

Begynn å skrive ved merket nedenfor

# **Brukerundersøkelse i Avbrekk-prosjektet**

←Skriv ikke her!→

Plass for evt. Bilde:↓

Publikasjonsnummer:↓  
IMEDIA/06/02  
Forfatter(e):↓  
Michael Gritzman

Dato:↓  
April 2002



**Tittel/Title:**  
Brukerundersøkelse i Avbrekk-prosjektet

**Dato/Date:** 22 april  
**År/Year:** 2002  
**Notat nr:** IMEDIA/06/02  
**Note no:**

**Forfatter/Author:**  
Michael Gritzman

**Sammendrag/Abstract:**

Dette notatet oppsummerer resultatene fra en brukerundersøkelse av en pilotutprøving av Avbrekk systemet. Avbrekk er en applikasjon som viser frem videosekvenser med avslappende øvelser på skjermen utvalgt og instruert av fysioterapeuter. Målgruppen er personer som arbeider foran en PC-skjerm. Formålet er å forebygge muskel- og skjellettsykdommer eller å lindre allerede eksisterende plager av denne art hos brukerne. Brukerundersøkelsen har til formål å få frem tidlige indikasjoner fra brukere med vurdering både av selve konseptet og av applikasjonen. Det er valgt en kvalitativ metodisk tilnærming med intervju av testbrukere ved to pilotinstallasjoner av Avbrekk. Brukerundersøkelsen indikerer at både selve ideen med video-baserte avbrekk med fysioterapeutiske øvelser og det minimalistiske konsept som systemdesignerne har valgt er interessant. Med utgangspunkt i disse resultater anbefales det at det minimalistiske konsept rendyrkes og profileres i den videre utvikling av systemet. Videre pekes det på at brukergrensesnittet bør forbedres.

**Emneord/Keywords:** Brukerundersøkelse, kvalitative metoder, brukergrensesnitt

**Tilgjengelighet/Availability:** Restricted/begrenset

**Prosjektnr./Project no.:** 325000

**Satsningsfelt/Research field:** Systems development/Systemutvikling

**Antall sider/No. of pages:** 23



<b>1 INNLEDNING</b>	<b>2</b>
<b>2 METODIKK</b>	<b>2</b>
2.1 Gjensidige-NOR	2
2.2 Overordnet skisse av brukerundersøkelse	3
<b>3 GJENNOMFØRING AV BRUKERUNDERSØKELSEN</b>	<b>3</b>
3.1 Avvik fra plan	3
3.2 Bemanning av intervjuer	3
3.3 Dokumentasjon av intervjuer	3
3.4 Gruppeintervju	4
3.5 Installering av Avbrekk på store arbeidsplasser	4
<b>4 RESULTATER AV BRUKERUNDERSØKELSEN PÅ KONSEPTNIVÅ</b>	<b>4</b>
4.1 Konklusjon #1: Branding	5
4.2 Konklusjon #2: Stumfilm	5
4.3 Konklusjon #3: Avbrekk fra Windows	6
4.4 Konklusjon #4: Smil!	6
4.5 Konklusjon #5: Brukerne liker avbrekk	6
<b>5 DIVERSE RESULTATER PÅ DETALJERT NIVÅ</b>	<b>7</b>
5.1 Støtteapparat	7
5.2 Videoklipp	7
5.3 Type øvelser	7
5.4 Flaut	8
<b>6 FORSKJELLIGE TYPER AV BRUKERE</b>	<b>8</b>
<b>7 BRUKERGRENSESNIITT</b>	<b>8</b>
<b>8 SAMMENFATNING</b>	<b>9</b>
<b>9 VEDLEGG</b>	<b>10</b>
9.1 Vedlegg A: Plan for brukerundersøkelse	10
9.2 Vedlegg B: Intervjuguide	13
9.3 Vedlegg C: Uformell veiledning til intervjueteam	15
9.4 Vedlegg D: Bekreftelse på deltagelse i undersøkelsen	16
9.5 Vedlegg E: Samtykkeerklæring	18
9.6 Vedlegg F: Spørreskjema	20

## 1 Innledning

Dette notatet beskriver planlegging, gjennomføring og resultater fra en brukerundersøkelse av Avbrekk, en applikasjon for automatisk fremvisning av video på PC med øvelser til forebygging av muskel- og skjellettsykdommer. Brukerundersøkelsen omfatter testinstallasjoner på to arbeidsplasser i Oslo omfattende ca. 40 testbrukere.

