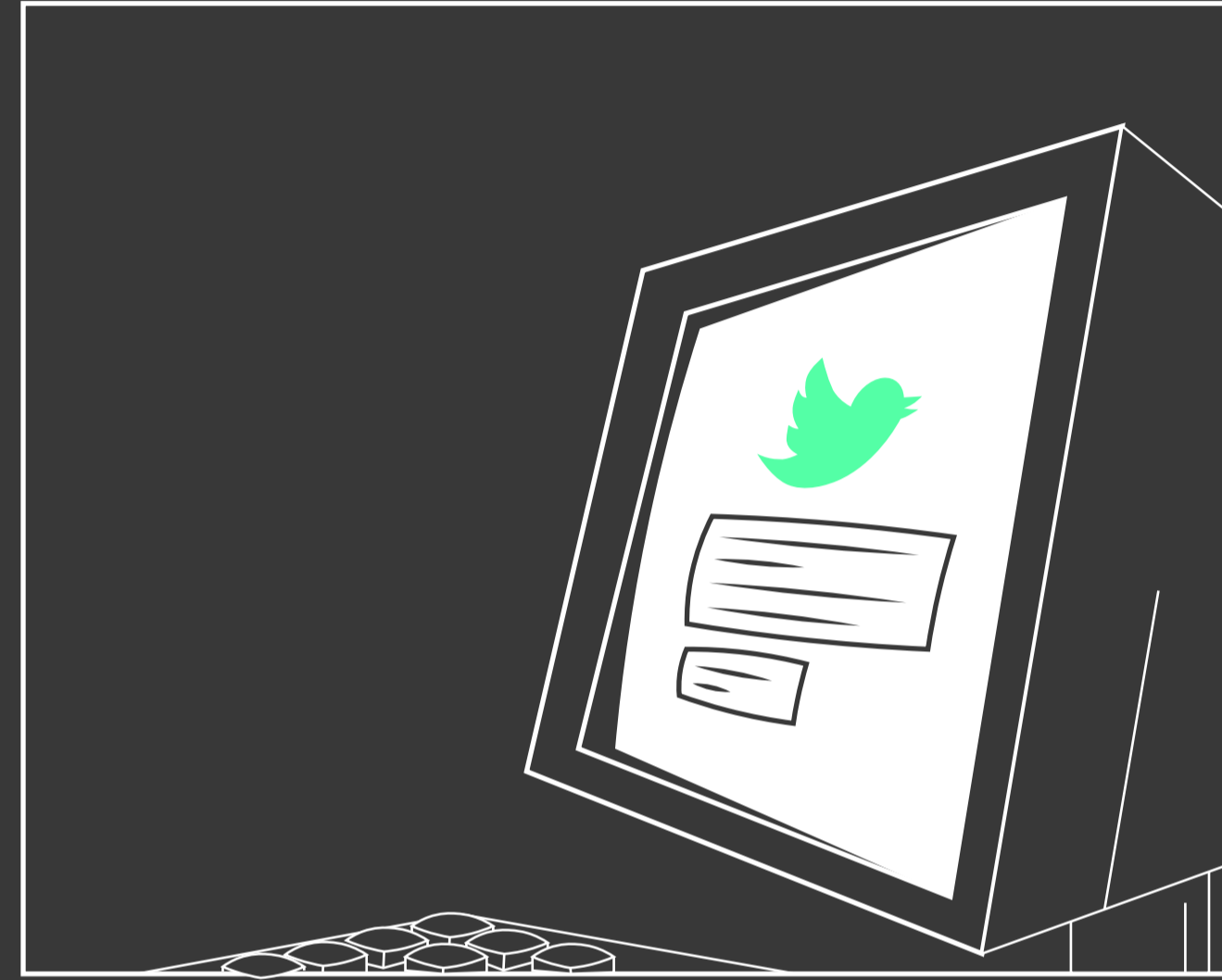
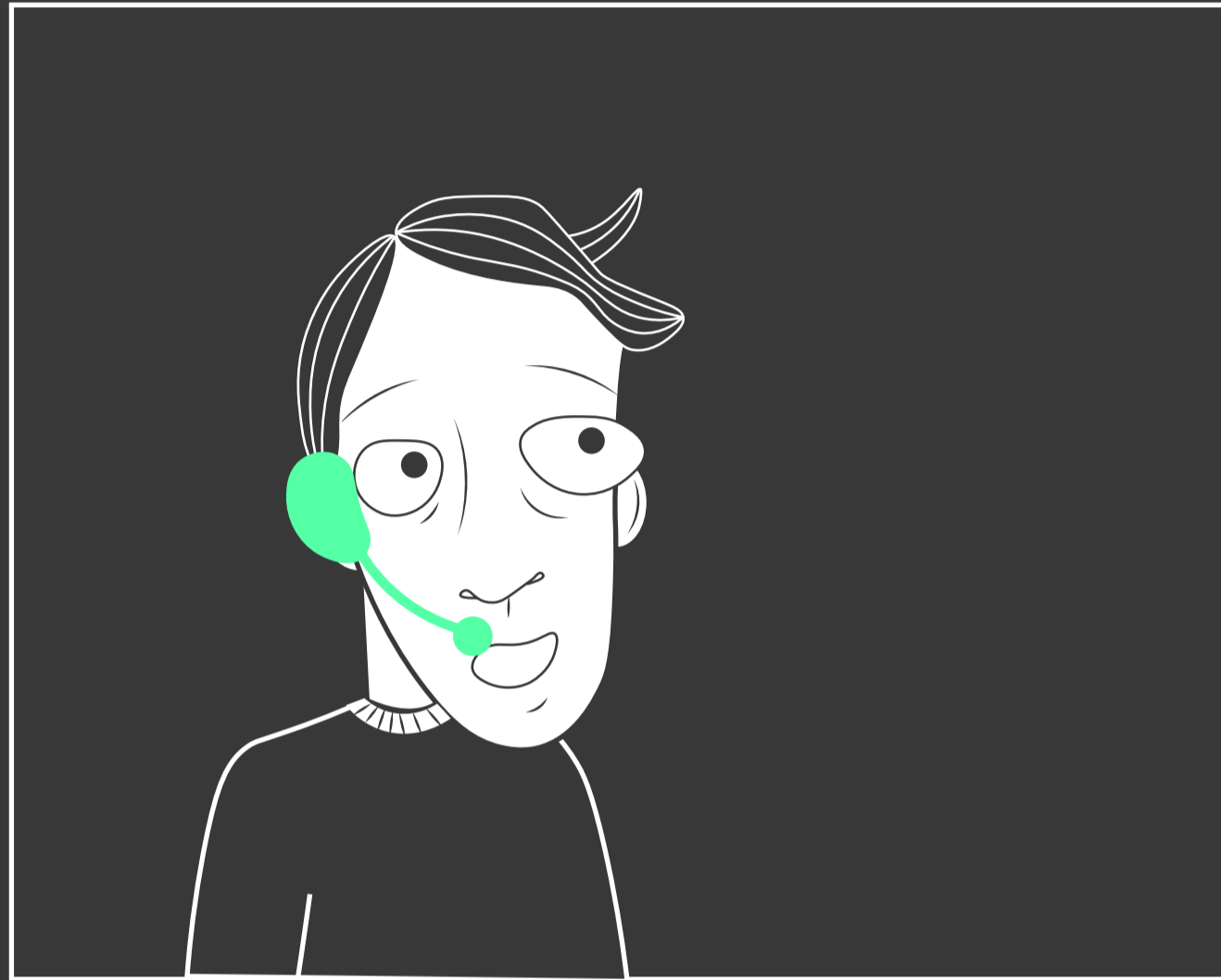
Dette kapitlet er en introduksjon av prosjektet i sin helhet





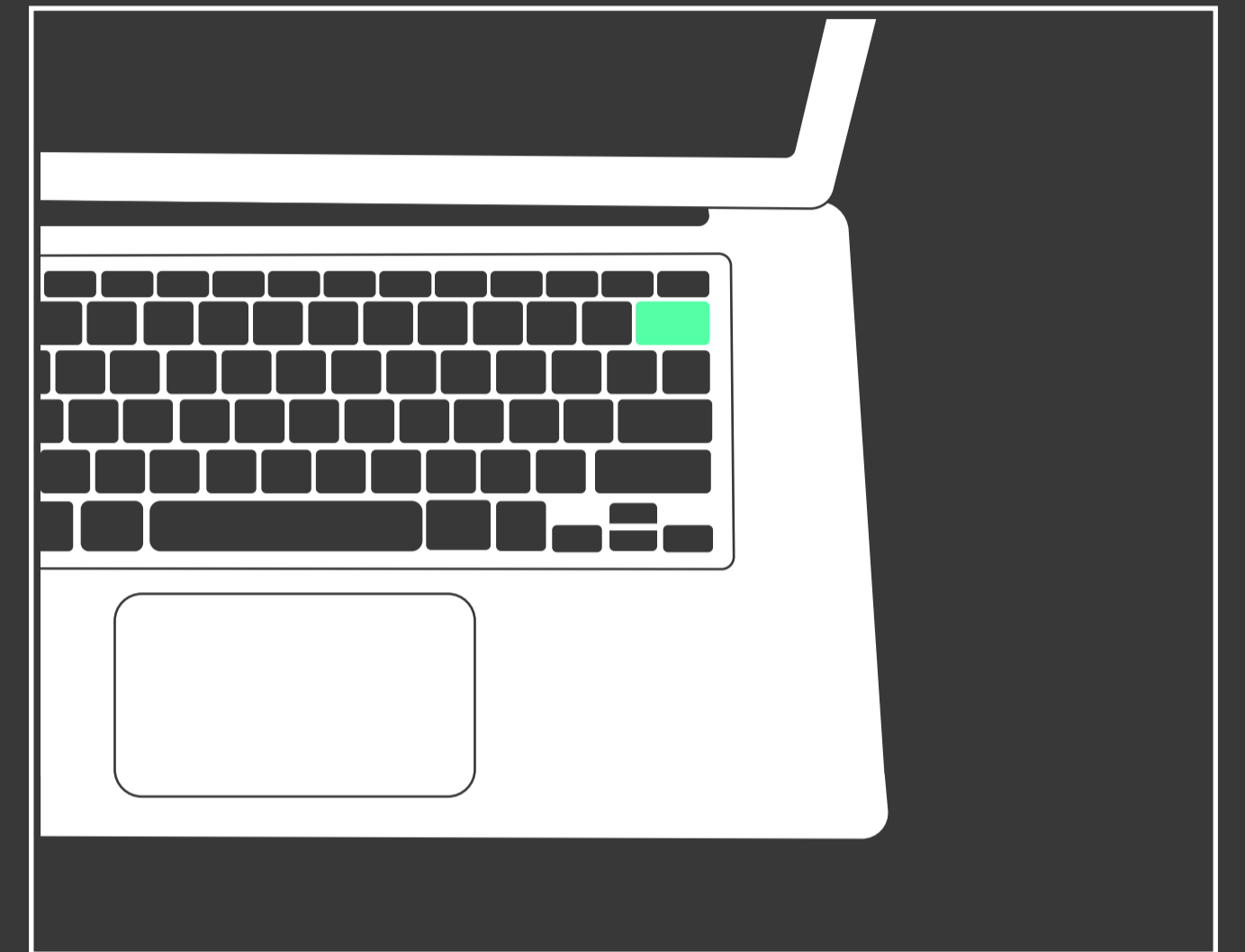
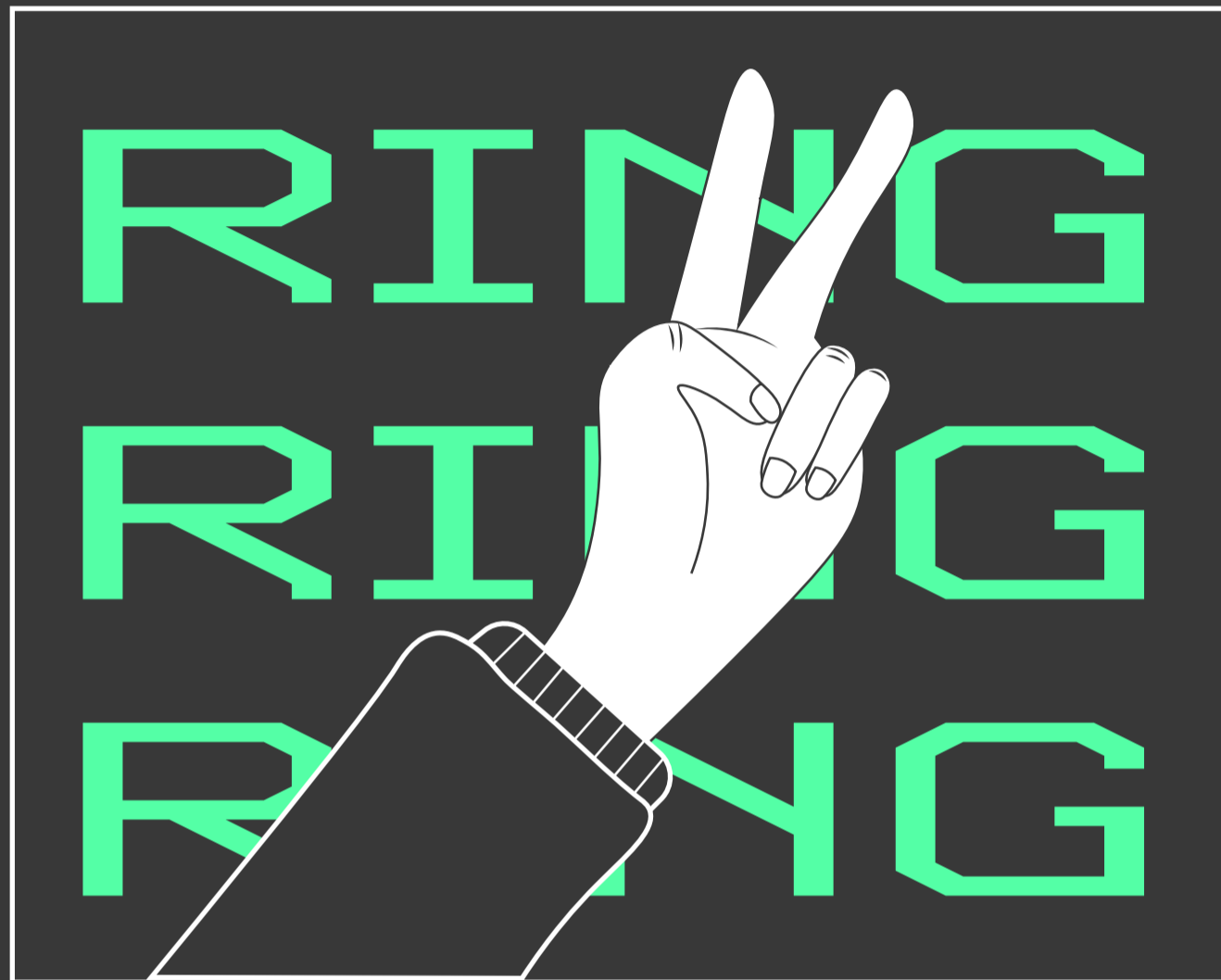
Hendelsen

I en mindre bygd kalt Flåm ser en nabo røyk komme ut fra vinduene i nabohuset. Melder ringer inn til 110-sentralen og forklarer situasjonen. I samtalen blir det forklart en rekke detaljer, som adresse, er noen hjemme, har de husdyr, hvor kommer røyken fra, hvilken etasje, osv. På bakgrunn av all informasjonen blir det sendt ut nødvendig beredskap til stedet.



Videreformidling

Inne på sentralen sitter en vaktkommandør. Han er lederen og har kontroll over hendelsen. Ut fra informasjonen han har innhentet fra melder og den utsendte beredskapen skal han informere publikum om hendelsen. Dette gjøres via Twitter. Han må holde seg kort og konsis fordi det er en grense på 280 bokstaver i en tvitring. Etter kursing om hvordan de skal tvitte vet han at humor og emojier skal unngås. Han skriver at hendelsen er i Flåm og er en røykutvikling i en enebolig. Tvitringen kommer ut og publikum får nyss i hendelsen. Noen stiller spørsmål om det vil skape kø og andre kommer med totalt useriøse kommentarer. Dette er ikke noe vaktkommandøren skal legge fokus på, for nå ringer det en annen telefon.



Til en artikkel

Det er pressetelefonen. På den andre siden sitter en journalist for Sogn Avis, altså lokalavisen. Hun så tvitringer og ønsker en kommentar fra nødsentralen, men for øyeblikket har ikke vaktkommandøren noe mer å legge til. Derfor får hun nøye seg med tvitringer og får heller se om de skriver noe mer der eller ringe opp igjen om noen minutter. Artikkelen har ikke stort med innhold, hun får være tålmodig.

Utfordring
Problem
Nøtt
Konsekvenser
Effekter
Innvirkninger

Med det tidligere scenariet vi at det er utfordringer, problemer og en nøtt å knekke. Som senere leder til konsekvenser, effekter og innvirkninger. Her er en oppsummering av dem.

Twitter som er dagens brukte plattform har en rekke begrensninger. Dette fører til mindre informasjon til både pressen og publikum. Samtidig som forfatteren av dette innlegget, vaktkommandøren, bare har kursing i å tvitre.

Det fysiske rommet inne på 110-sentralen har et høyt støynivå. Dette er på grunn av operatører som tar innringinger og snakker med meldere, samtidig som pressetelefonen ringer inn fra sidenlinjen.

Så til slutt har man **journalisten** som på den andre siden som sitter igjen med en svak artikkel og en vrien måte å kommunisere med nødetatene på.

Problemstilling

Er det mulig å utfordre kommunikasjonsflyten mellom nødsentralene for politiet og brann og pressen gjennom digitalt design?

Rammeverk



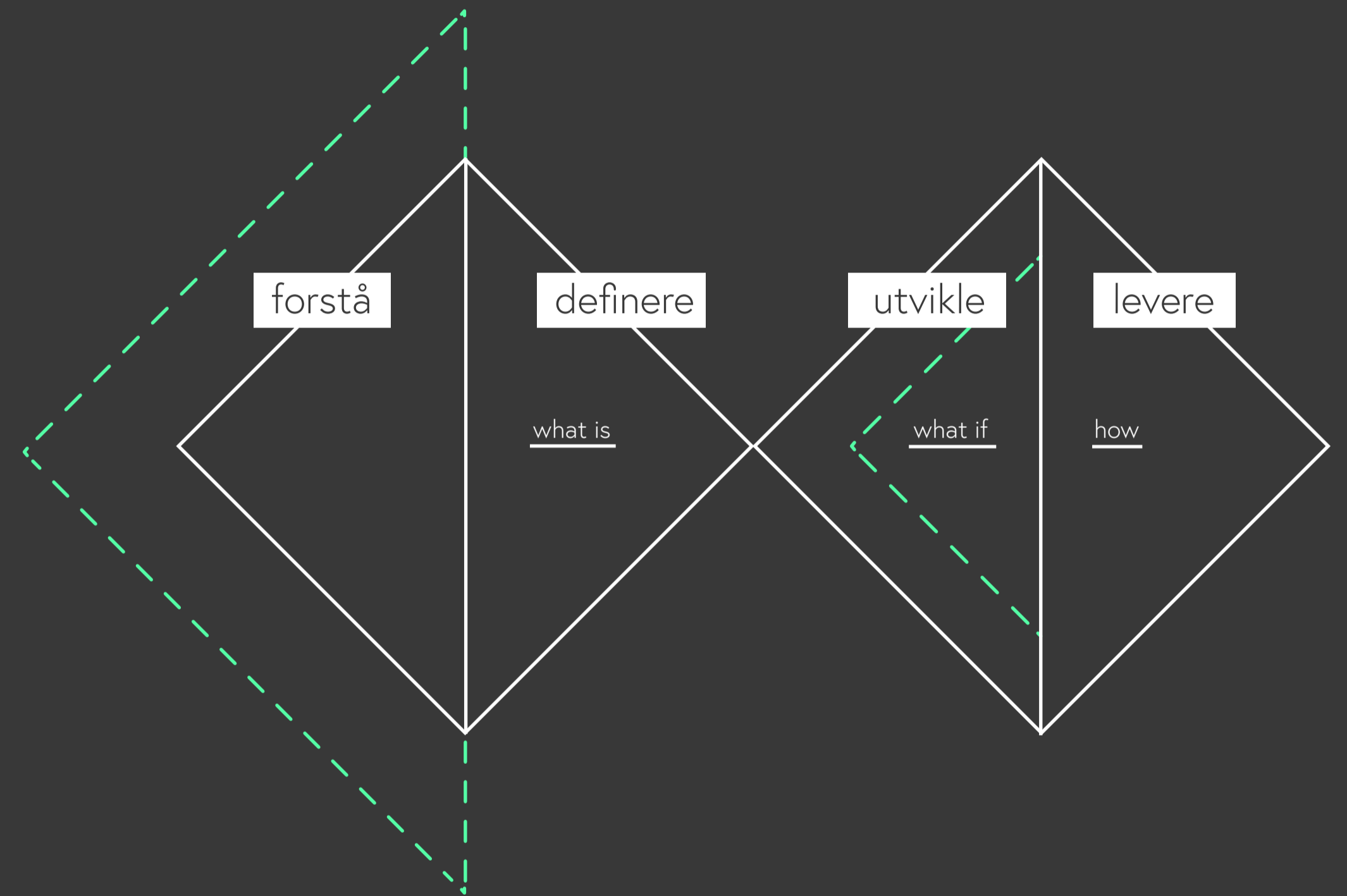
I dette kapitlet vil det bli introdusert til den overordnede prosessen, hvilke ulike metoder som er brukt for å komme frem til innsikten, ulike analyser for å kartlegge de viktigste funnene og ulike faser for designutforskning.

Prosess

Dette er et prosjekt med fokus på interaksjonsdesign og passende metoder. Parallelt med dette har det også blitt bruk en metode fra strategisk design - What if. Et fokus på brukeren og et grafisk brukergrensesnitt har vært sentralt for å få til en designløsning.

Dobbel Dimond-modellen

Designprosessen har blitt gjennomført i samspill med Dobbel Dimond-modellen og What if strategien. Den første modellen handler i all hovedsak om å: 1. forstå, 2. definere, 3. Utvikle og 4. Levere. (Under designprosessen, u.å). Dette er en modell jeg forstår, men vet ikke helt hvordan formidle. Derfor tar jeg i bruk What If-strategien.

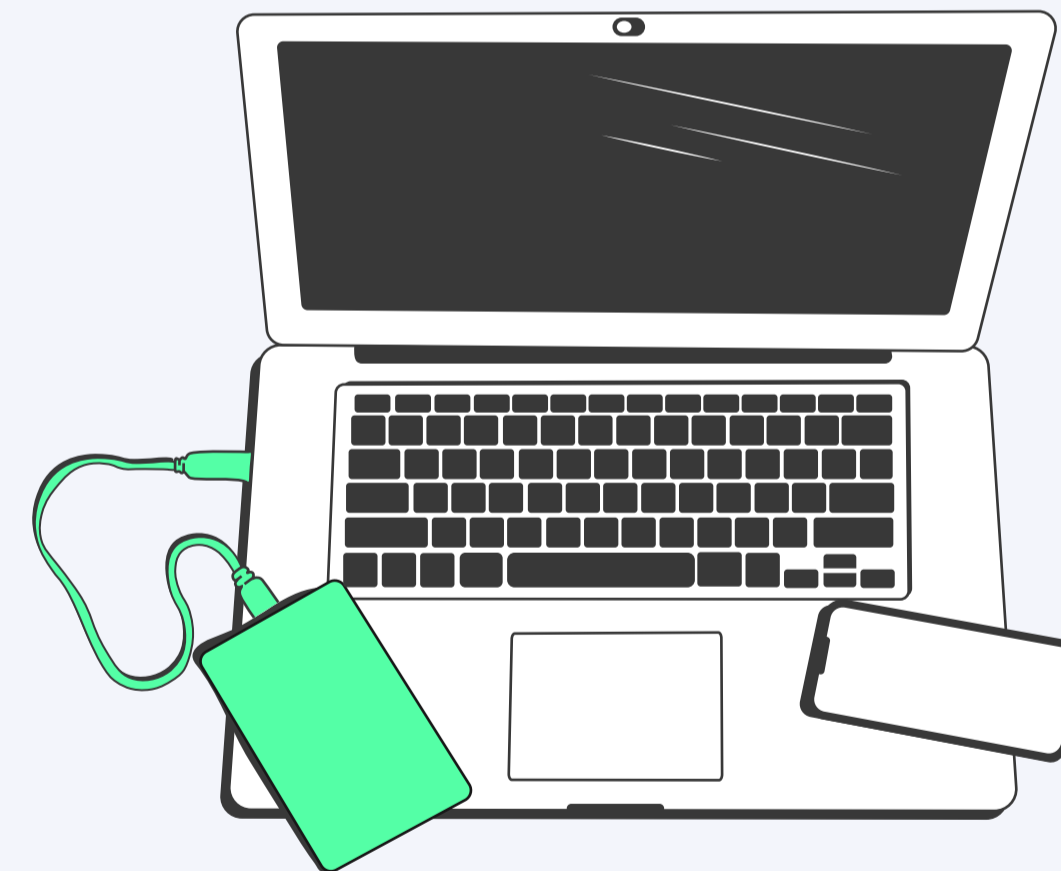


What is, what if og how

For min egen forståelse og videreformidling av funn ønsket jeg å ta i bruk - **What Is**. Her observerer og noterer man fra miljøet til brukerne. Dette ble en del av min innsiktsfase for å kunne forstå og definere. Den neste delen tok for seg - **what if**. Dette var et steg med både utforskning og utvikling. Her så jeg for meg flere fremtidsscenarioer om hvordan samspillet mellom nødetater og presse kunne se ut. Det siste steget var - **how**. Dette var hvor designløsningen virkelig skulle ta form, rettere sagt leveransen.

Bytte mellom fysisk og digitalt

Mitt nettverk er spredd mellom Oslo og Bergen. Derfor ønsket jeg å utnytte de digitale rommene som mange er blitt kjent med gjennom pandemien. Jeg så derfor mulighetene for intervjuer, møter og tester over Zoom og lot meg ikke begrense av geografisk utfordringer. Det å gå fullt digitalt var samtidig ikke et ønsket utfall. En kombinasjon mellom de to verdene ble en passende måte å gjennomføre prosjektet på.



Research-metoder

Desktop-research

Under fasen av desktop-research ble det lest ulike nettartikler, forskrifter og sett innspillmøter. Dette handlet om å få en bedre forståelse av hvordan dagens situasjon er. For meg ble dette også en måte å finne ut hvem jeg skulle kontakte.

Feltstudier

Jeg har gjennomført to ulike feltstudier med observasjon som metode for å forstå brukerens miljø og arbeidshverdag. I dette feltarbeidet har det oppstått samtaler som har likheter med et ustrukturert intervju (Østbye, Helland, Knappskog og Larsen, 2013, s.104). Disse samtalene tok for seg spørsmål angående situasjoner hvor jeg som observatør var usikker på hva som foregikk eller trengte mer informasjon for å forstå en hendelse.

Intervjuer

Dem jeg har intervjuet er brukere, eksperter og designere som kan gi ulik innsikt til prosjektet. Her er det blitt tatt i bruk semistrukturerte intervjuer med en intervjumal som la føring for samtalen, sammen med oppfølgingsspørsmål til intervjuobjektet. (Østbye, Helland, Knappskog og Larsen, 2013, s.105). Samtalene omhandlet deres arbeid, flyt og ting de er fornøyd/misfornøyd med.

Analysemetoder

Behovsanalyse

Etter innsikten ønsket jeg å få en bedre oversikt og tok derfor i bruk en behovsanalyse. Dette var for å kartlegge brukerens behov, oppgaver, utfordringer og mål. For å visualisere det bedre for meg selv ble det notert for hånd med veksling mellom papir og post-its.

Rich Design Research Space

På et punkt økte materialet av researchen som gjorde at det ble krevende å koble sammen alt av tanker og funn. Derfor tok jeg i bruk metoden Rich Design Research Space for å virkelig se på materialet som noe mer enn bare en digital plattform, men også en løsning som kan ha en form for samfunnsnytte (Sevaldson, 2012). Dette var en måte å få alt det digitale om til flyttbare elementer.

Designutforskning

For å kunne utforske mulighetene til designet ble det sett på både skisser, en workshop, wireframes/digitale wireframes, prototyper og tester/brukertester. Dette er alle metoder som jeg så på som nødvendige for å kunne komme frem til en mulig løsning.

Workshop

Når man jobber med et prosjekt som dette er det lett å sette seg fast. Derfor ble det tatt i bruk en workshop for å få et frisk pust av nye ideer, tanker og innspill. Temaet under workshopen var nyhetsvaner. Vi startet med å avklare hvordan de konsumerer nyheter og gikk over til hvordan de ser for seg en fremtid av nyheter av digitale medier.

Skisser

Skissene i dette prosjektet var av to ulike deler. Den ene delen handlet om å illustrere ulike fremtidsscenarioer for å se hvilke retningen prosjektet kunne ta. Den andre delen var å tegne opp forslag for både desktop og telefon.

Fysiske wireframes/digitale wireframes

Wireframes ble tatt i bruk etter jeg landet på hvilket format jeg ønsket designet i, altså for desktop. For å få en pause fra skjerm og heller jobbe med hendene lagde jeg også noen wireframes på papir. Jeg startet med å klippe opp alle muligheten for tekstbokser, bilder, knapper, osv. For å så kunne utforske ulike løsninger rundt på en større flate. Digitaliseringen av wireframesene ble gjort etter en lengre periode med papirløsningen.

Prototyper

Figma ble brukt for å kunne utvikle, iterer og legge til interaksjoner til prototypen. Dette er et verktøy jeg har erfaring med fra tidligere kurs og min veileder Kjetil Nordby har god kunnskap innenfor programmet. Prototypene startet som stillestående illustrasjoner som senere ble en klikkbar prototype for å virkelig kunne forstå flyten i plattformen.

Tester/brukertester

Tester av designet ble gjort i alle de ulike fasene. Dette var for å stadig tilpasse designet til brukerens behov, ønsker og mål. Selv om jeg hadde kartlagt dette tidligere, var det ikke sikkert designet reflekterte det på riktig måte og måtte testes. Testene jeg hadde var hovedsakelig med brukere, men medstudenter hadde også gode innspill til interaksjoner.

Innsikt og funn

Dette kapitlet vil handle om funn og utsagn som var med på å forme min løsning.



Overgangen til Nødnett

Nye rutiner

Tidligere var det mulig for allmennheten å lytte til analogt samband for politiet og brannvesenet, men i 2015 ble kommunikasjonen lukket via et digitalt nødnett i hele landet. Nødnettet ble det nye kommunikasjonssystemet, som er et nasjonalt, digitalt samband for politi, brann- og helsetjeneste, samt andre aktører med nød- og beredskapsansvar. Dette gir sikker kommunikasjon både internt, og på tvers av organisasjonene. Ut av dette systemet ble informasjon fra operasjonssentralene publisert på Twitter for publikum og journalister (Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap, u.å). Allerede i 2015 kunne man se antydninger til frustrasjon fra politiet over det nye systemet.

“Operasjonsleder må til enhver tid vurdere om man skal prioritere å tvitre foran å gjøre andre tidskritiske oppgaver”

Hans Egil Berge i politiet til NRK (Otterlei, 2015)

Det var ikke bare nødetatene som merket overgangen til nødnett, for journalistene ble dette plutselig en annen hverdag. I en artikkel

NRK fra 2015 nevner Olav Rønneberg hvordan han er bekymret for at nødetatene fremover blir sittende alene med informasjon som er av stor samfunnsmessig betydning (Otterlei, 2015).

Nødmedeappen

Bare et år senere startet utviklingen av et nytt prosjekt - Nødmedeappen. Dette skulle bli en applikasjon fra Oslo kommune av brann og redningsetaten. I korte trekk skulle denne digitale løsningen hjelpe brukere som kommer i stressende situasjoner med å gjøre det enklere for operatøren å bidra. En del av prosjektplanen som jeg fant interessant, var hvordan journalister skulle kunne ta i bruk applikasjonen for eget arbeid.

- Det er innloggingsfunksjonalitet i operasjonsloggen som muliggjør at Brann og redningsetatens vaktkommandør kan sende «skjulte» pushmeldinger til akkrediterte journalister under hendelser og i kriser. (Hovtun, 2016, s 10.)

Nødmedeappen ble aldri utviklet og det siste punktet ble aldri testet.

Refleksjon

For 7 år siden ble Nødnett tatt i bruk i Norge og forandret hverdagen til både nødetatene og presse. Den store forandringen har en positiv side hvor den gjør arbeidet til nødetatene mer effektivt. Kommunikasjonen mellom de ulike instansene er bak en lukket dør, uten at sensitiv informasjon kommer ut til offentligheten. På den andre siden har man både pressen og offentligheten som sitter igjen med begrenset informasjon. Samtidig som tvitringer ikke er en like høyt prioritert arbeidsoppgave. Dette er noe man kan se tendenser av helt frem til i dag. Som det blir nevnt i prosjektplanen til Nødmedeappen ønsker de en funksjon hvor journalister kan få innsyn. Videre gjennom mitt innsiktsarbeid vil jeg snakke med brukere for å nøste frem om kommunikasjonen enda er et problem 7 år senere.

Sentralene i dag

Det ble gjennomført feltarbeid hos både operasjonssentralen for politiet i Oslo og 110-sentralen hos Bergen brann og redning. Gjennom disse besøkene hadde jeg også i bakhodet en forskrift for brannvesenet som tilsier at: *Nødmeldesentralene skal sørge for at alarmbehandlingen normalt ikke skal overskride 90 sekunder.* (Brann- og redningsvesen forskriften, 2021) For en uteforstående høres dette overkommelig ut, men hvordan ville dette utspille seg på sentralene.

Gjennom disse besøkene fant jeg en del ulikheter. Operasjonssentralen hadde flere ressurser i ulike rom og



oppdelinger hvor noen filtrerte anrop, andre drev med oppfølging og dem jeg hadde fokus på operasjonslederen og hens "assistent" satt med det overordnede ansvaret. Grunnen til at jeg fokuserte på dem er fordi det er de som tvitrer ut meldinger og kan komme med utsagn til pressen. Hos 110-sentralen var alt i en mindre skala. Her foregikk alt i det samme rommet med betydelig mindre ressurser. Operatører besvarte nødansrop mens en vaktkommandør satt med det overordnede ansvaret. Her hadde jeg mest fokus på vaktkommandørens vaner og flyt i arbeidet, ettersom hen hos brannvesenet er ansvarlig for tvitring og pressetelefoner.

AMK

Hvorfor har jeg ikke vært på feltarbeid hos AMK helse? Etter samtaler med tidligere prosjektleder og informasjonssjef i Brann- og redningsetaten Lars Magne Hovtun, fikk jeg allerede før julen 2021 anbefalt å ikke ha fokus på helse. Dette er fordi denne sentralen ikke publiserer om hendelser slik som både politi og brann av begrensningen til personvernet.

Refleksjon

Ut av dette så jeg hvordan kontorlandskapet til de to sentralene hadde betydelige forskjeller i form av støy og arbeidsflyt. Selv om flere ting var ulikt, hadde fortsatt begge partene eldre programvarer fordelt ut over flere skjermer. Ting som "copy/paste" var krevende, og det skulle fort over 10 tastetrykk for å komme seg frem til ønsket handling.

Pressens rolle

Et aspekt jeg behøvde å få en bedre forståelse for/større innsikt i, var pressens rolle i samfunnet. I Norge blir pressen sett på som den fjerde statsmakt, og den skal ivareta viktige oppgaver som informasjon, debatt og samfunnskritikk (Norsk presseforbund, 1936) I et innspillmøte hos ytringsfrihetskommisjonen, gjør Sarah Sørheim et poeng ut av hvordan politiets bruk av Twitter, gjør det vanskelig for pressen å oppfylle sin rolle:

- Politiet bruker Twitter som sin informasjonskanal til norske borgere. De bør heller bruke NTB og andre etablerte norske medier for å sile informasjon og ikke minst finne en relevant motstemme (Ytringsfrihetskommisjonen, 2021).

Her problematiserer Sørheim hvordan politiet på mange måter velger å selv ta på seg pressens rolle som informasjonsformidler, ved å bruke Twitter som kanal. Twitter er tilgjengelig både for pressen og resten av offentligheten, og ved å bruke denne kanalen gjør politiet den informasjonen de ønsker å gå ut med, tilgjengelig for alle. Man kan absolutt argumentere for at det kan ha positive konsekvenser, som større tillit til politiet fra offentligheten, men man bør også problematisere at det er politiet som får ansvar for å sile ut hvilken informasjon som er av offentlig interesse. En oppgave som politiet ikke er trent til å gjøre i samme skala.

Medielandskapet i verden har gått gjennom en kraftig endring de siste tiårene, og det har dukket opp utallige digitale informasjonskanaler. Et viktig skille er det mellom redaktørstyrte medier og ikke-redaktørstyrte medier. Blant de ikke-redaktørstyrte mediene finner vi sosiale medier som Twitter. Et av hovedpoengene ved dette skillet, er om informasjonen som publiseres har gått gjennom en presseetisk prosess eller ei. Tidligere var det de redaktørstyrte mediene som var offentlighetens hovedkilde til informasjon, men i dag har de sosiale mediene vokst frem som en viktig informasjonskilde. I en artikkel om politiet og deres rolle på Twitter påpeker Anki Gerhardsen dette:

- Sosiale medier er blitt sentrale arenaer for informasjon fra offentlig forvaltning. Det skjer parallelt med at norske redaktører og journalister melder at det blir stadig vanskeligere å få kontakt. (Gerhardsen, 2021)

Gerhardsens beskrivelse av at pressen synes det blir vanskeligere å få kontakt, får meg til å stille spørsmål ved hvorfor ikke samarbeidet mellom nødetatene og pressen er tettere. Hvilke virkninger kan det ha på samfunnet om nødetatene og pressen hadde hatt bedre samarbeid og en større tillit til hverandre? Med dette fortsette jeg inn i en fase hvor jeg skal få innsikt fra brukeren selv.

Brukere og eksperter

Nødetat

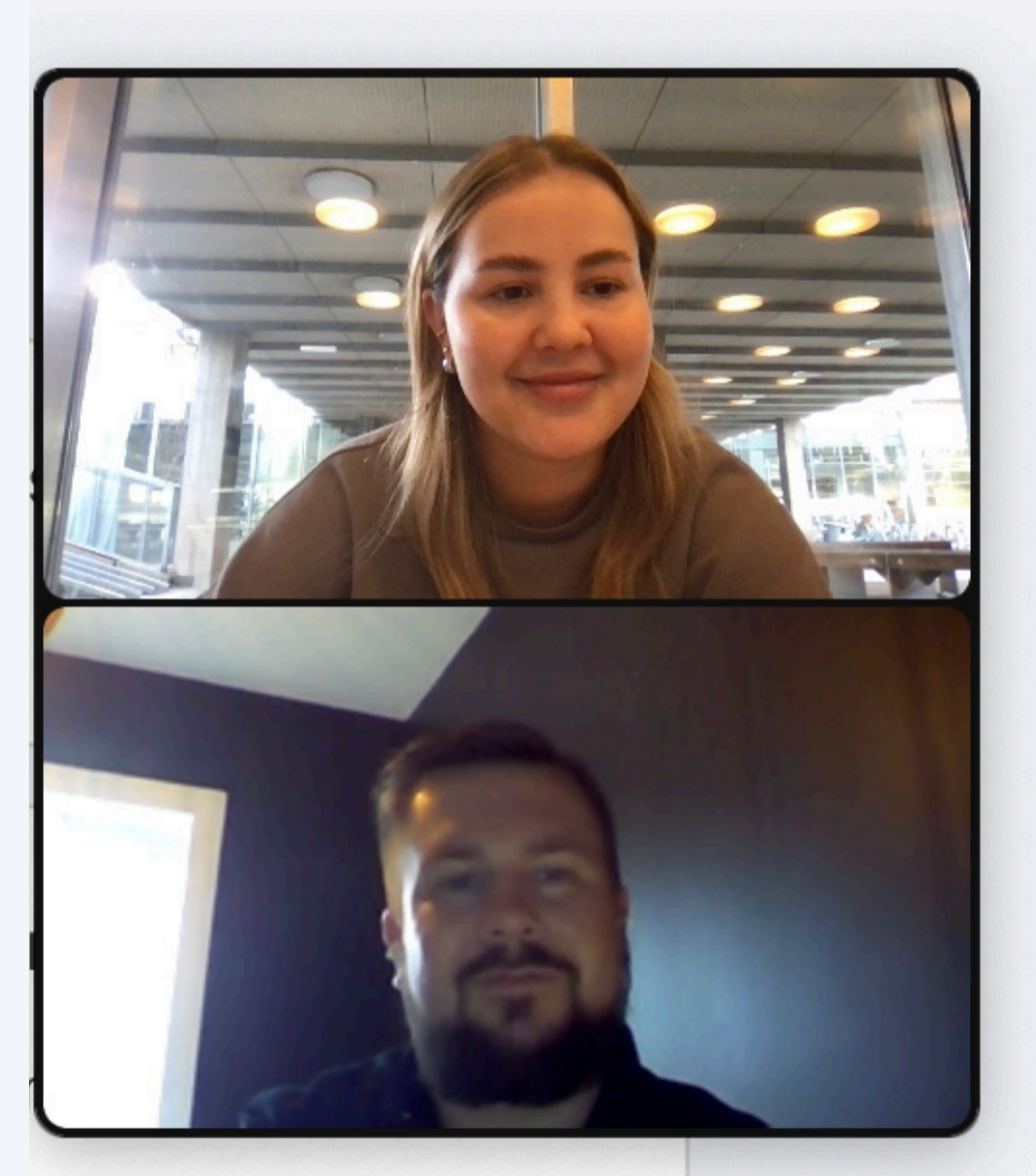
- Tidligere prosjektleder og informasjonssjef i Brann- og redningsetaten, Lars Magne Hovtun.
- Ansvarlig for utvikling av fag og metode hos Oslo brann og redningsetat, vaktkommandør Ola Nordli Johansen
- Seksjonsleder for operasjonssentral og sentralbord for Oslo Politidistrikt, Runar Skarnes
- Alarmoperatør/fungerende vaktkommandør hos Bergen brann og redning, Shahrooz Lahooti.
- Avdelingsleder i Bergen brann og redning, Christer Skei

Presse

- Journalist og redaksjonssjef for Budstikka media, Jørgen Dahl Kristensen
- Frontsjef og journalist i Bergens avisen, BA, Mats Rene Trellevik

Design

- UX designer for Oslo-Piloten, Iselin Bergesen



Prosjektet Oslo-piloten

Etter hvert som mitt prosjekt startet å ta form kom jeg over et pilotprosjekt kalt Oslo-piloten utviklet og gjennomført av Norsk Telegrambyrå (NTB), Budstikka, Norsk Presseforbund, Norsk Journalistlag, Norsk Redaktørforening og Mediebedriftene. Dette er et prosjekt som tar for seg nøyaktig det samme som meg. Hvor man kan se likheter i deres underveisrapport om Oslo-piloten fra mars, hvor det blir skrevet:

- Så lenge det er lukket nødnett utfordres tilliten ved at pressen og samfunnet ikke får vite hva som skjer, og nødetatens foretrukne varslingskanal er Twitter. Dette prosjektet ønsker å endre informasjonsflyten til det bedre for både media, nødretater og innbyggere i hele Norge (Underveisrapporten for Oslo-piloten, 2022).

Dette prosjektet ble en form for validering at problemet jeg ønsket å utforske faktisk var en realitet. Samtidig var det krevende å innse at en større aktør som NTB allerede var i gang med en løsning, som lyder slik:

- I pilotprosjektet med Oslo politidistrikt er det utviklet et meldingsskjema hvor operasjonsledere og oppdragsledere logger inn med personlige brukere for å publisere meldinger. Dette skjemaet inneholder både meldinger som publiseres på Twitter og som sendes kun til pressen. (Underveisrapporten for Oslo-piloten, 2022).

Herfra var det nødvendig for meg å ta avstand fra deres løsning og heller opprette et samarbeid for å kunne styrke hverandres funn og innsikt med jevnlig møter og oppdateringer. Om jeg så havnet på en løsning som kan lyde lik, ligger det til grunn for et nøye innsiktsarbeid og designutforskning. En ulikhet fra mitt prosjekt og deres er at de ser på presse og politi, og ikke brannvesenet.



Jørgen Dahl Kristensen

Tor Kristian Flage

Utsagn

Små hendelser med verdi

Ut av intervjuene satt jeg igjen med en del inntrykk. Hvor redaksjonssjefen fra Budstikka kom med dette utsagnet.

Dette handlet om deres prioriteringer av tvitringer. Ofte blir de større sakene skrevet om, men det blir ikke tatt i betraktning om hvordan mindre hendelse kan ha verdi for lokalavisene. Om et tre faller ned i veien vil gjerne lokalavisen høre om dette for å opplyse befolkning om at denne veien vil bli stengt frem til treet er fjernet. Under dette intervjuet kom det også frem hvordan en "forventnings avklaring" mellom presse og nødetater kunne ha stor nytte.

“Politiet erkjente at lokalavisene ikke ble sett”





“40% av anropene var feil eller misbrukt”

Forstyrrelser

Dette var et utsagn fra seksjonslederen hos politiet i Oslo Runar Skarnes. Disse anropene kan gjelde mye ulikt eksempelvis demente, tastefeil og flere som ringer inn om samme hendelse. På abgrunn av dette lurte jeg på om et tettere samarbeid, som tidligere nevnt, kan være med på å minske for eksempel unødvendige anrop.

Informere

Med fungerende vaktkommandør i Bergen Shahrooz Lahooti var vi inne på temaet Twitter, der han legger til:

Her kom det frem hvordan pressetelefonene kunne forhindres, samtidig som det er begrenset hva som kan skrives ettersom det kan være sensitiv informasjon. Denne tvitringen må også skje raskt for å ikke ta tiden fra ting som er høyere prioritert, som å sette i gang nødvendig beredskap. Han påpekte også hvordan det var ulikt fra vaktkommandør til vaktkommandør. Noen var flinkere til å oppdatere enn andre og tvitringen kunne også bli glemt i noen tilfeller. Det tilsier at pressen er avhengig av tips fra publikum og ikke kan stole 100% at brannvesenet kommer ut med nødvendig informasjon.

Refleksjon

Ut fra dette satt jeg igjen med flere spørsmål og gjennom intervjurundene fikk jeg ikke innsikt i statistikk om deres Twitter annet en følgertallet de ulike nødetatene hadde. Inntrykket jeg satt igjen med var at Twitter er en ok løsning, men absolutt ikke optimal. Pressen føler seg glemt, tilliten er lav og viktigheten av hverandres arbeid blir ikke sett. Så hvor viktig er egentlig pressen? Hvorfor holder det ikke med tvitringer? Hvilke verdier og styrker gir Twitter?

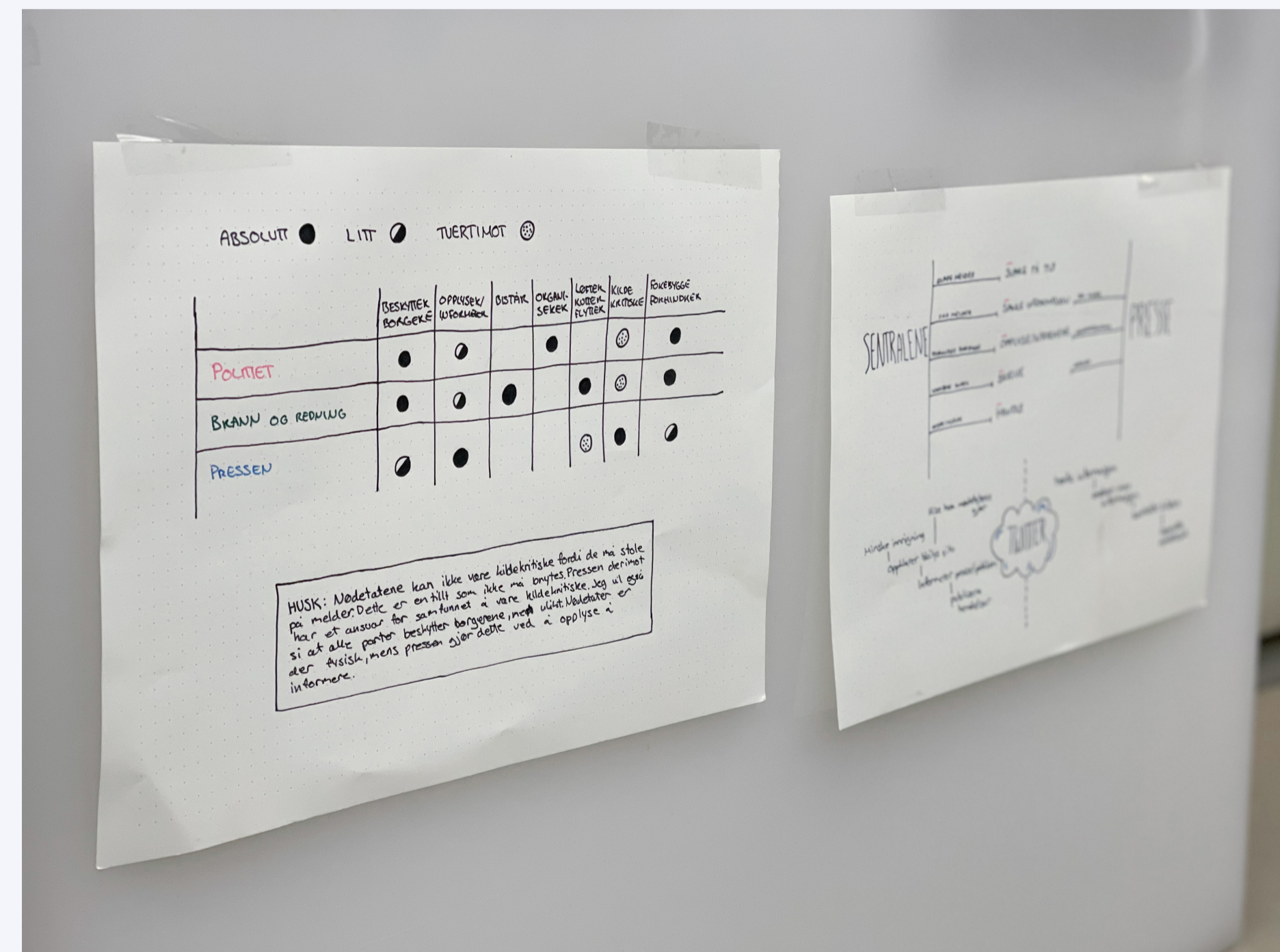
“Jeg liker å tvitre utfyllende og oppdatere hyppig. Dette er for å hindre for mange pressetelefoner”



Mapping

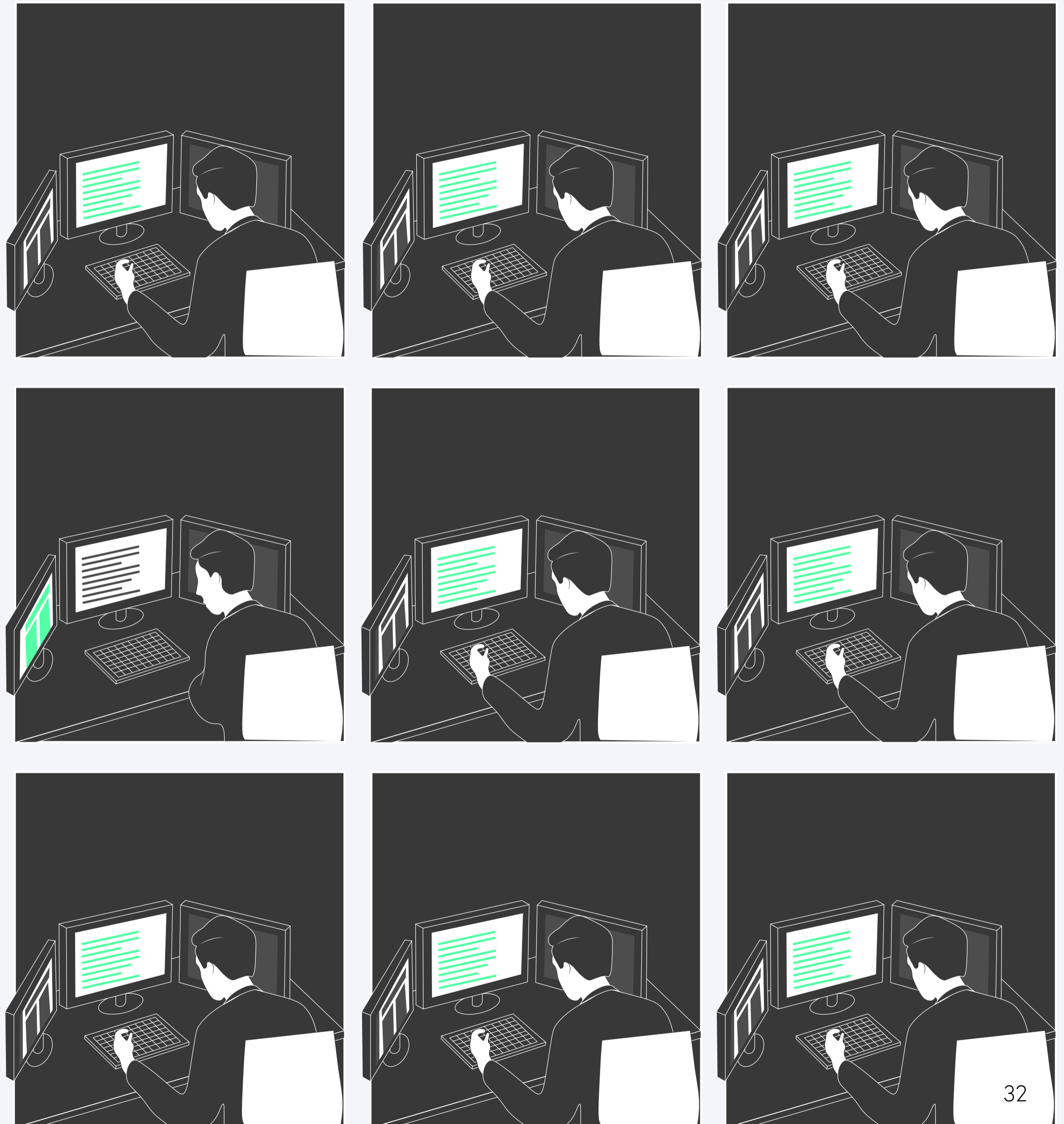
Jeg hadde fått en god innsikt, og trengte å snevre dette inn til det konkrete. Dette ble gjort gjennom en behovsanalyse hvor jeg så på de to brukerne. Fra dette kunne man se hvordan effektivitet i prosessen med å opprette en ny hendelse var viktig for nødetatene. Pressen trengte en ryddig måte å få informasjon på, og samtidig søke opp i eldre hendelser.

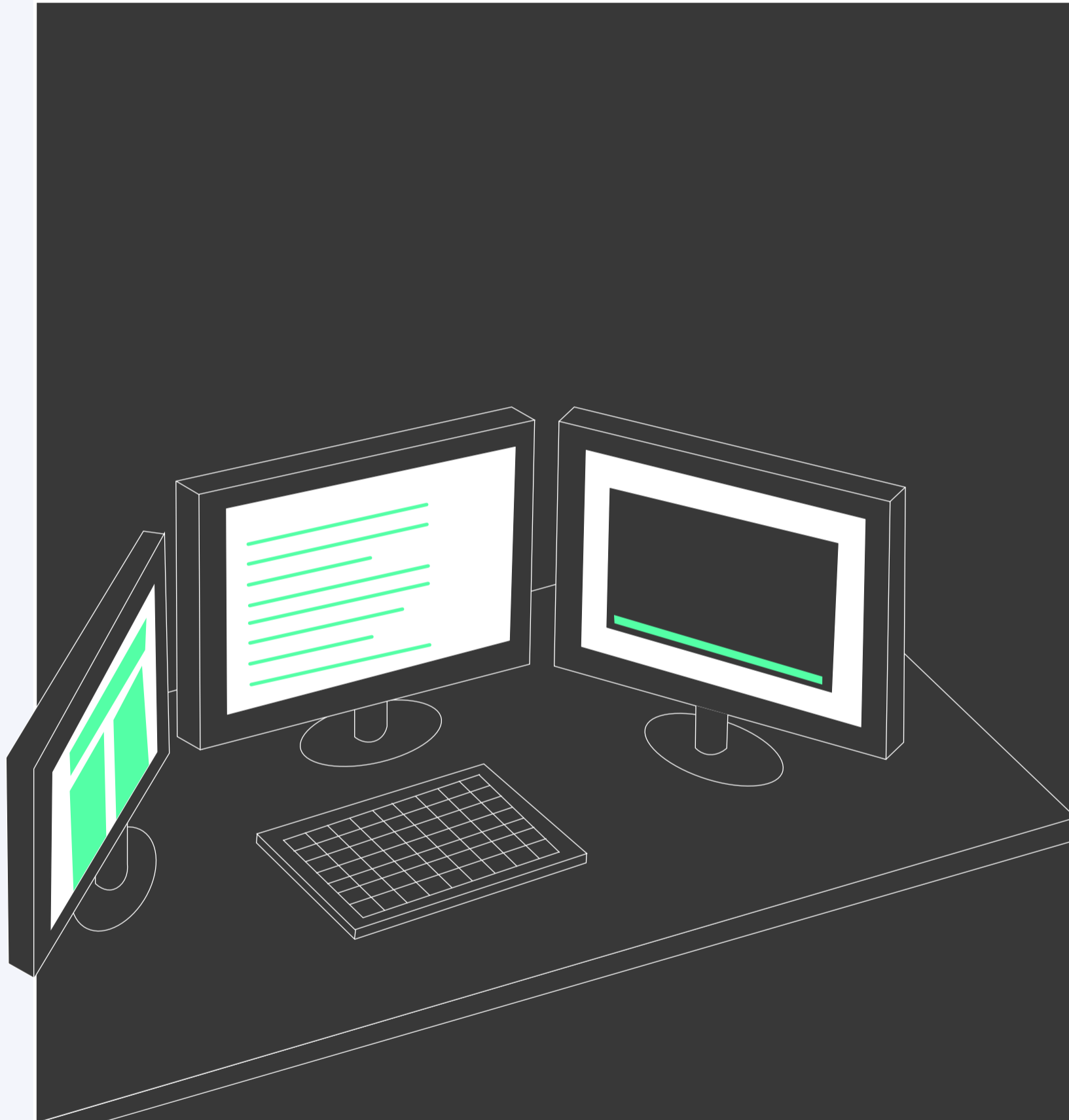
Ut fra dette fikk jeg også inntrykk i hvordan frekvensen til de to brukerne er. For å kunne formidle dette har jeg tegnet ut to ulike scenarioer. Her er det mulig å se skille mellom nødetatene og presse.



Frekvens - nødetater

Hos nødetatene kan man se hvordan skjermen med Twitter sjeldent blir brukt eller sett på. Dette er fordi Twitter bare er en liten del av deres arbeidsflyt. Ut av dette er det mulig å legge vekt på viktigheten av effektivitet. Dette er selvfølgelig relevant for presse også, men i en mindre grad. Nødetatene trenger en enkel og rask løsning.



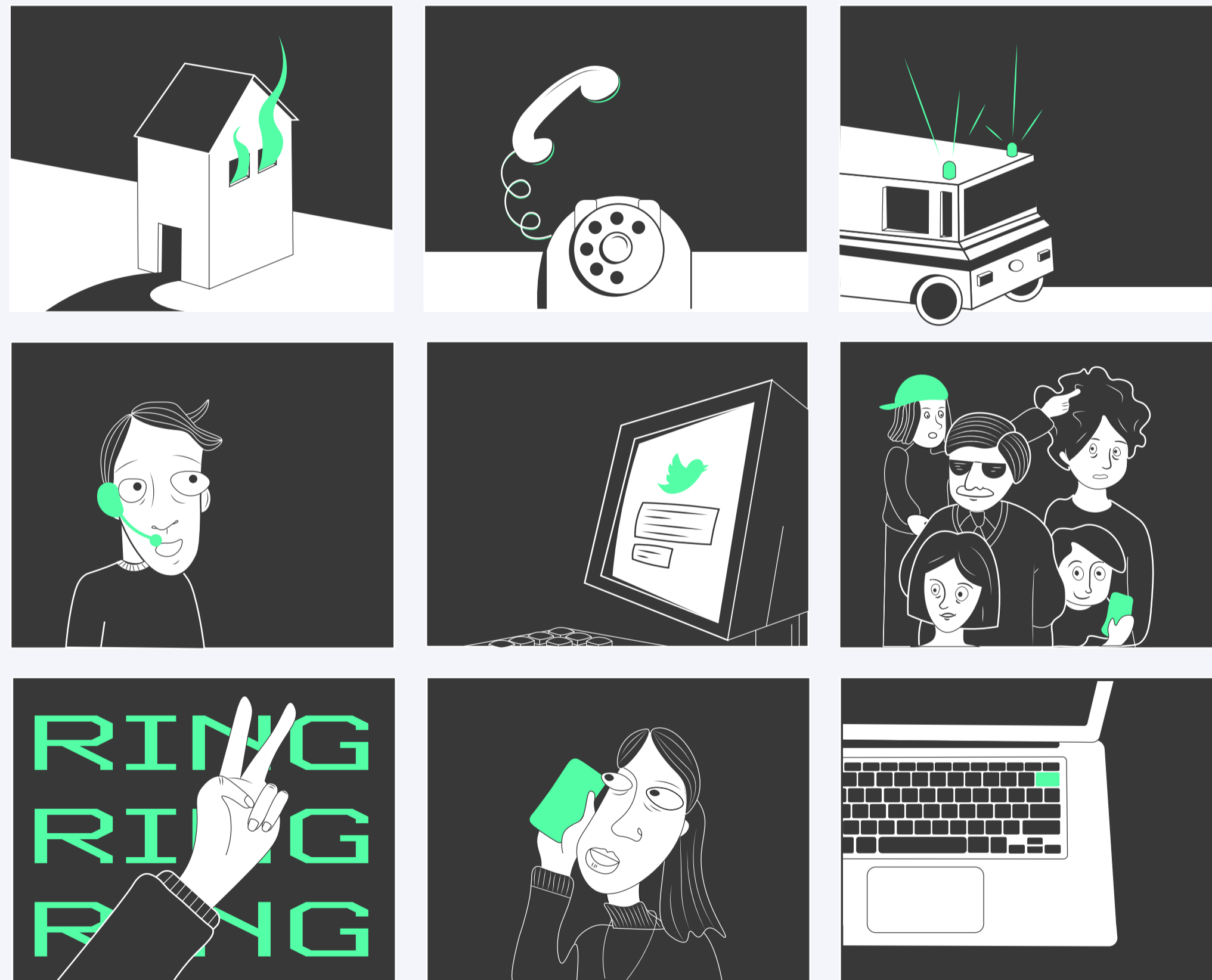


Frekvens - pressen

Hos pressen er det snakk om en annen bruk av skjermtid. De vil bevege blikket over flere plattformer og trenger ny informasjon for å kunne oppdatere om hendelsesnyheter. De er derfor mer mottagelig for en løsning med flere funksjoner.

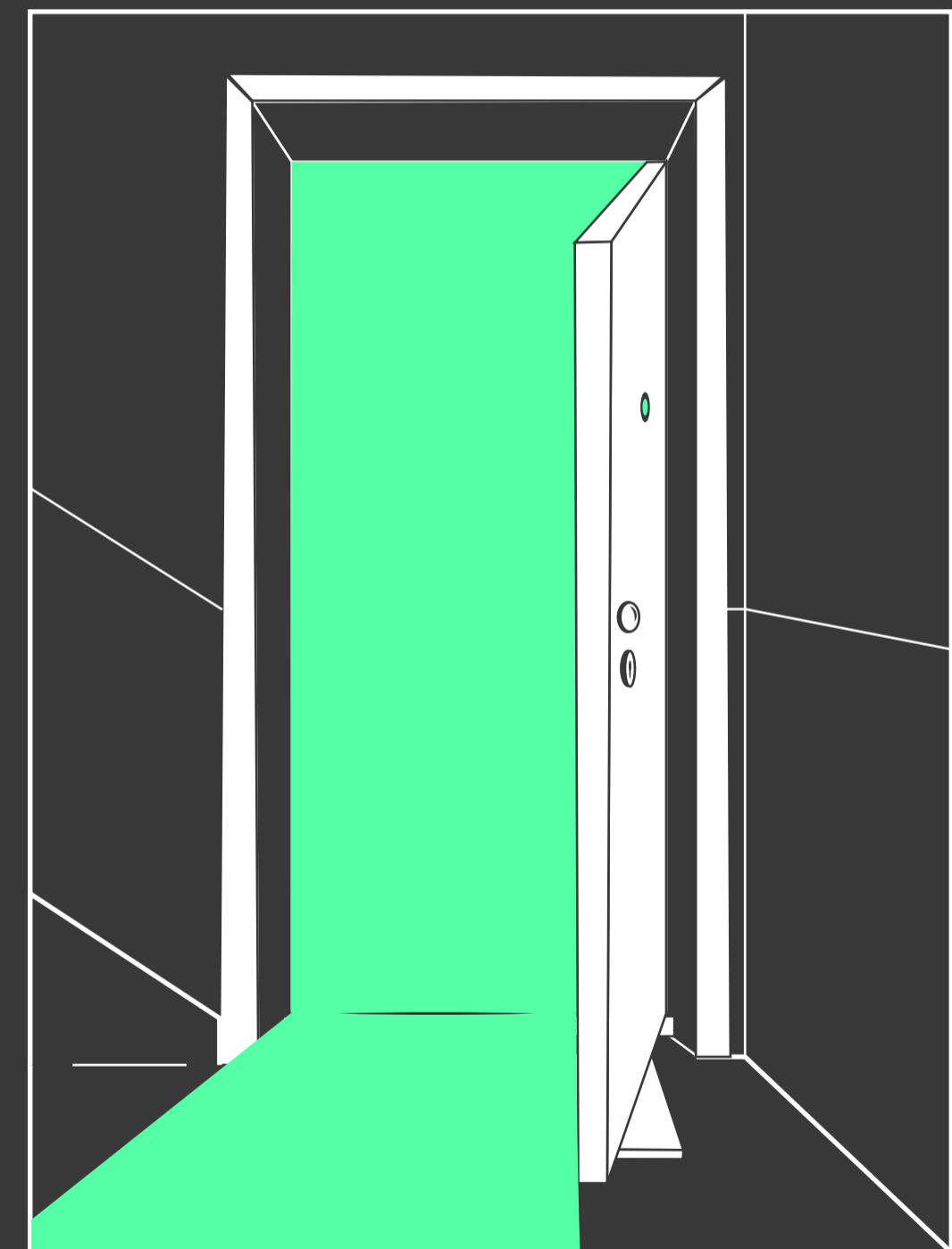
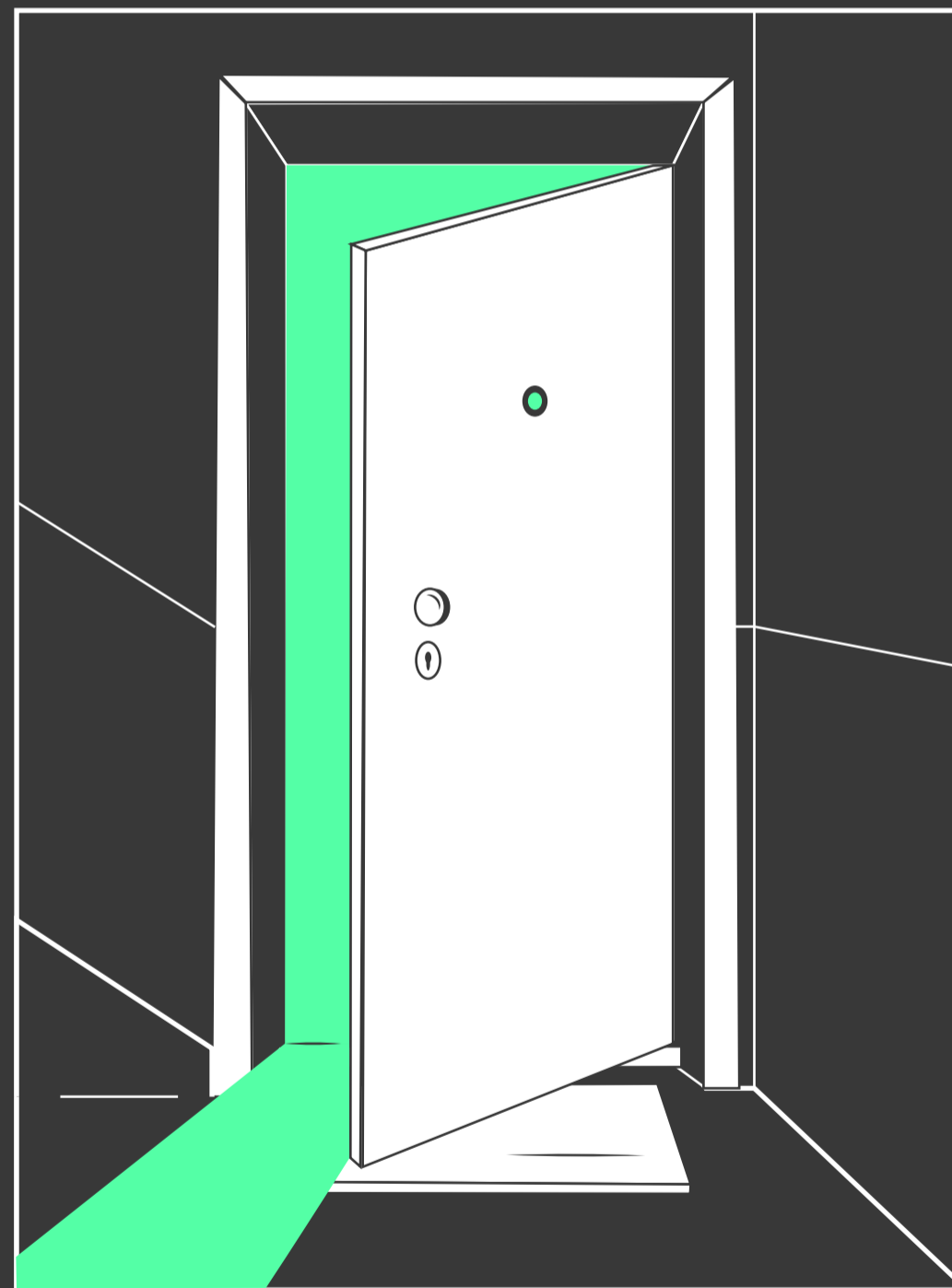
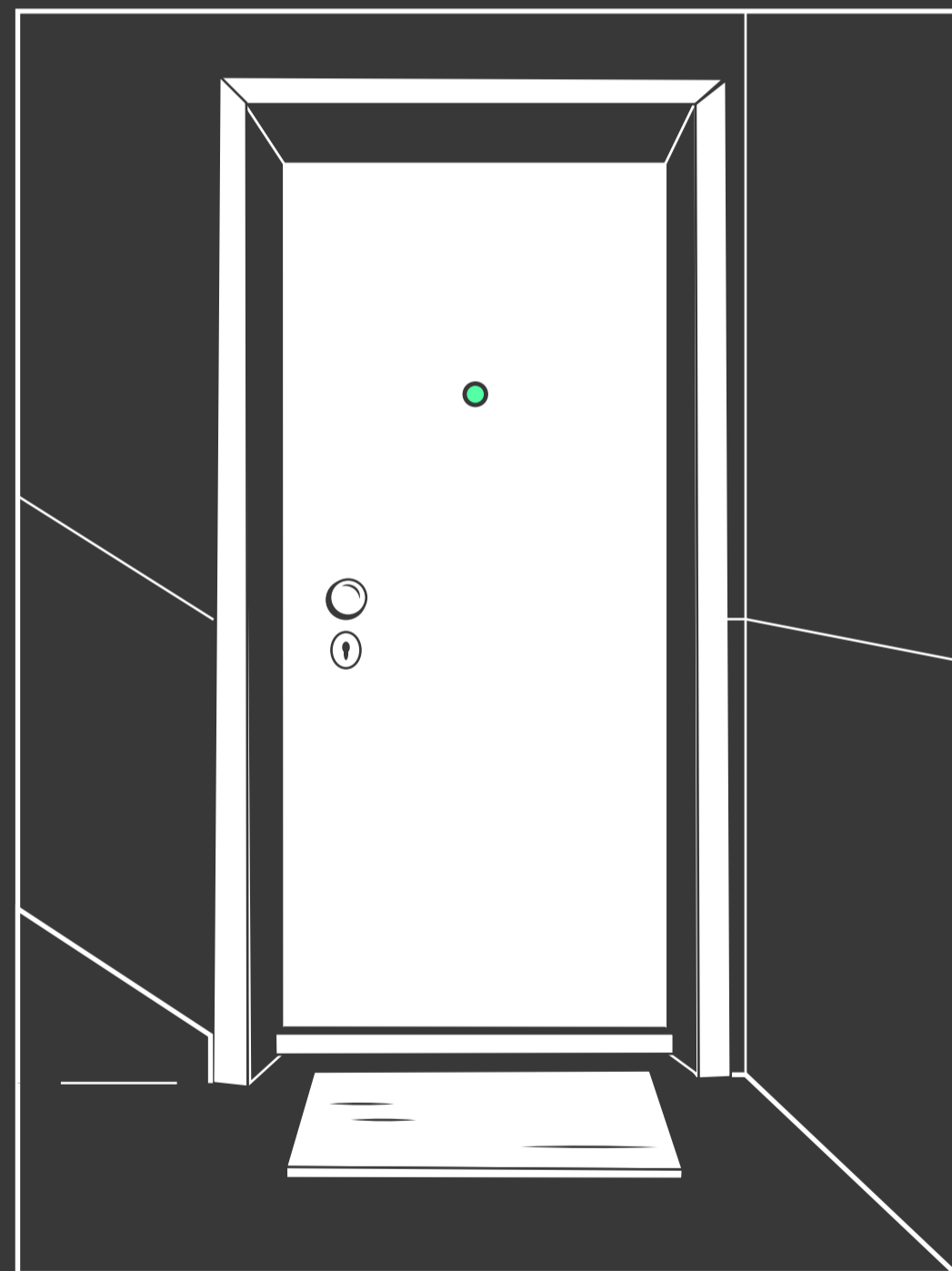
What is

I starten av denne rapporten ble det illustrert et scenario. Det scenarioet er min - **what is**. Ut av dette får man en klarhet av hvordan situasjonen er i dag.



Glipe

Nødetatene holder informasjonen bak en lukket dør. Døren åpner seg litt, og ut av en glipe er det mulig for pressen å få litt innsikt i hva som skjer. Etterhvert står døren på vidt gap for offentligheten. Med dette så jeg at videre designutforskning skulle ha fokus på - **Glipe**.



Den andre problemstillingen

Den første problemstillingen jeg startet med ville se om informasjonsflyten mellom pressen og nødetatene kunne utfordres med bruken av digitalt design. Bak ordet utfordres ligger det en usikkerhet fordi jeg i starten av prosjektet var i tvil på om det faktisk lå et problem i grunn. Med innsiktsarbeidet fikk jeg bekreftet at det var en mangel i kommunikasjonsflyten mellom de to partene. Dette gjorde at jeg innså hvor svak den første problemstillingen var fordi det nærmest er selvsagt at denne kommunikasjonen kan utfordres av digitalt design, og ikke minst forbedres.

Fra dette ønsket jeg å føre problemstillingen min i en annen retning og samtidig tilspisse den. Innsikten fikk meg til å ha et større fokus på den samfunnsnyttige delen av prosjektet, hvor publikum hadde en større rolle enn først antatt. Fordi resultatene av min leveranse kan ha en direkte påvirkning på samfunnet. Fra dette ble den nye problemstillingen lydende slik ...

...Kan utviklingen av Glipе være med på å styrke demokratiet?



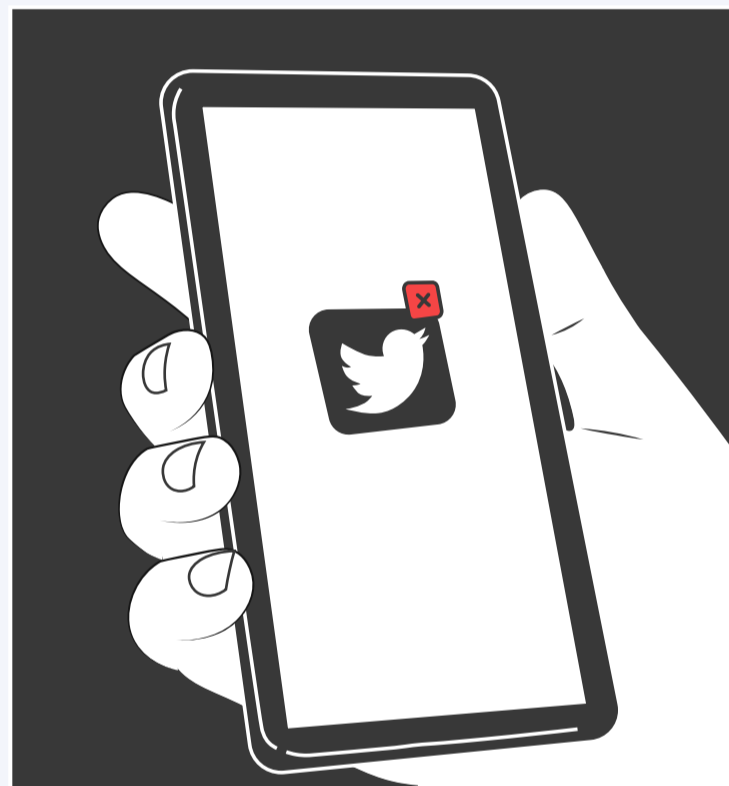
Designutforskning

Dette kapitlet tar for seg ulike utforminger av designet

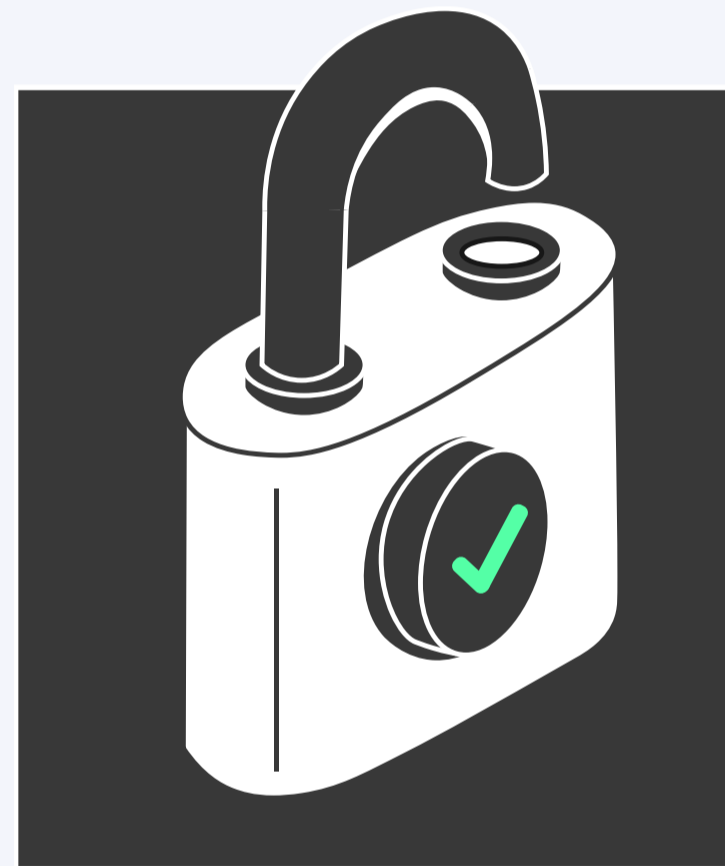


What if

For å starte utforskningen bredt illustrerte jeg fire ulike utfall, designet mitt kunne lede til. Formålet til disse scenarioene er at de skal fasiliterere for en diskusjon og en ny måte å tenke på.

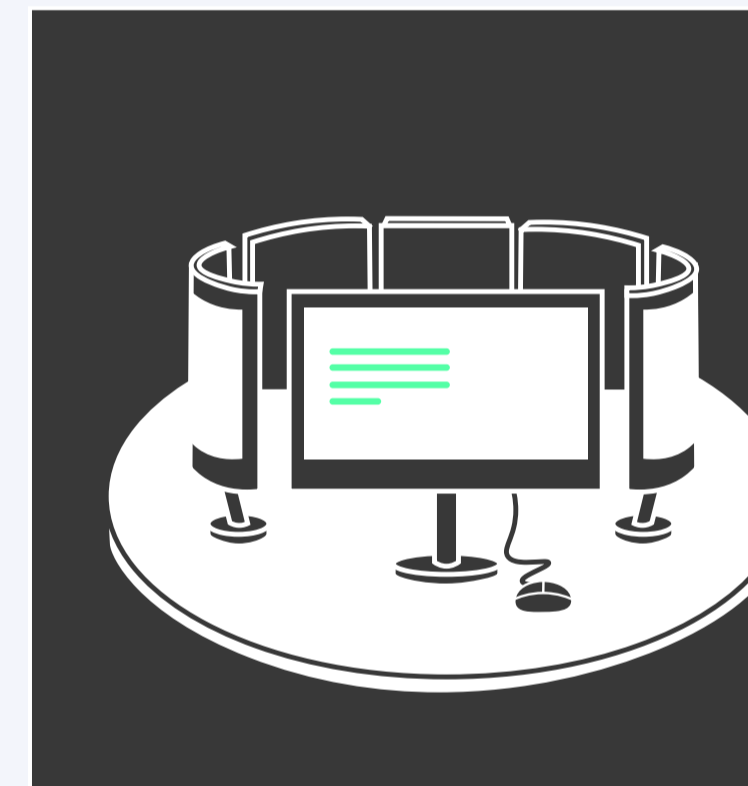


Hva om nødetatene ikke bruker Twitter?
Med denne kan en stille seg spørsmål som: Hvor skal de poste om hendelser? Skal de ta i bruk en ny sosial plattform? Skal nødetatene gi den oppgaven til noen andre, for eksempel pressen?



Hva om operasjonssentralen satt i en ring?
Her blir det sett på det fysiske rommet og hvordan en slik løsning kan påvirke arbeidshverdagen. Dette er for å utfordre mitt tankesett. Kanskje man må ha en kombinasjon mellom det fysiske og det digitale-rom. Ikke bare ha fokus på digitalt. Dette gir en mulighet til å se hverandre, lese ansiktsuttrykk og bevegelser for å forstå situasjonen til din kollega.

For å kunne snevre inn min problemstilling valgte jeg å ha med "Hva om nødetatene ikke bruker Twitter?" og "Hva om pressen hadde tilgang til alle hendelsene til nødsentralene?". Disse scenarioene skulle senere reflekteres i min løsning.



Hva om pressen hadde tilgang til alle hendelsene til nødsentralene? Hva om filtreringen var på null og alt kom gjennom til pressen? Dette legger opp til at pressen får en makt over innhold, hvor de kan bruke sin ekspertise som samfunnetsovervåkere til å informere borgerne.



Hva om nødsentralene hadde en fysisk knapp for tvitringer? Hvilke påvirkninger kan denne knappen ha? Det at tvitringer får et ekstra steg, senker det prosessen for mye eller styrker det seriøsiteten? Er et samspill mellom det fysiske og digitale en god pådriver?

Nye tanker og innspill

Workshop ble brukt som et hjelpemiddel for å få inn nye tanker og innspill hvor fokuset var på nyhetsvaner. Deltakerne var masterstudenter i medieutvikling ved Oslo met. Med retning medier og kommunikasjon hvor flere også jobber med sosiale medier. Workshopen inneholdt tre ulike deler.

Hvordan konsumerer du nyheter?

Dette var en kreativ oppgave hvor de skulle tegne ut svarene sine slik de ønsket. Formålet med dette var at alle skulle løsne opp litt og gjøre seg klar for å tenke kreativt.

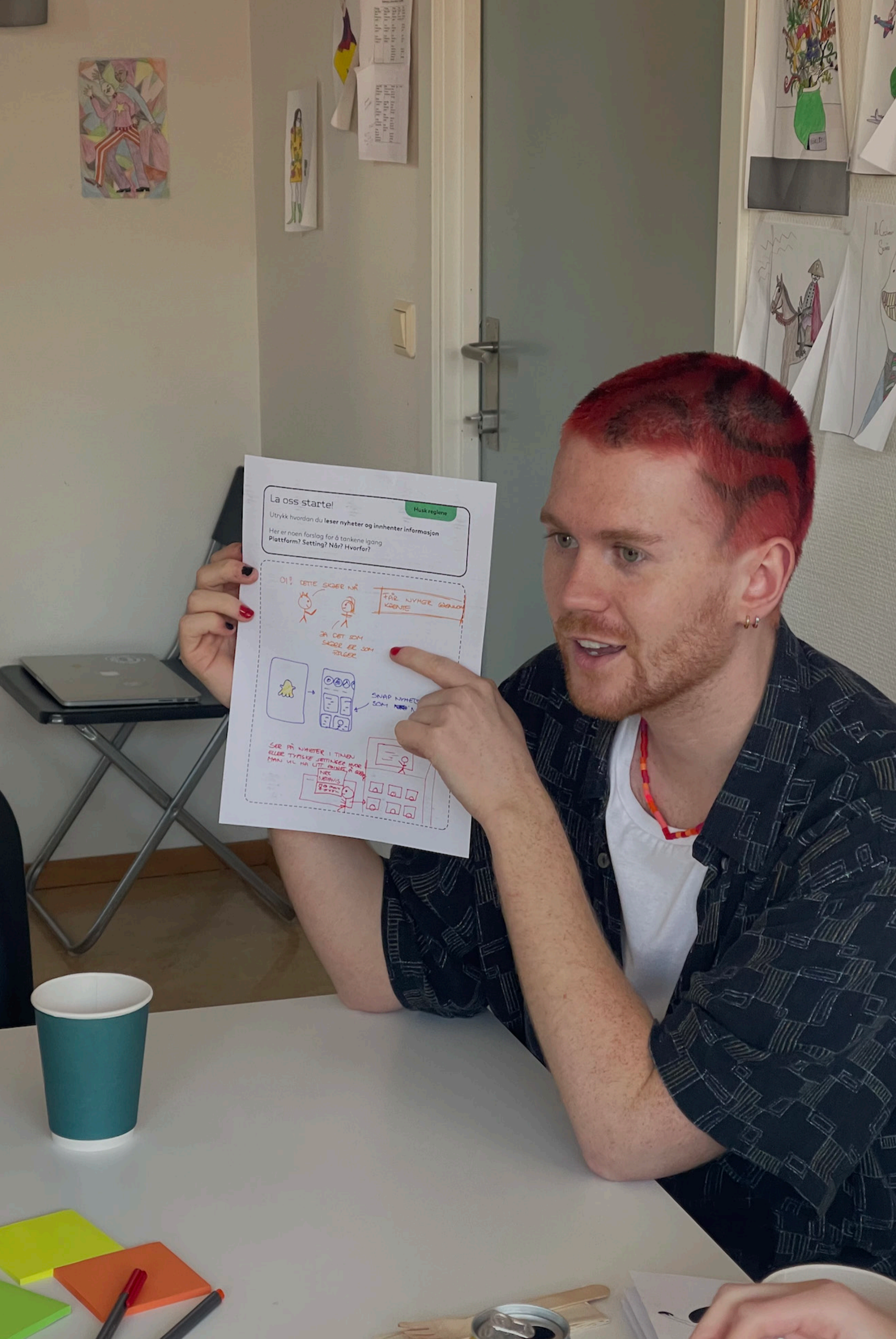
Skriv opp de ulike plattformene hvor nyheter når dere.

De ble delt inn i grupper for å kunne diskutere litt om hverandre. Formålet med disse gruppene var for meg å lytte på samtalene som kom frem.

Deres tanker om twitter.

Med denne oppgaven fikk jeg høre litt hva de tenkte om Twitter som plattform. For å ikke påvirke deres tanker ble ikke Twitter nevnt av meg før i denne delen av oppgaven.





Resultater fra workshopen

Som resultat av denne workshopen satt jeg med noen ulike tanker. Med alderen 23 til 30 år kom det ikke som et sjokk at de holdt seg til en rekke sosiale medier. De hadde gjerne NRK appen lastet ned på telefonen, men leste ofte NRK-nyhetene gjennom deres Snapchat variant. Samtidig hadde varslinger som for eksempel VG på, som da ble lest om noe var av interesse.

Et utsagn fra en deltaker skilte seg ut. *"Det er mye mer spennende å se ting på Tiktok, det er nesten live"*. Som tidligere nevnt under Pressens rolle, blir det påpekt hvordan sosiale medier er en viktig informasjonskilde. Samtidig er dette kritikkverdig ettersom den ikke går gjennom den presseetiske prosessen ved å filtrere informasjonen.

I den siste øvelsen ble det også meget klart hvordan få av dem var aktive på Twitter. Noen av dem hadde brukt det for 10 år siden for å publisere vitser og lignende. Noe som ikke speilet dagens bruk. Hvis Twitter ble brukt av noen av deltakerne var det for å lese om kjendis sladder, ikke for å innhente informasjon fra nødetatene.

Det var to punkter jeg satt igjen med som viktige funn. Dette var deres variasjon av å lese nyheter, over flere plattformer og hvordan ingen av dem brukte Twitter for å få hendelsesnyheter men heller push-varslinger. Hvis Twitter ble brukt av noen av deltakerne var det for å lese om kjendissladder, ikke for å innhente informasjon fra nødetatene.

Bryte ned tviteringer

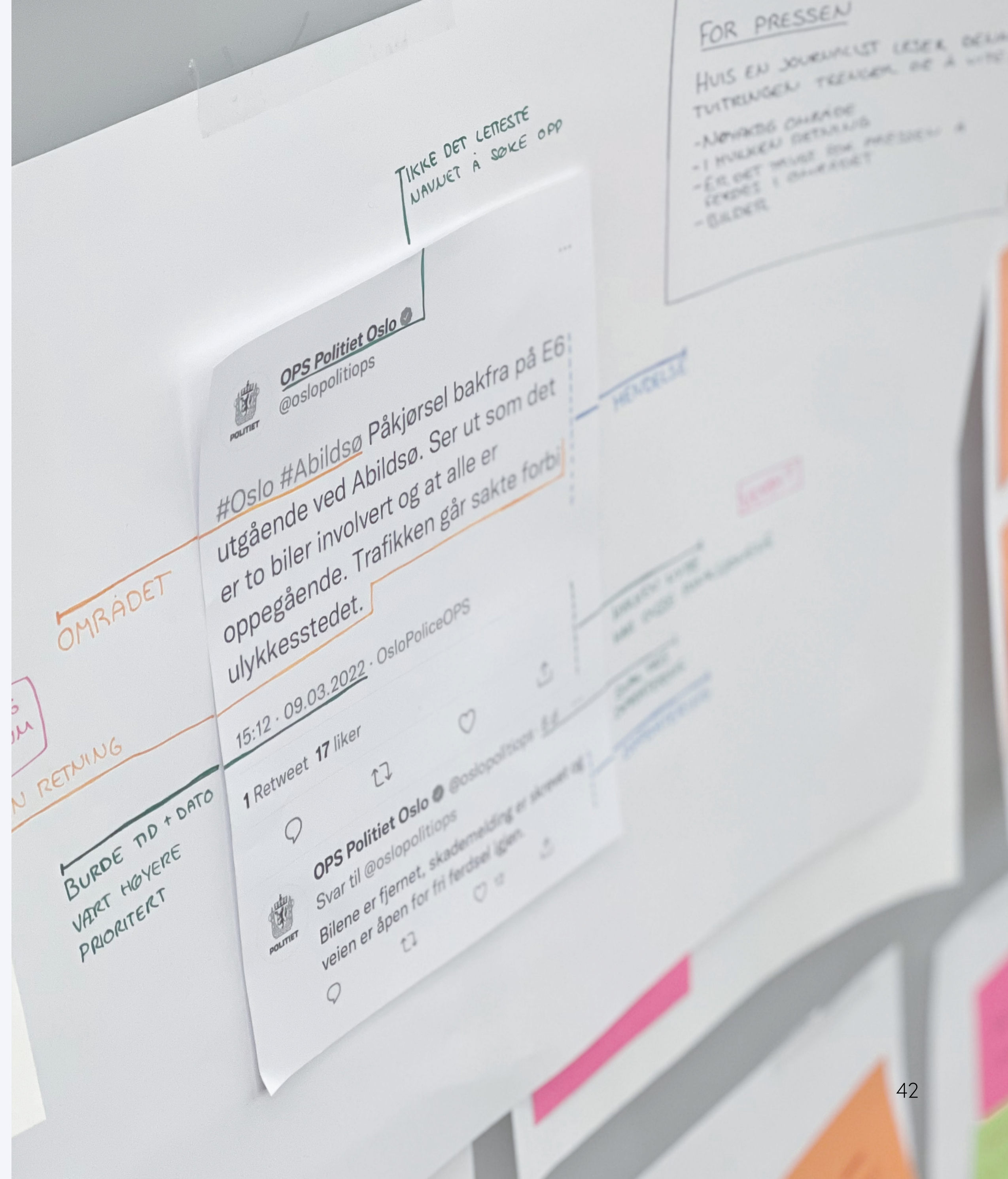
Med funn fra både innsikten, what if utforskningen og workshopen tok jeg en avgjørelse hvor Twitter ikke lengre var nødetatenes først prioriterte side å publisere på. Med dette valget om å "fjerne" Twitter fra min løsning var det enda noe jeg ønsket å utforske. Twitter har blitt bruk av nødetatene i flere år, derfor må det være noen positive sider som kan tas med videre. Jeg ønsket også å notere meg hva som ikke var optimalt, for å se om min løsning kunne implementere det på en bedre måte.

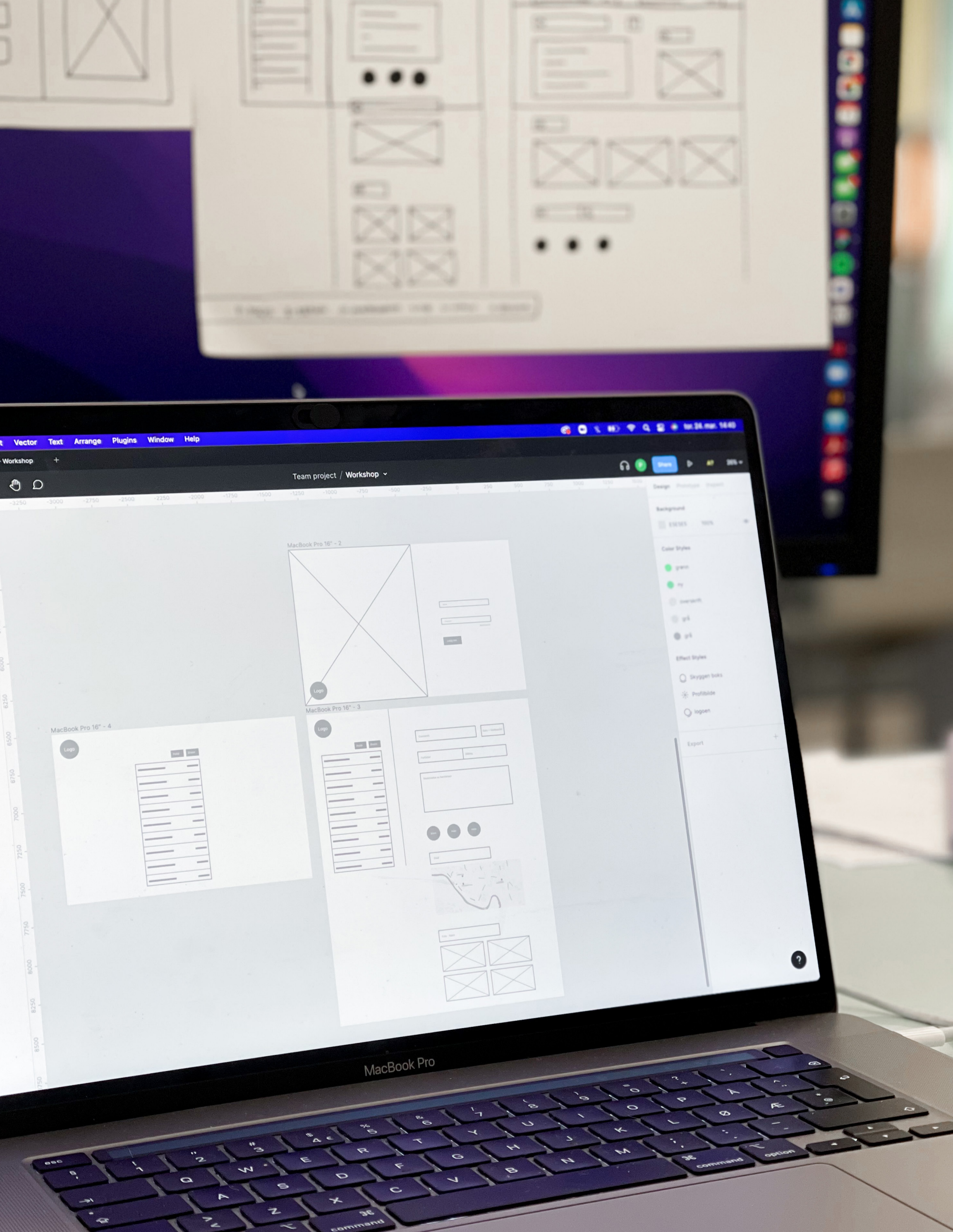
Det viktigste punktet Twitter dekker er bruken av emneknagg. Dette øker mulighetene for å søke, samtidig som viktige nøkkelord i blått skilles ut fra den sorte teksten. En annen ting er hvordan man kan legge inn kommentarer på egen tvitring. Dette gjør det ryddig for leser og forfattere å holde seg oppdatert på hendelsen.

I denne konteksten har Twitter heller flere mangler. Klokkeslettet på tvitringen er når den ble publisert, noe som ikke svarer på når hendelsen egentlig inntraff. En negativ side ved Twitter er hvordan brukernavn allerede kan være tatt. Dette gjør at nødetatene mulig må justere på det de egentlig ønsker å hete. Andre brukere må gjerne søke seg litt rundt for å komme frem til ønsket sentral. En siste ting som virkelig begrenser er antallet bokstaver det er mulig å skrive i en tvitring. Dette begrenser forfatteren og gjør at nyttig informasjon blir utelatt.

"Siden er uoversiktlig og krevende å holde seg oppdatert på"

En versjon av Twitter som journalister tar i bruk er Tweetdeck. Dette gir dem muligheten til å se på flere tvitringer samtidig. I et intervju med frontsjef hos BA, Mads Rene Tellevik, ble det påpekt hvordan dette var en svak løsning.



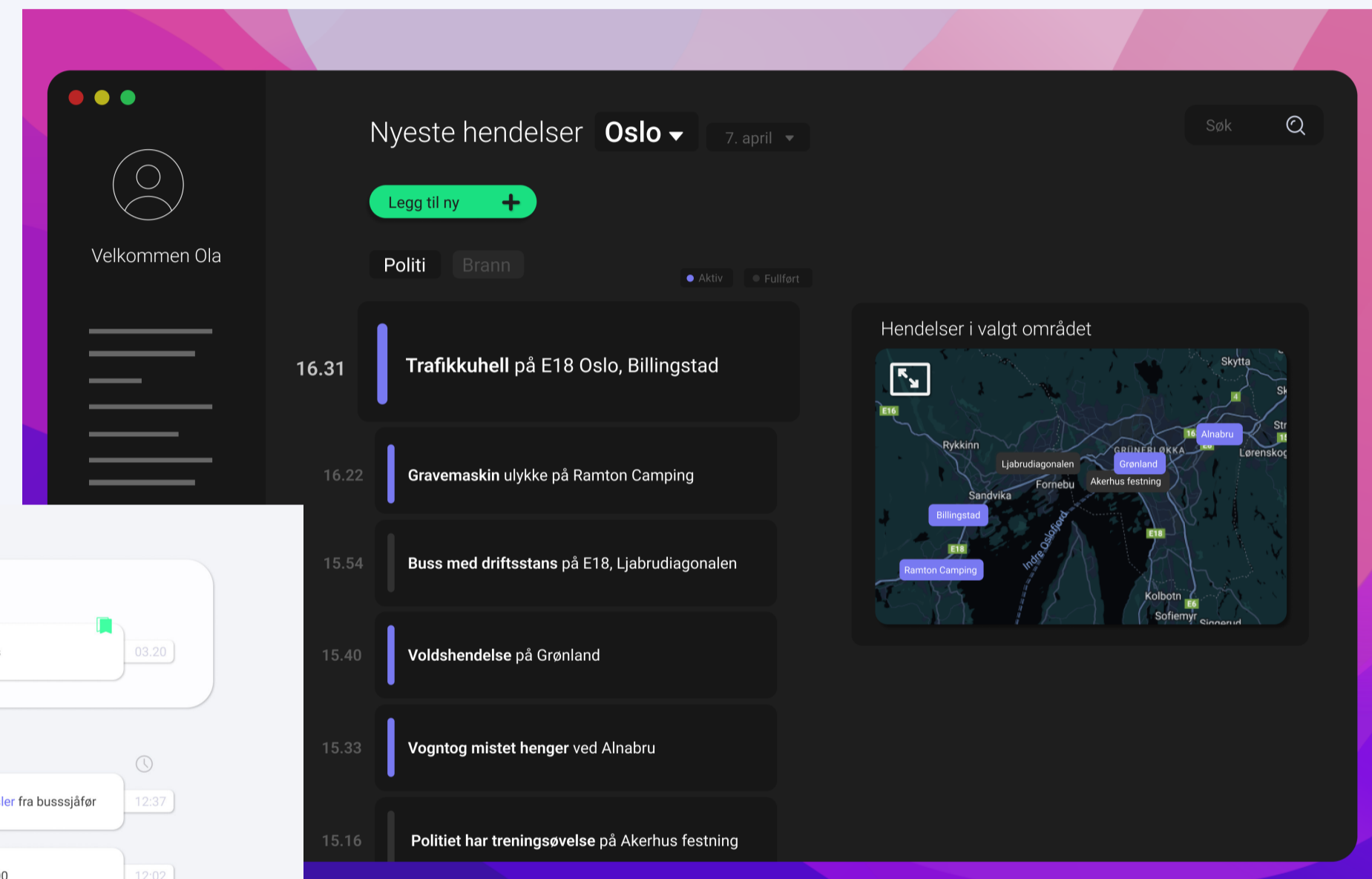
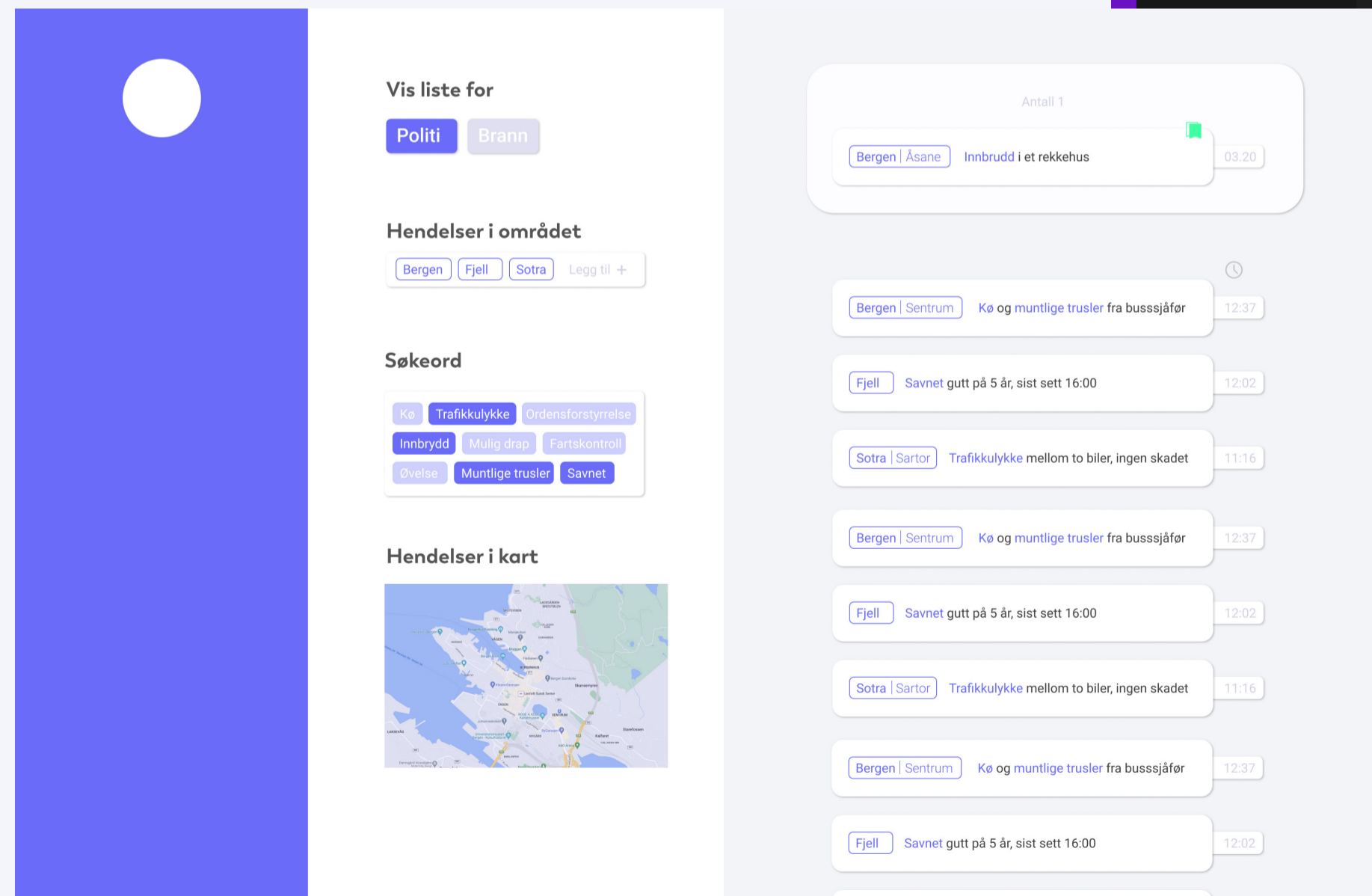


Wireframes

Jeg startet med veldig enkle wireframes som ble testet med brukere. Formålet med disse testene var å snakke om mulig innhold. En test var på brannstasjonen i Bergen med avdelingsleder Christer Skei. Her hadde han mulighet til å tegne og skrive opp tanker. Den andre testen var med frontsjef Mads Rene Tellevik over Zoom. Dette ble en digital versjon av den samme testen hvor han hadde mulighet til å skrive ned ting over Miro. Dette var enkle tester hvor samtalen om mulighetene hadde større verdi enn flyten i prototypen.

High-fidelity

Etter dette startet jeg med mer high-fidelity prototyper. Det å gå fra en meget enkel wireframe til en mer detaljert prototype fikk frem gode diskusjoner og samtaler som gjorde at ideene virkelig startet. Samtalene som startet handlet om nye funksjoner, knapper, løsninger og generelt muligheter for Glipe.



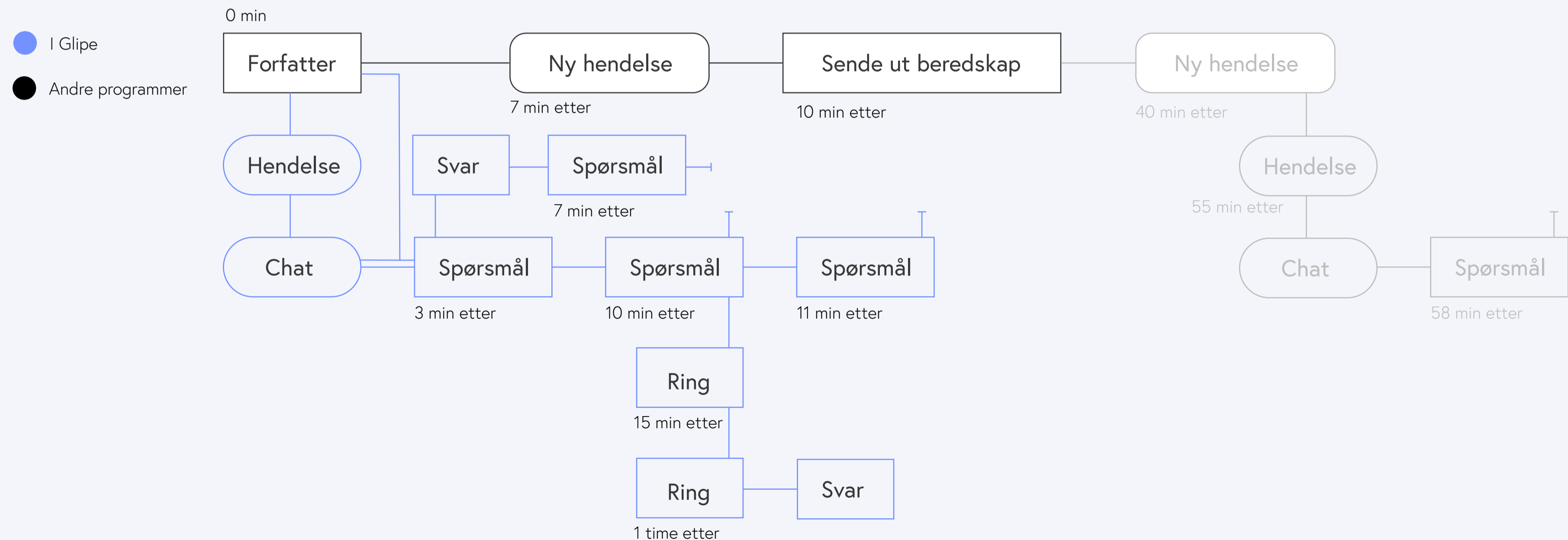
Samtaler under testing

Hvordan vil flyten være om det er mulig å kommunisere med nødetatene direkte på plattformen?

Etter innsikten kunne man se at pressen kunne ha en stor nytte av en slik funksjon. Om en journalist hadde et spørsmål angående en hendelse var det mulig for dem å publisere dette i plattformen. Om journalister fra andre medier satt inne med det samme spørsmålet, kunne de se at dette allerede var stilt. Denne løsningen kunne skapt enda mindre trafikk på pressetelefonene, noe som hadde vært til god nytte for nødetatene.

På den andre siden sitter jeg med informasjon om nødetatene. Som nevnt kunne en slik løsning begrenset innringninger fra presse, men hvem er det som skal svare på spørsmålene inne i plattformen? Etter feltarbeidet for å kunne forstå nødetatene som bruker, ble det klart at de trengte en effektiv plattform for å få ut informasjon og så gå videre til neste arbeidsoppgave. I denne arbeidsflyten var det krevende å få inn en rutine for å svare på spørsmål over chat.

Innsikten tydet på at dette ikke være en god flyt for rutinene til nødetatene, men jeg ønsket ikke avfeie funksjonen uten mer utforskning. Derfor tegnet jeg opp en mulig flyt dette kunne hatt ...

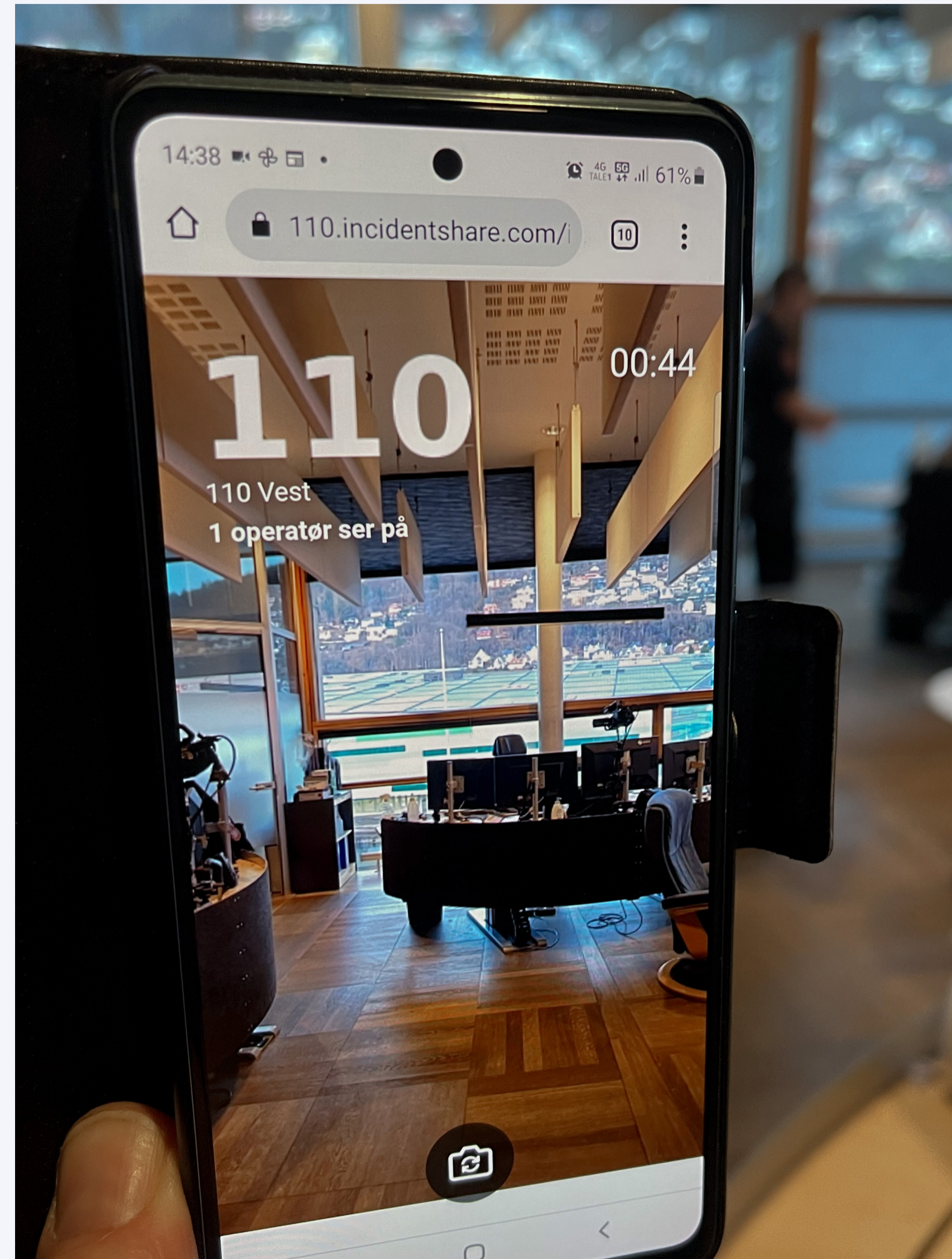


...Hvordan kunne man inkludert bilder inn i plattformen?

Bilder direkte fra en hendelse er et nyttige virkemiddel for presse. Det gjør saken enda mer spennende for leser. Fungerende vaktkommandør Shahrooz Lahooti nevnte hvordan presse alltid ønsker å få tilsendt bilder direkte fra stedet. noe som meget sjeldent er mulig. Dette er fordi en innsatsleder på hendelsen ikke tar bilder til pressen, det er ikke del av hens arbeidsoppgaver.

Etter dette startet jeg å tenke på en funksjon jeg ble vist under feltarbeid på 110-sentralen. Dette er en link 110-sentralen sender ut til ansvarlig på stedet. Med denne funksjonen var det mulig for dem å trykke seg inn på linken og direkte sende det som skjedde på stedet til sentralen. Noe som gjorde at vaktkommendøren og operatørene kunne få frem et helt annet bilde av situasjonen og sende ut mer eller mindre beredskap. Med dette fikk jeg en bekreftelse på at visuell kommunikasjon var mulig å opprette mellom dem på stasjonen og dem på hendelsen. Kunne dette føre til en løsning for å gi bilder til presse?

Om presse hadde fått tilgang til bilder hadde de fått et ansvar om å publisere det for offentligheten eller ikke. Være varsom-plakaten inneholder publiseringsregler som tar høyde for denne type bilder.



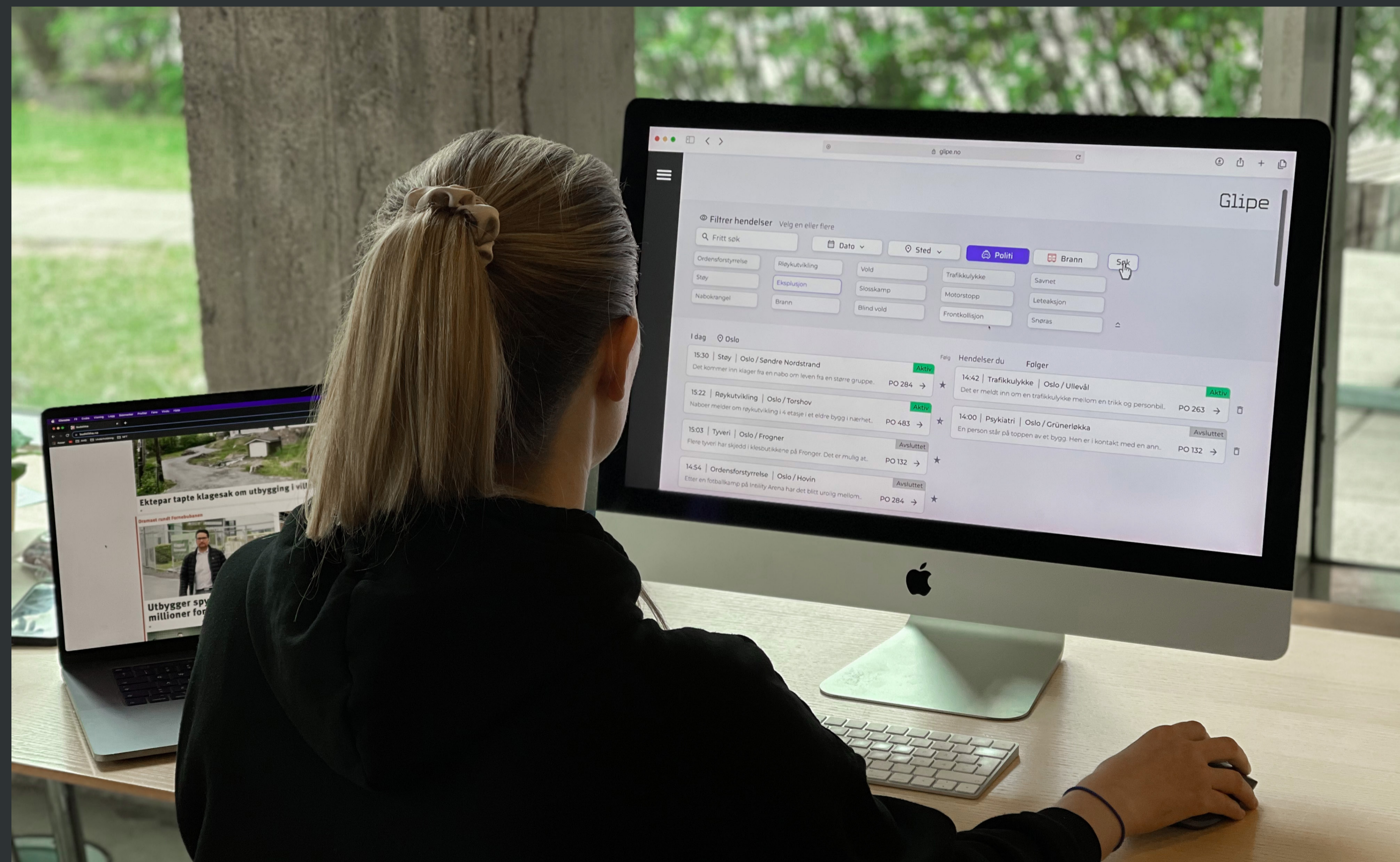
Fra testing til løsning

I dette kapitlet blir design løsningen presentert



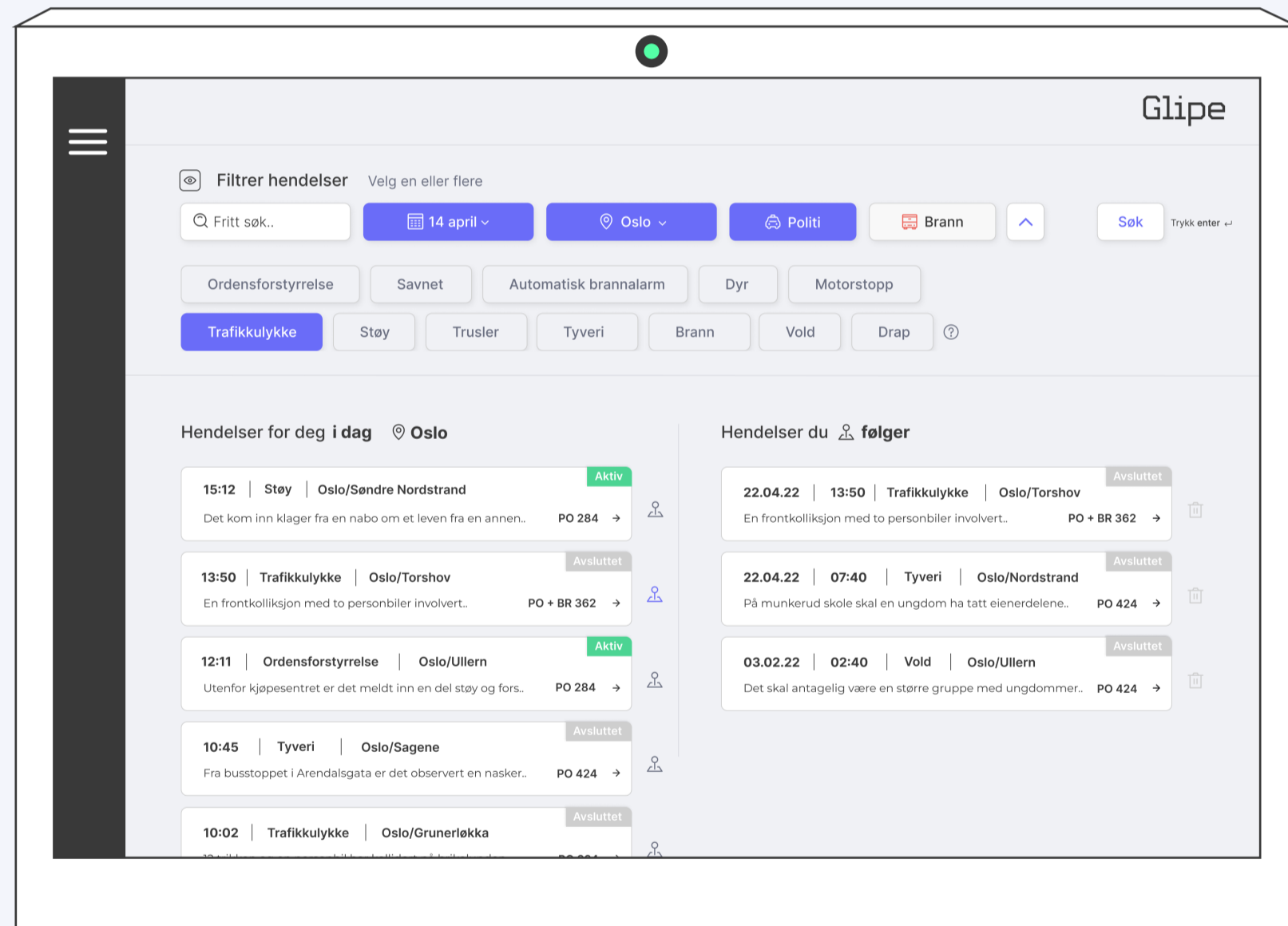
How - Design løsning

Glipe er en plattform utviklet for desktop som bringer kommunikasjonen mellom nødetater og presse sammen. Med Glipe er det mulig for både politiet og brannvesenet å komme ut med detaljert sensitiv informasjon til pressen.

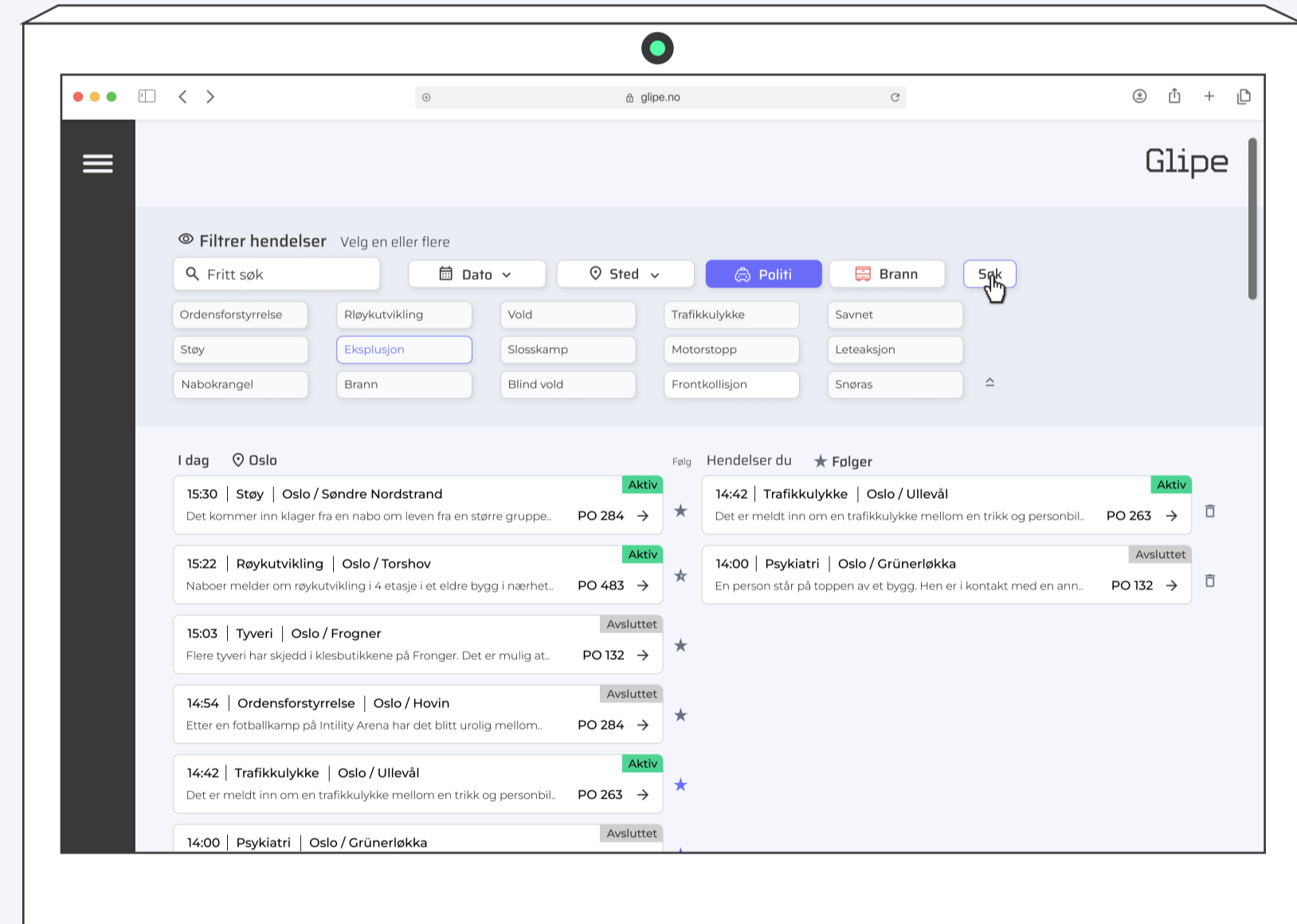


Fra klikkbar til raffinert

I min levering er det vist til to brukerreiser i form av en klikkbar prototype. Den første fra politiets side og den andre fra pressen. Brukerne har ulike roller hvor politi og brann ses på som forfatteren og pressen som konsumenten. I tillegg til dette er det også lagt to mer raffinerte skisser, som viser hvordan det endelige resultatet hadde blitt til. Grunnen til at den klikkbare prototypen ikke er like finpusset er fordi disse feilene er plukket opp i ettertid. Jeg ønsket å levere de videreutviklede skissene for å vise en større forståelse for gestallovne og hvordan de er med på å forme et design til noe mer brukervennlig.



Klikkbar prototype



Mer raffinert



Felles

Det ligger mye bak hvert trinn i Glipe. Med det ønsker jeg å starte med å forklare fellesdelene av plattformen for å så gå inn på det som er unikt fra nødetatsiden og pressesiden.

Logo

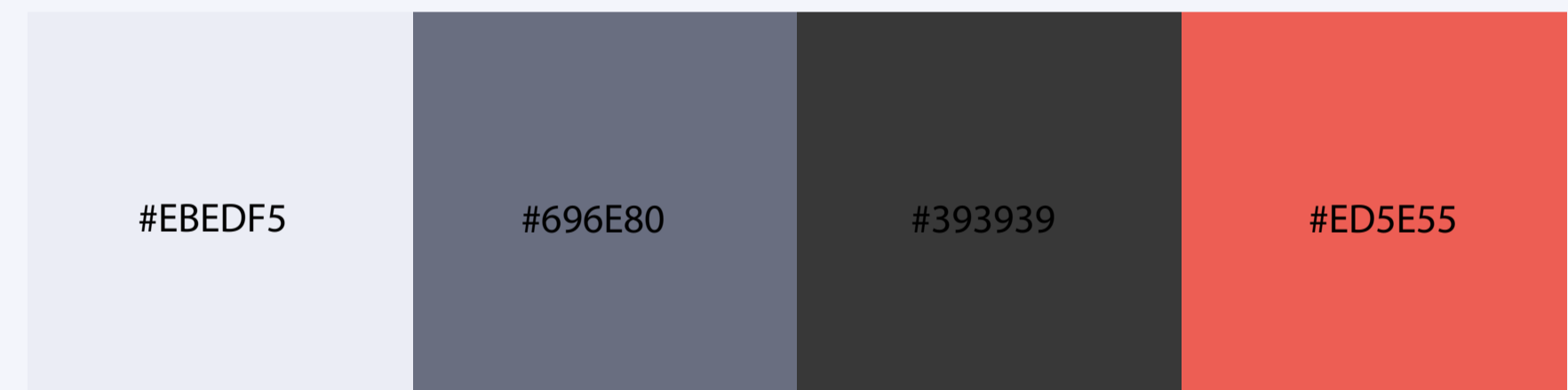
Glipe

Fargepalett



Fonter

Montserrat Light
Montserrat Medium
Saira Medium



Grafiske elementer

De grafiske elementene som farger og font er med på å skape inntrykket man får av Glipe.

Stroke og skygge

For klikkbare informasjonsbokser og knapper er det lagt på stroke og skygge, slik som i eksemplene over. Dette er for å få dem til å bli skilt godt nok fra bakgrunnen og få et utseende som gjør dem mer klikkbare. Samtidig som det er tatt hensyn til WCAG standarden.



Dette er knappen som er øverst i hierarkiet, den er markert lilla for å skille seg ut fra resten av designet. Formålet med denne knappen er at den skal være øyenfallende.



Den neste knappen er for å tydelig vise at den er aktivisert.



Den tredje er det jeg vil anse som den mest normale knappen. Den kommer til å bli brukt mye og bør derfor ikke skille seg for sterkt ut.



Den siste knappen er for de ekstra muligheten som er tilgjengelig. Dette er knapper brukeren må eller vil bruke, men må oppsøke dem for å ta dem i bruk.

Ikoner

For å kunne tydeliggjøre knapper eller informasjon har jeg tatt i bruk ikoner. I et innlegg av Shane P Williams tar han opp debatten om at ikoner ikke øker brukeropplevelsen. Et godt poeng er hvordan ikoner alene kan være krevende for brukeren å forstå og huske (Williams, 2019). Det fins unntak hvor både Apple og Google har gjort ulike ikoner godt gjenkjent av brukerne. Ettersom jeg bruker Material Design Icons av Google kan ikoner som søppelspann bli kjent igjen uten støtte av tekst.



De to **ikonene som skiller seg** ut er politiet og brann. Dette er fordi de har en egen farge. Grunnen til at jeg har gjort dette er fordi det skal være tydelig at de er ulike. Det skal også være lettere for brukeren å koble at eksempelvis brann er rød/oransje. Når et varsel i denne fargen kommer opp i høyre hjørne skal det være tydelig at dette er en melding fra brann.

Følg hendelse

Dette er en funksjon som gjør det mulig for brukeren å kunne "pinne" en hendelse, samt fjerne den. Denne muligheten kan ha en stor verdi ettersom en journalist ønsker å holde tritt med oppdateringer.



Festet

Første skissen



Følger

Siste skissen

Hurtigtaster

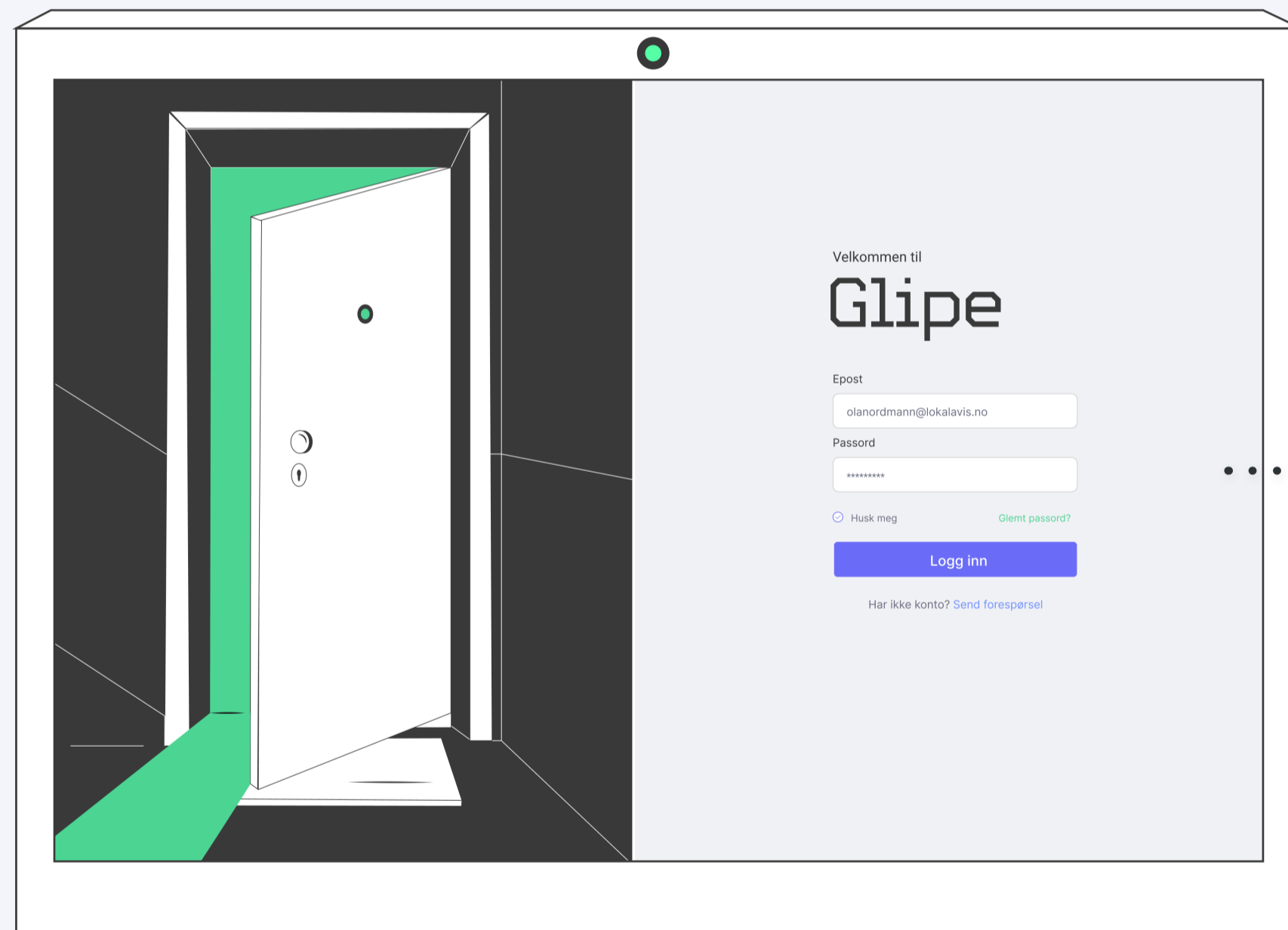
For å kunne effektivisere handlinger er det lagt inn muligheter for å ta i bruk tastaturet. Den tekniske kompetansen til brukerne kommer til å variere. Derfor er disse hurtigtastene visualisert med tekst og ikoner ved siden av knapper.



Trykk mellomrom 

Login

Siden for å logge inn tar utgangspunkt i en standard login-side med epostadresse og passord. Denne siden er i all hovedsak med for å starte brukerreisen på en mer naturlig måte og vise hvordan det er en innloggingsmur for å få tilgang.



Epost

olanordmann@lokalavis.no

Passord

Husk meg

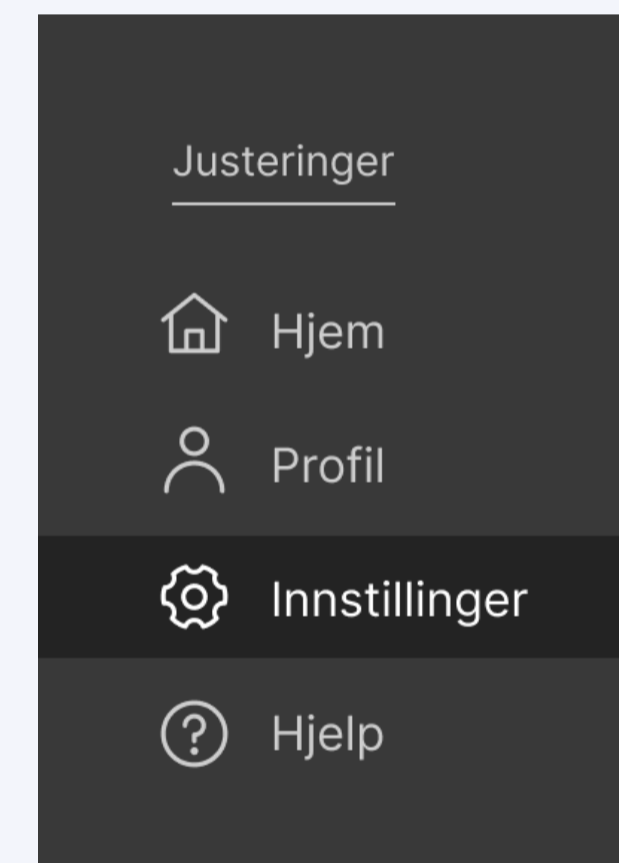
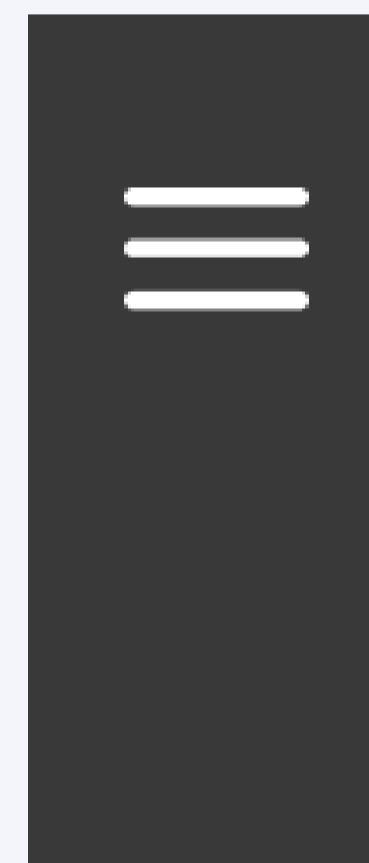
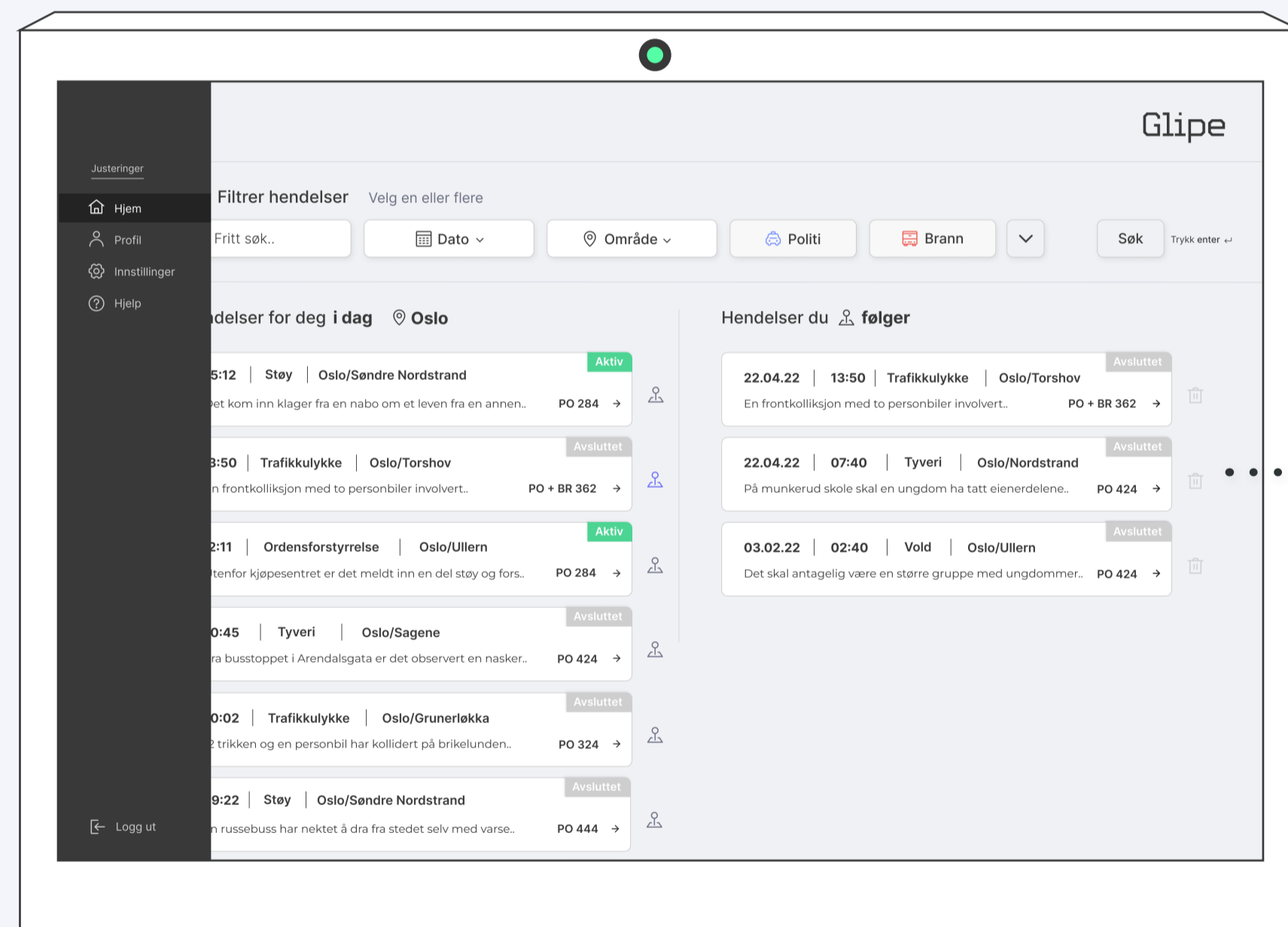
[Glemt passord?](#)

Logg inn

Har ikke konto? [Send forespørsel](#)

Meny

For å kunne gjøre justeringer av nyeste hendelser og filtrerte søk er det lagt opp en hamburgermeny. Denne menyen inneholder funksjoner brukeren sjeldent vil ta i bruk, men muligheten for justeringer bør være der.



Identifikasjonsnummer

Enhver hendelse har et id-nummer. Formålet til denne funksjoner er at journalister lettere kan referere til en hendelse.



Klart, effektivt og oversiktlig



Oppfølgingsspørsmål og usikkerhet

Ulikheter

De to brukerne har noen ulikheter ved seg. Det vil nå bli forklart, hvor nødetatene er forfatteren og pressen konsumenten.

Forfatteren

Nødetatene vil publisere om hendelser som en sekundærhandling etter deres hovedarbeid. Mellom håndtering av hendelser vil nødetatene publisere dem i Glipe, noe som må være effektivt. Det er flere punkter som kan øke effektiviseringen

- Hurtigtast for å publisere
- Forslag til kategorisering av hendelse
- Voice Control mulighetene for å lese inn for eksempel en melding ...

Type hendelse

Ordensforstyrrelse Savnet Automatisk brannalarm

Trafikkulykke Støy Trusler Tyveri

Dyr Motorstopp Vold **Røykutvikling**




PO 361

 Publisert


Trykk  



Glipe


Opprett en ny hendelse

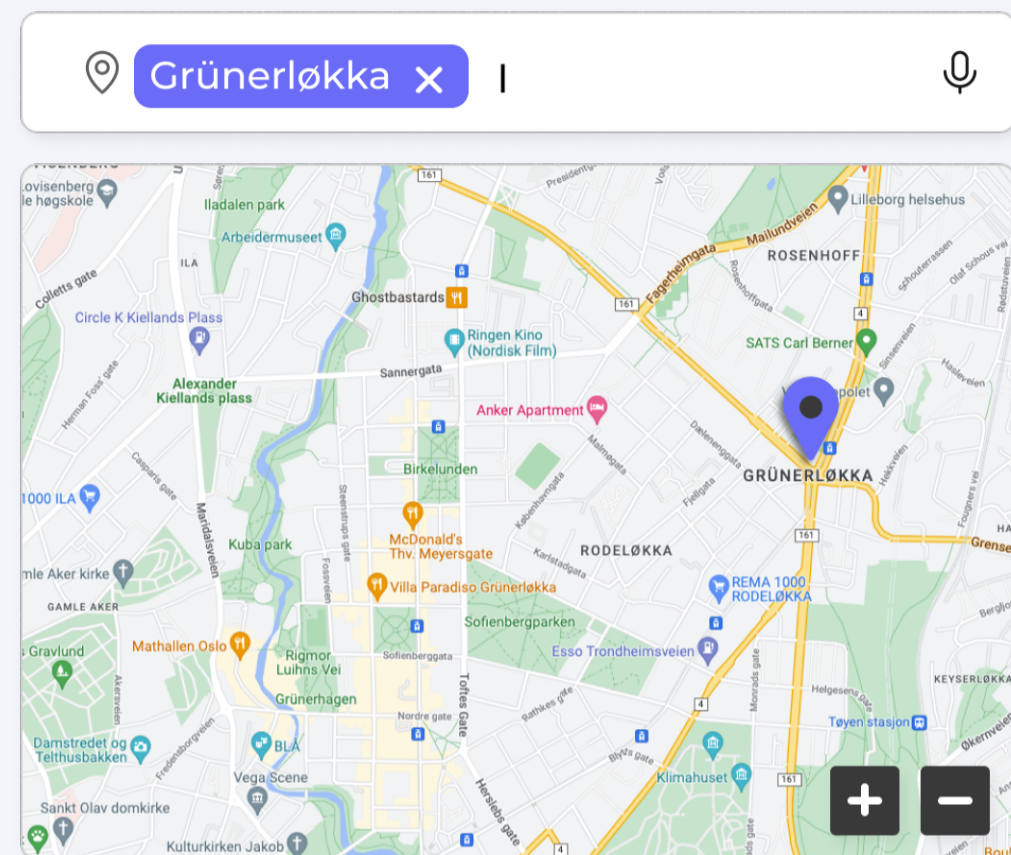
 **Politi**

En leilighet i fjerde etasje har hatt en betydelig røykutvikling. Det er ukjent hva årsaken er. Alle utenom en katt er ute av leiligheten. Brannvesenet har ansvar for brannen. Vi sikrer av området for ettersom det er en sterkt trafikert gate.

Publisert på  Twitter

Trykk  





... På denne siden er det mulig for nødetatene å legge inn område og/eller adresse. Dette gjør at forfatteren av saken kan få et bedre helhetsbilde av hva hen publiserer. Operasjonslederen eller vaktkommandøren som plottet dette inn sitter parallelt og jobber i kart i andre programmer, derfor kan eventuelle feil plukkes opp med hjelp av det visuelle.

Etter selve hendelsen er opprettet vil forfatteren få et varsel om at brann har skrevet en meget lignende hendelse, dette blir plukket opp av dataen fylt inn. Dermed kan politiet godkjenne samarbeid som da blir synlig for pressen.

Glipe

Opprett en ny hendelse

🚒 Politi

22.04.22

18:50

Røykutvikling
🗨️

En leilighet i fjerde etasje har hatt en betydelig røykutvikling. Det er ukjent hva årsaken er. Alle utenom en katt er ute av leiligheten. Brannvesenet har ansvar for brannen. Vi sikrer av området for ettersom det er en sterkt trafikert gate.

Publisert på 🐦 Twitter

Publisert
Trykk ⌘ ↵

Mulig samarbeid funnet ✕

Er brann og politi på den samme hendelsen?

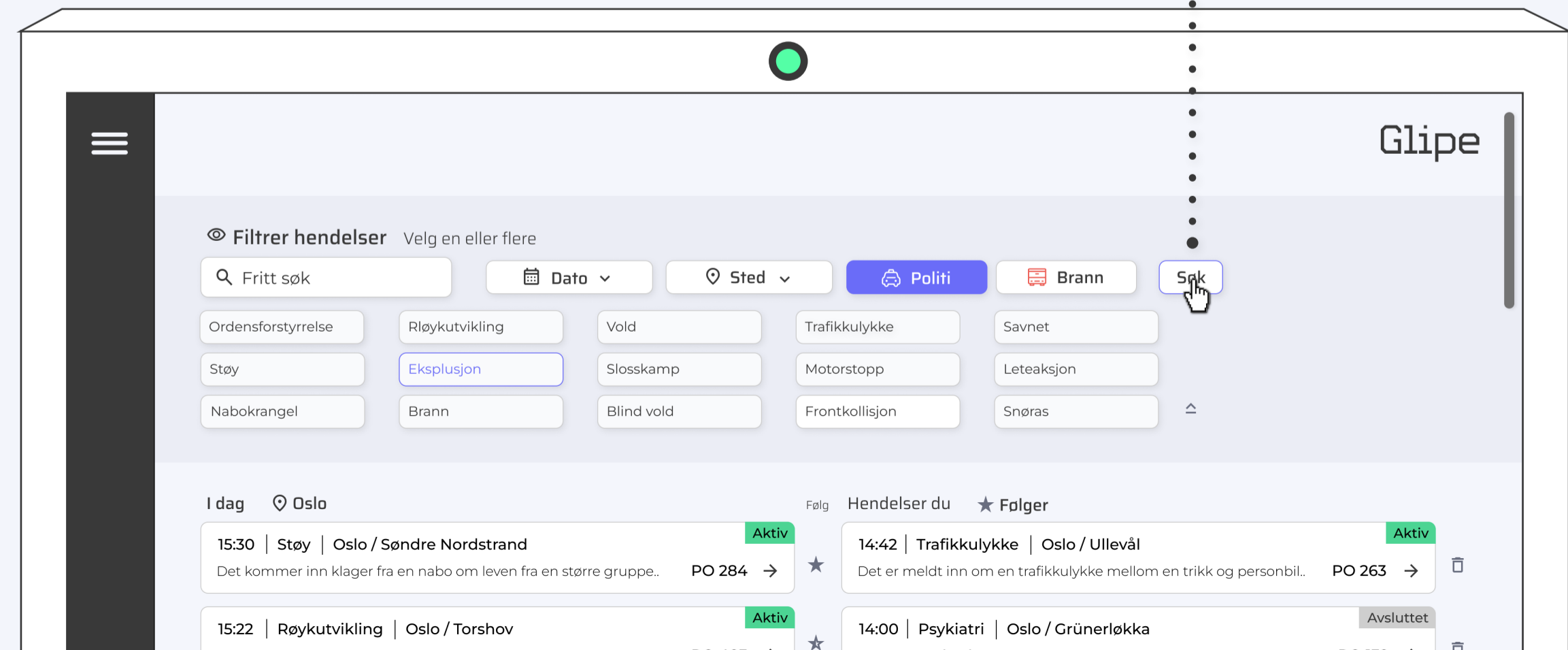
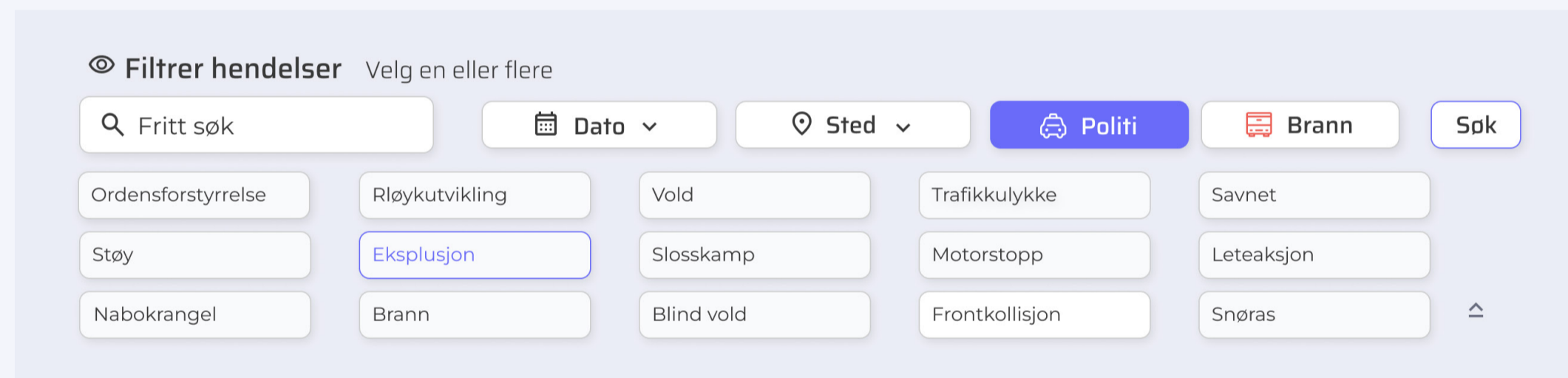
22.04.22 | 18:50 | Oslo | Grünerløkka | 76 Thorvalds Meyers gate
 Røykutvikling | Ukjent årsak. Politi og brann er på vei til stedet.

Ja. Opprett samarbeid

Dette er et nytt vindu

Konsumenten

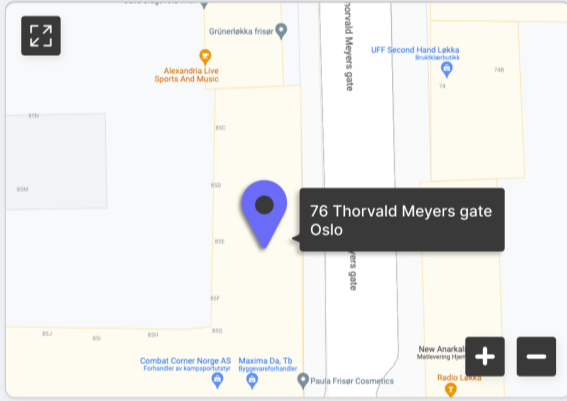

Pressen på den andre siden ønsker også effektivisering, men i en helt annen grad. Her er fokuset lagt på filtrering av søk, nyeste hendelser og hendelser man følger. Formålet med pressesiden av Glipe vil være at den kan bli brukt som en form for arkiv. Dette er det dirkte motsvar til Twitters mange mangler som nevnt tidligere ...




Glip

Røykutvikling | 22 april 2022 | PO + BR 382 | Aktiv Følg Trykk mellomrom


Karl Johan Street view

 **Politi**

18.50 En leilighet i fjerde etasje har hatt en betydelig røykutvikling. Det er ukjent hva årsaken er. Alle utenom en katt er ute av leiligheten. Brannvesenet har ansvar for brannen. Vi sikrer av området for ettersom det er en sterkt trafikert gate.

Tildel

 **Brann**

18.50 Ukjent årsak. Politi og brann er på vei til stedet.

... Et hinder som tidligere har oppstått for pressen er hvordan de må ha ulike faner oppe for å se om de ulike etatene har postet om hendelsen, dette som oppfattes som tungvint og uoversiktlig. En løsning på dette er hendelse i samarbeid. Om en hendelse blir publisert fra både brann og politi er det enkelt for pressen å se samarbeidet. ID-nummeret vil være annerledes samtidig som det er mulig å se de ulike vinklene av saken parallelt med hverandre ...



Politi



Brann

...Kart og streetview funksjon har ulike verdier for de to brukerne. For pressen vil det gi en klar indikasjon om område, samtidig en større åpenhet om adresse. Ettersom dette er en lukket plattform er det større takhøyde for å publisere denne typen sensitiv informasjon. Street view vil gi journalisten en følelse av hvordan område til hendelsen er.

Det å kunne tildele saker kan være nyttig for å hjelpe kollegaer eller å koordinere hvem som bør ta ansvar for hendelsen. Dette er med en baktanke hvor det å enkelt kunne sende til hverandre, skaper en effektivitet i arbeidet, samt styrker samarbeidet for journalistene.

Tildel hendelse

Til

Morten Jensen ✕

Melding

Jeg tenkte du kunne bruke denne i din rapport om viktigheten av hjem.

Avsluttet

14.04.22 | **16:10** | **Trafikkulykke** | **Oslo/Frogner**

Trafikkulykke mellom en personbil og en syklist. Politiet og.. PO 362 →

🔗 Tildel Trykk enter ↵

Dette er et nytt vindu

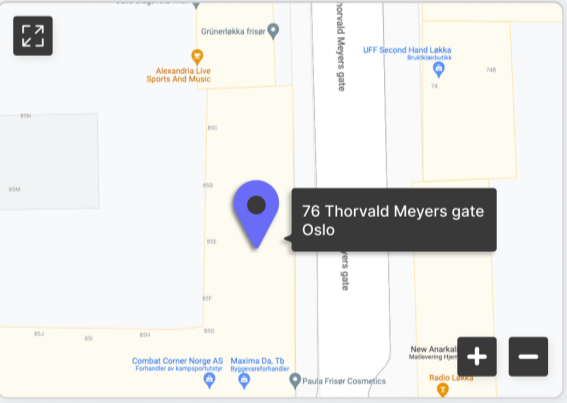
Street view

Røykutvikling


22 april 2022 | PO + BR 382 | Aktiv

Følg Trykk mellomrom ↓

Karl Johan



Street view



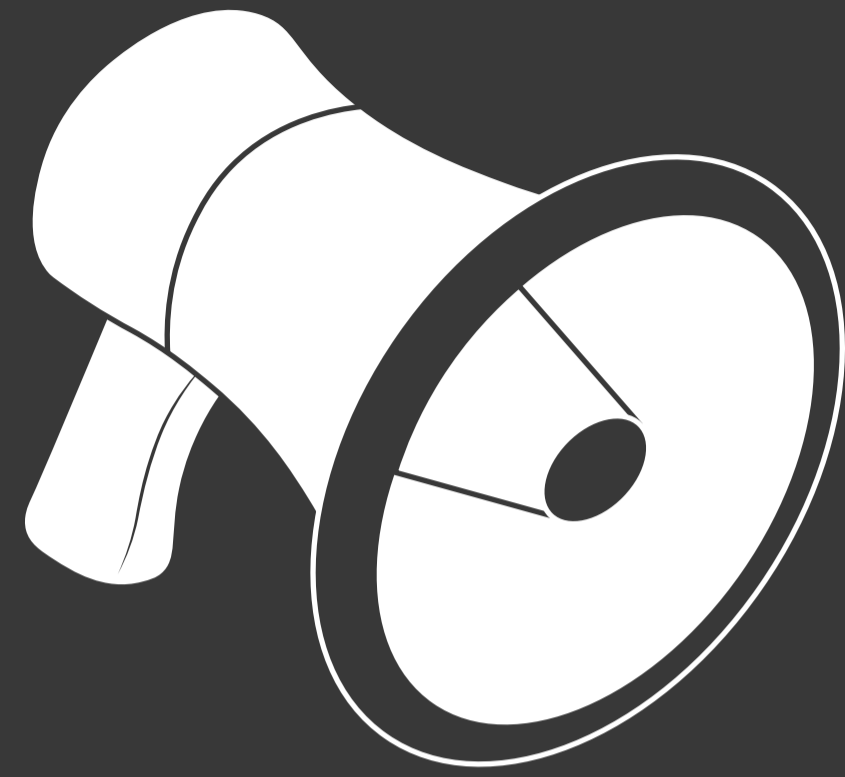
Politi

18.50 En leilighet i fjerde etasje har hatt en betydelig røykutvikling. Det er ukjent hva årsaken er. Alle utenom en katt er ute av leiligheten. Brannvesenet har ansvar for brannen. Vi sikrer av området for ettersom det er en sterkt trafikert gate.

Brann

18.50 Ukjent årsak. Politi og brann er på vei til stedet.

🔗 Tildel



Refleksjoner og diskusjoner
som leder til

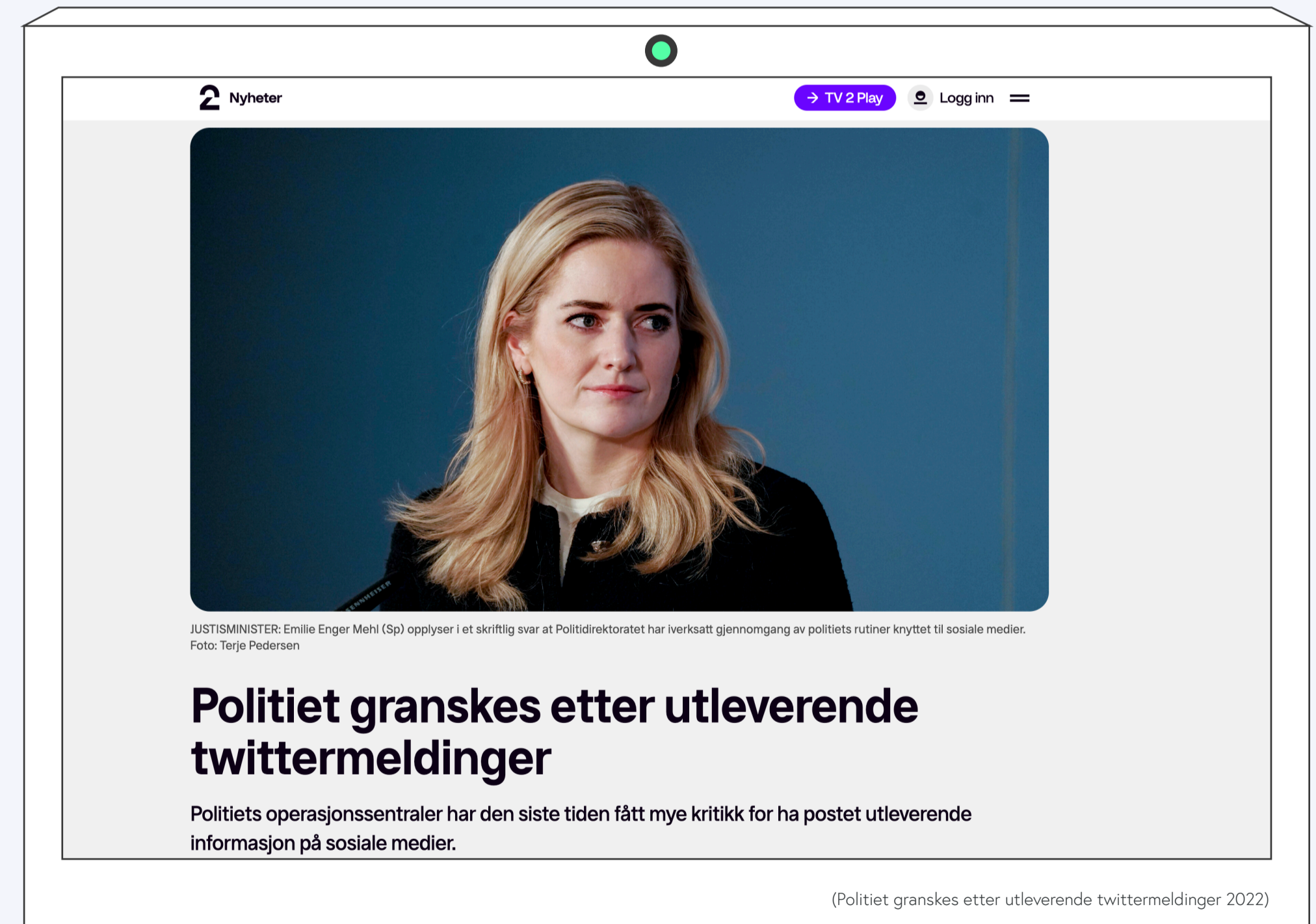
..... **en konklusjon**

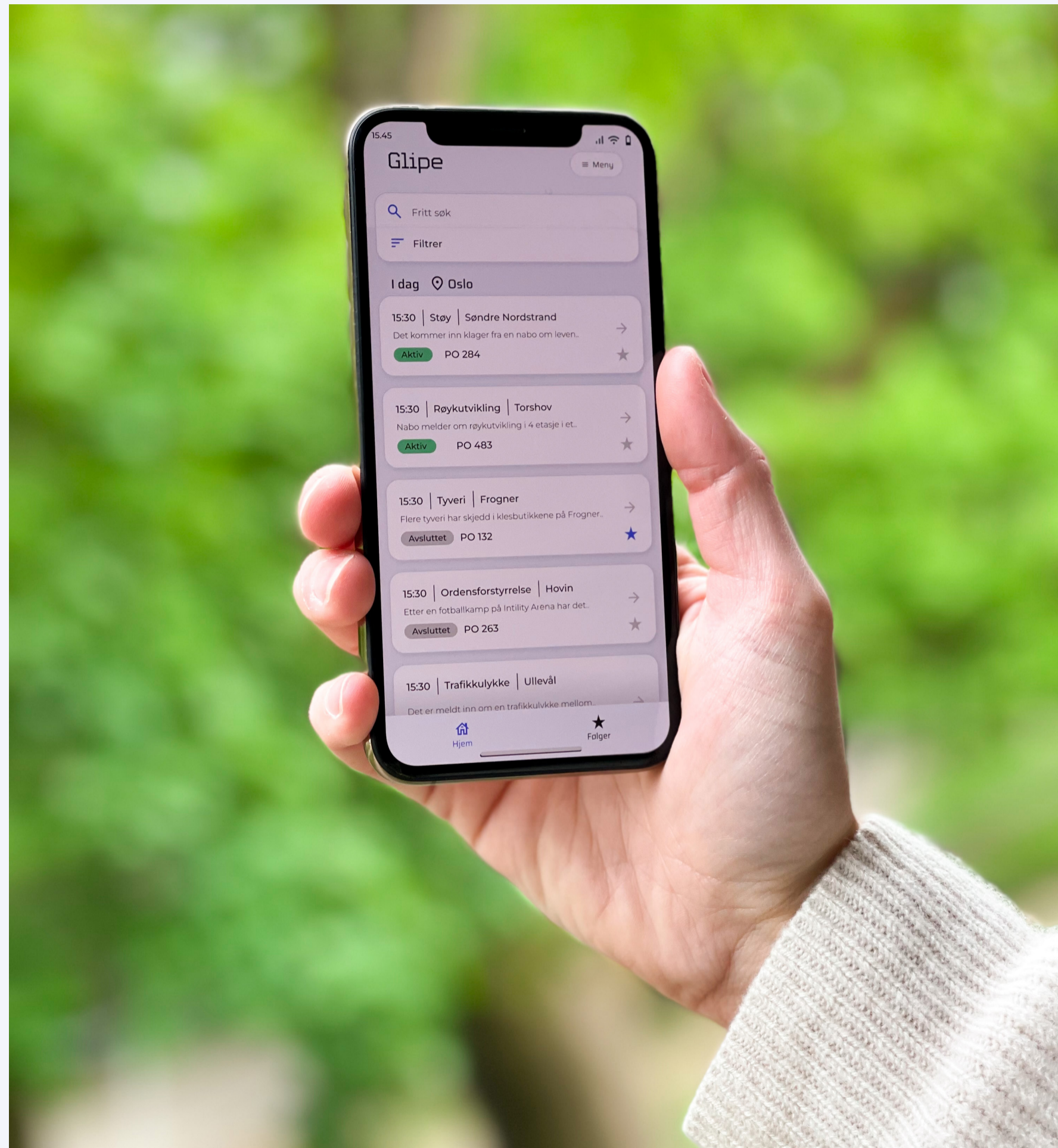
Tettere samarbeid

Med min designløsning går informasjonen fra nødetatene gjennom en redaksjonell- og presseetisk prosess før det når offentligheten. Dette er et nøye gjennomtenkt valg som bringer med seg flere sider.

På den ene siden er det mulig å si at denne løsningen svekker forholdet offentligheten har til nødetatene. Relasjonen som blir skapt ved at nødetatene kommunisere direkte til folket kan ses på som tillitsbyggende. Uten melderens øyne kan ikke nødsentralene gjøre jobben sin. Ved å poste hendelser på Twitter får publikum et innblikk i hva som skjer nasjonalt og lokalt, noe som kan skape et bedre bilde av det både politi og brannvesenet arbeider med.

På den andre siden kan man se svakheter med hvordan bruken av twitter er i dag. Den 28. april kom Tv2 ut med en artikkel som validerte mine antagelser gjort om Twitter. "Operasjonssentralen skal granskes for utleverende Twittermeldinger"(Ogre, 2022). På et vis er det forståelig at slike "overtramp" kan skje ettersom flere operasjonsledere og vaktkommandører har erfaring ifra sittfelt, ikke journalistikk. Det blir derfor enda tydeligere hvordan pressen heller burde ha ansvar for å informere.





Desktop/telefon

Glipe er hovedsakelig utviklet for å bli brukt på desktop. Dette er fordi begge brukerne tar i benytter datamaskiner i sitt daglige arbeidsliv. Designet har tatt høyde for en videre utvikling for telefon. På bakgrunn av journalister gjerne vil holde seg oppdatert uten å måtte ha tilgang til en datamaskin. Seksjonene for å søke, hendelser og hamburgermenyen er ting som enkelt kan kollapse inn til et mindre format.

Hovedredningssentralen

I prosessen i å utvikle en plattform har fokuset vært på nødetatene - politiet og brann. Et felt en også kunne ha inkorporert er for eksempel HRS (hovedredningssentralen). Hovedredningssentralen leder og koordinerer alle typer redningsaksjoner (land-, sjø- og luftredningstjeneste). Hvor de også har et særskilt pådriveransvar for å vedlikeholde og videreutvikle samvirket innen redningstjenesten mellom hendelsene (HRS, u.å). Med dette kan man trekke linjer til hvorfor informasjon fra dem kan være likeså verdifulle for pressen. Det hadde vært mulig å legge dem til som en tredje knapp ved siden av de andre nødetatene. Grunnen for at dette ikke ble gjort er fordi jeg mangler innsikt i dem som bruker. For videre utforskning og utvikling av Gripe burde HRS absolutt vært et fokus.



Tvitring

Som nevnt i mitt design har jeg lagd til en egen knapp for direkte tvitring. Dette er en funksjon som i eksempelet kan få ut meldinger om savnede dirkete. Det er en verdi bak denne kappen ettsom den tar i bruk et punkt jeg ser som nyttig med Twitter. Samtidig er det noen ting som kan utforskes videre for å forbedre og optimalisere. Knappen er forbeholdt Twitter og ekskluderer andre sosiale medier. Noe jeg kunne tatt større høyde for er hvordan andre sosiale medier kunne vært et alternativ.

Et annet svakt punkt er hvordan knappen kan bli brukt feil. Knappen er effektiv og klar, det skal ikke være krevende for brukeren å velge alternativet om tvitring. Når alternativet om å

tvitre og publisere på Gripe er trykket på er det ikke mulig å trekke seg. Om forfatteren med en feiltakelse huket av på Twitter er det en fare for at informasjon som skulle være forbeholdt pressen og nødsentralene kom ut til offentligheten.

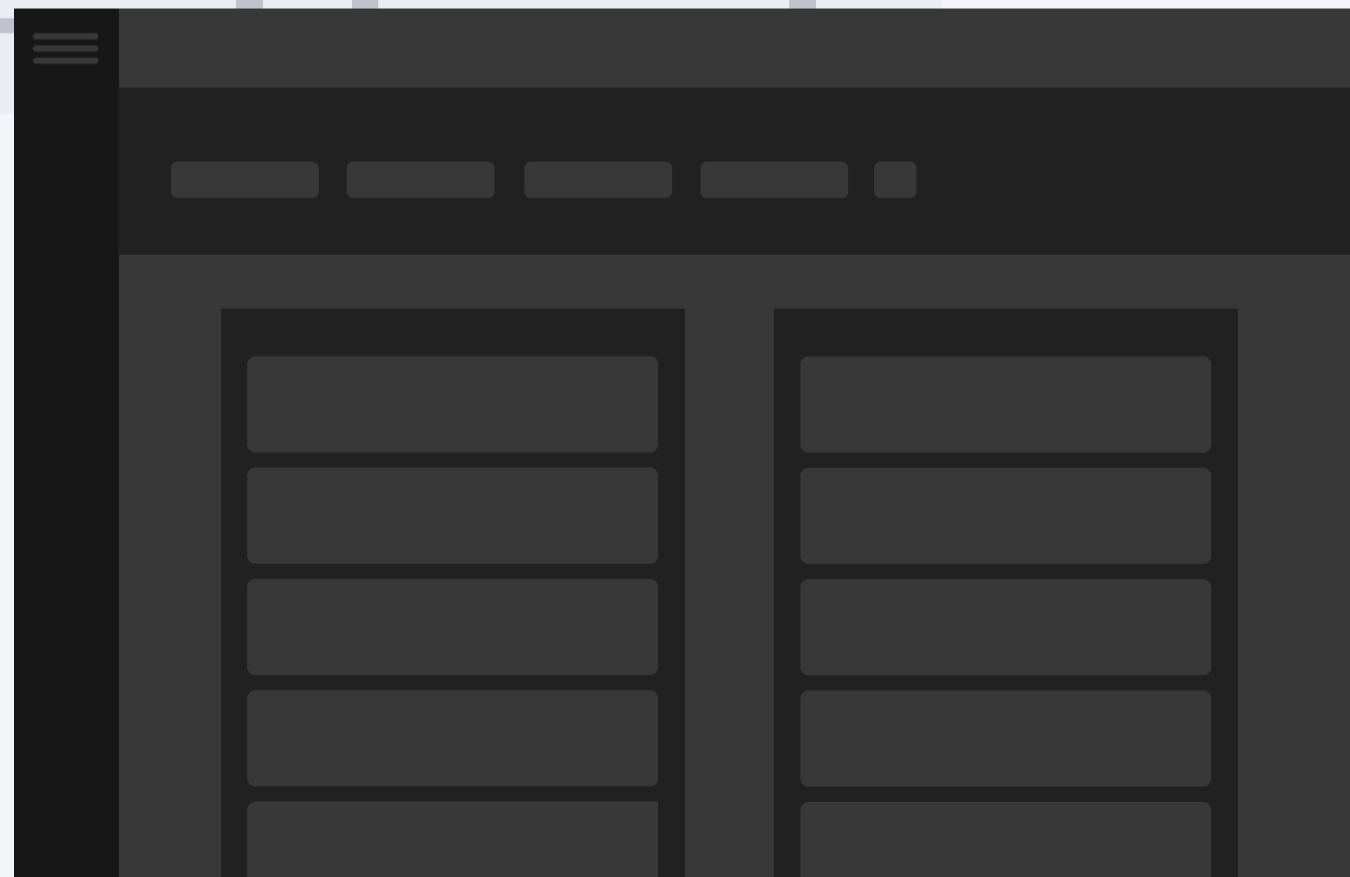
En løsning for dette hadde vært å bruke en annen utforming på knappen. Denne type knapp har en slags lås på seg. Det vil si at brukeren må klikke minst to ganger for å få huket av alternativet om tvitring. Et annet hjelpemiddel for å unngå nevnt problematikk ville vært å flyttet selve knappen til et annet sted, for å ikke ha den for nært alternativt om å publisere.



Utforming



Etter feltarbeid fra både operasjonssentralen og 110-sentralen la jeg merke til bruken av lyse skjermer, altså lyst design. Derfor startet jeg og å skissere for en mørkere skjerm. Dette viste seg å være mer krevende enn først antatt. Samtidig hadde jeg ikke en god begrunnelse for hvorfor den skulle være mørk, annet enn at det kunne være mer behagelig for øyet. For å skape best mulig brukergrensesnitt med den kompetansen jeg satt med havnet valget på å utforme den lys. En mulig videreutvikling ville vært å designe for både lys og mørk skjerm, avhengig av dagvakt eller nattevakt.



Forebyggende hendelser

Flere av hendelsene nødetatene vil informere om er forebyggende. Dette vil si informasjon ut til offentligheten angående for eksempel en brannøvelse. I dag er dette noe som blir informert direkte på Twitter og avisene har mulighet til viderformidle til sine lesere. I designet kunne dette blitt tatt større hensyn til. Forebyggende hendelser kunne for eksempel fått en egen liste eller lagt i den vanlige listen hvor farge, ikoner eller tekst er med på å skille dem ut. En konsekvens av å ikke få informert om denne type hendelser er at nødtelefonene får inn utallige unødvendige anrop. Derfor ville et fokus i videreutvikling vært å utforske mulighetene for å få forebyggende hendelser til å skille seg ut fra resten.

Kart og streetview

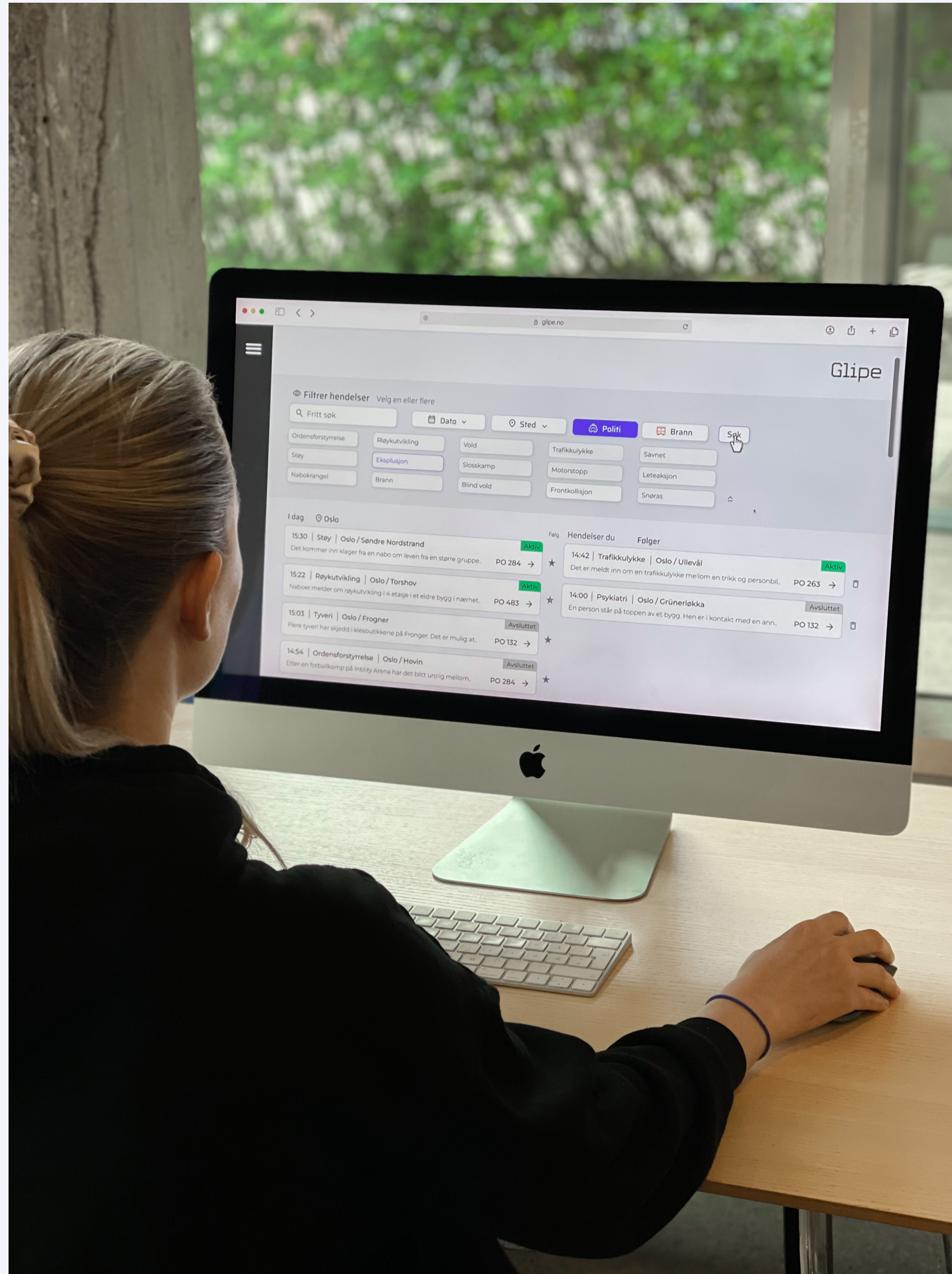
Kartet er en funksjon som kan berike brukeropplevelsen, samt skape forvirring. Dette er fordi en hendelse i politiets tilfelle ofte er i bevegelse. Derfor er det mulig å tenke seg at denne funksjonen kan være krevende. Et motsvar jeg fikk til dette var fra redaksjonssjef for Budstikka Jørgen Dahl Kristensen. Han påpekte hvordan journalisten har et ansvar om å komme til det første stedet som er opplyst. Fra dette må journalisten selv henge med i hendelsesforløpet og om mulige lokasjons bytter skjer. Ut ifra denne uttalelsen kan det lønne seg å klargjøre en felles forventingsavtale. Vil streetview fungere på toppen av et fjell eller på en kjerrevei i skogen? Nei. Den kommer med en rekke begrensninger, men jeg ønsket fortsatt å ta den med i min løsning med en begrunnelse om at den har verdi når funksjonell.

Bare 280 bokstaver

Tidligere har jeg påpekt hvordan tvitringer har begrenset bruk av ord, altså 280 bokstaver, hvor det påpekes at dette kan utelate nyttig informasjon. Her er det mulig å argumentere for at kortfattet informasjon i dette tilfelle blir korr'ekt. Etersom nødetatene ønsker å være effektive i deres beskrivelser. Noe som hadde vært spennende er å få tall på hvor lang en informativ tekst fra nødetatene egentlig ville vært i gjennomsnitt om begrensningen fra Twitter ikke var der. Når er en kortfattet tekst lang nok?

Klokkeslett

Når det skrives om en hendelse kan forfatteren justere klokkeslettet til når hendelsen inntraff. Dette er fordi det gjerne ikke blir delt på Gripe før 10 minutter senere. Noe som i selv en fin funksjon, men det kan sees på som en mangel at det ikke står klokkeslettet for selve publiseringen. En verdi dette kunne hatt er når det trengs å nøste opp i hvem som alltid er litt sent ute med å videreformidle hendelser til Gripe. Da kunne man sett på historikken for når hendelsen inntraff versus når den ble publisert av gjeldende nødetat.



Konklusjon

I løpet av arbeidet med dette prosjektet satt jeg opp en problemstilling som lyder slik.

Kan utviklingen av Gripe være med på å styrke demokratiet?

Proessen av innsiktsarbeidet tok lengre tid enn forventet. Ut av dette ser jeg to ulike konsekvenser. På den ene siden har selve interaksjonsdesignet blitt satt på vent fordi jeg ønsket å samle inn mer kunnskap før skissene startet. Noe som gjorde at jeg ikke utforsket så bredt. På den andre siden gjorde innsikten at jeg fikk en god forståelse for brukers behov og ønsker. Samtidig fikk jeg et større perspektiv av hele prosjektet, som handler om den mulige samfunnsverdien. For gjennom mitt design har jeg effektivisert en arbeidshverdag og forandret hvordan kommunikasjonen mellom de to brukerne foregår. Noe som fører til at det økte samarbeidet gjennom min plattform, Gripe, kan bidra med å styrke demokratiet.

Referanseliste

Brann- og redningsvesenforskriften (2021) Foreskrift om organisering, bemanning og utrustning av brann- og redningsvesen og nød-meldesentralene. Tilgjengelig fra: https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2021-09-15-2755/KAPITTEL_4#%C2%A721 (Hentet: 31.januar 2022)

DOGA Under designprosessen (u.å) Tilgjengelig fra: <https://doga.no/verktoy/designdrevet-innovasjon/guide-for-designdrevet-innovasjon/2/designprosessen/> (Hentet: 5 mai 2022).

Gerhardsen, A. (2021). Hvorfor er politiet på Twitter?, Aftenposten.no. Tilgjengelig fra: <https://www.aftenposten.no/meninger/debatt/i/Jx6q1j/hvorfor-er-politiet-paa-twitter> (hentet: 04. februar 2021)

Ogre, M. (2022) Politiet granskes etter utleverende twittermeldinger , TV2.no. Tilgjengelig fra: <https://www.tv2.no/a/14754110/> (Hentet: 28 april 2022.)

Orgeret, K. S. (2020) Fjerde statsmakt. Tilgjengelig fra: https://snl.no/fjerde_statsmakt (Hentet: 22.mars 2022)

Hovtun, L. M. (2016) Prosjektplan for brannvesenets nødmeldeapp (Versjon 0.2) (Hentet: 12.november 2021)

HRS (u.å) Om hovedredningssentralen Tilgjengelig fra: <https://www.hovedredningssentralen.no/om-hovedredningssentralen/om-hovedredningssentralen/> (Hentet 02.mai 2022)

Norsk presseforbund (1936) Vær varsom-plakaten Tilgjengelig fra: <https://presse.no/pfu/etiske-regler/vaer-varsom-plakaten/> (Hentet 20. Februar)

NTB (2022) Underveisrapporten for Oslo-piloten (hentet april 2022)

Otterlei, S. S. (2015) Nødetatene stenger ute blå- lysjegere og journalister, NRK.no. Tilgjengelig fra: <https://www.nrk.no/vestland/nodetatene-stenger-ute-blalysjegere-og-journalister-1.12625520> (Hentet: 04.desember 2021)

Schwebs, T. Ytre-Arne, B. og Østbye, H. (2020). Media i samfunnet. 8. utg. Oslo: Samlaget

Sevaldson, B. (2012) The Rich Design Research Space. Tilgjengelig fra: <https://www.systemsorientededesign.net/index.php/frameworks/rich-design-space> (Hentet: 05.mai 2022).

Williams, S.P. (2019) Can icons harm usability and when should you use them? ,Uxdesign.cc Tilgjengelig fra: <https://uxdesign.cc/when-should-i-be-using-icons-63e7448202c4> (Hentet 19.april 2022.)

Ytringsfrihetskommisjonen (2021) Innspillsmøte for mediebransjen. Tilgjengelig fra: <https://www.ykom.no/2021/06/01/innspillsmote-for-mediebransjen/> (Hentet 04. februar 2022)

Østbye, H. Helland K. Knappskog, K. og Larsen L.O. (2013) Metodebok for meidefag. 4. utg. Bergen: fagbokforl.

Fiskefartøy i brann utenfor Røst (2022) [digitalt fotografi]. Tilgjengelig fra: <https://www.hovedredningssentralen.no/fiskefartoy-i-brann-utenfor-rost/> (Hentet 09.mai 2022)