Prosjektet er utført av en prosjektgruppe bestående av 3 personer: Kristine Vegstein fra Merkor (eier av Avbrekk), Marianne Gimse Lie fra Gjensidige-NOR og Michael Gritzman fra Norsk Regnesentral (NR)<sup>1</sup>. Prosjektet er gjennomført i tidsrommet desember 2001 til april 2002 og har vært støttet av Forskningsrådet gjennom Funn-ordningen<sup>2</sup>.

Målsettingen med prosjektet er å få feedback fra brukere i en reell brukssituasjon dvs. med Avbrekk installert som en del av det daglige arbeidsmiljøet. Man ønsker å få indikasjoner på hvordan selve konseptet med video som dukker opp på skjermen etter fastsatte intervaller fungerer. Videre ønsker man å få tilbakemelding på brukeres oppfattelse av det valgte design, inkludert funksjonalitet og brukergrensesnitt. Prosjektet har valgt å se bort fra eventuell helsemessige konsekvenser av bruk av Avbrekk. En meningsfylt undersøkelse av dette vil kreve mer tid og flere ressurser.

Brukerundersøkelsen indikerer at konseptet Avbrekk er en svært god ide. Videre pekes det på at Avbrekk må være en så enkel applikasjon som mulig. Det valgte design med bør derfor ytterligere forfines.

## 2 Metodikk

Den metodiske tilnærming som ble valgt er beskrevet i notatet "Plan for brukerundersøkelse" (vedlegg A). Kort oppsummert har vi vurdert at en kvalitativ orientert tilnærming er best i vår sammenheng, spesielt når man relaterer til målsetting og omfang med undersøkelsen. Vi har valgt å bruke semistrukturerte intervjuer med brukere. Til dette formål ble det utarbeidet en intervjuguide (vedlegg B).

Intervjuguiden er strukturert etter de temaer som vi ønsker belyst gjennom intervjuene. Eksempel på et slikt tema kan være 'videoklippene', dvs. selve videoen med de ulike øvelsene. Under overskriften er det formulert en rekke spørsmål. Spørsmålene fungerer som overordnet mal for hva vi ønsker svar på. Det har ikke vært intensjonen at man i hvert intervju nødvendigvis skulle få svar på alle spørsmål.

Før intervjuene starten ble det utarbeidet et uformelt kort notat med basis veiledning for de som skulle gjennomføre intervjuene. Dette fordi prosjektgruppen består av i alt 3 personer hvorav det kun er NR som har erfaring fra før med denne type arbeid. Notatet er vedlagt som (vedlegg C).

### 2.1 Gjensidige-NOR

Vi valgte å konsentrere brukerundersøkelsen rundt bedriften Gjensidige-NOR. Dette skyldes flere forhold.

- Gjensidige-NOR er engasjert i utviklingen av Avbrekk og ledelsen er derfor i utgangspunktet svært interessert i utprøving i denne tidlige fase av produkt-/systemutviklingen.
- Gjensidige-NOR er en etter norske forhold stor bedrift med mer enn tusen ansatte med alle de fordeler dette innebærer for variasjon i arbeidstokken, arbeidsmiljø, arbeidsoppgaver osv.

<sup>1</sup> <http://www.funn-ordningen.no/>

<sup>2</sup> <http://www.nr.no/>

- Gjensidige-NOR er representert i prosjektgruppen hvilket forenkler den praktiske gjennomføringen

## **2.2 Overordnet skisse av brukerundersøkelse**

Brukerundersøkelsen ble planlagt til å ha følgende trin:

1. Forespørsel sendes ut til ansatte i et par relevante avdelinger med informasjon om forestående pilotprosjekt med prøveinstallasjon av Avbrekk. De som ønsker å delta må samtidig si seg villige til å samarbeide med prosjektgruppen (stille på intervjuer osv.).
2. De som ønsker å delta får skriftlig bekreftelse med invitasjon til kick-off møte (vedlegg D).
3. 'Kick-off' møte på Gjensidige-NOR samtidig som systemet installeres hos testbrukerne.
4. Ved 'kick-off' møtet skal testbrukerne skrive under på en bekreftelse av at de frivillig ønsker å delta i prosjektet, et dokument vi har kalt 'samtykkeerklæring'. Teksten til denne erklæring er vedlagt som vedlegg E.
5. Testbrukerne skal - også som en del av 'Kick-off' møtet – fylle ut et spørreskjema vedr. deres generelle helsesituasjon. Spørreskjema er vedlagt som vedlegg F.
6. Marianne Gimse-Lie fra prosjektgruppen (ansatt på Gjensidige-NOR) vil være synlig og sirkulere blant testbrukerne spesielt i den første periode når systemet settes i drift.
7. Intervju gjennomføres etter at systemet har vært i bruk i minst et par uker.
8. Gjennomføring av intervju
9. Spørreskjema (punkt 5) fylles ut igjen.
10. Tilbakemelding til de deltakerne i brukerundersøkelsen om resultater av brukerundersøkelsen.

## **3 Gjennomføring av brukerundersøkelsen**

### **3.1 Avvik fra plan**

Brukerundersøkelsen ble gjennomført med utgangspunkt i den oppsatte plan. På enkelte punkter valgte vi underveis å tenke alternativt i relasjon til planen:

- Basert på vår oppfattelse av stemningen blant brukerne på kick-off møtet og i den første testperioden (feedback fra personen i prosjektgruppen som også jobber på Gjensidige-Nor) valgte vi å bruke gruppeintervju . Vi vurderte at brukerne i rollen som respondenter ville ha større trygghet i gruppesituasjonen. Samtidig vurderte vi at samtale mellom brukere/respondenter under ledelse av prosjektgruppen i rollen som intervjuere vill bringe frem mer informasjon/synspunkter enn i en tradisjonell intervjusituasjon med kun en respondent til stede.
- Det ble etterhvert klart for prosjektgruppen at spørreskjemaet med helseinformasjon ikke ville gi relevant informasjon til prosjektgruppen. Vi har derfor ikke sendt skjemaet ut til annen runde (ovenstående punkt 9).
- Under planleggingen valgte vi å la det stå åpent om vi i tillegg til Gjensidige-NOR skulle gjennomføre intervju i andre bedrifter som i en eller annen form har prøveinstallasjon Avbrekk. Disse bedrifter har i utgangspunktet ikke hatt et kontrollert forløp, dvs. ikke noe kick-off møte, spesiell oppfølging osv. Etter to gruppeintervju på Gjensidige-Nor valgte prosjektgruppen å gjennomføre et gruppeintervju på Star Tours.

### **3.2 Bemanning av intervjuer**

Vi valgte å stille med to personer fra prosjektgruppen til intervjuene. Vi vurderte at det ville bli for voldsomt å stille med hele 3 personer slik at intervjusituasjonen ville bli påvirket negativt. NR deltok på alle intervju.

### **3.3 Dokumentasjon av intervjuer**

Som det er tilfelle ved alle undersøkelser av denne art tok vi stilling til måten vi ønsket å dokumentere intervjuene. Vi valgte å ikke ta opp intervjuene (f.eks. bånd eller video) men i stedet å ta notater underveis. Dette valg baserte seg på at det uansett ikke er ressurser i prosjektet til renskrivning m.m. av slike opptak. Videre – og enda viktigere – vurderte vi at opptak evt. ville skape tilbakeholdenhet blant respondentene.

### **3.4 Gruppeintervju**

Det ble gjennomført i alt 3 gruppeintervju. To gruppeintervju på Gjensidige-NOR og et intervju på Star Tours. I alt 14 respondenter deltok på intervjuene. Gruppeintervjuene varte mellom 35 og 50 minutter.

Det har ikke vært nødvendig å oppdatere/revidere intervjuguiden. Den fungerte fint og etter hensikten på alle intervjuene. Vi vurderer at man ved alle intervjuene stort sett kom gjennom alle temaene i intervjuguiden. Som forventet ble rekkefølgen av temaer, spørsmål og diskusjoner ikke presist som satt opp i intervjuguiden.

Formen viste seg å være svært hensiktsmessig i vår kontekst. Vi fikk alle respondenter i tale og deler av samtalen var ikke kun mellom intervjuer og respondent men også en åpen samtale med meningsutvekslinger mellom brukerne/respondentene.

Som vi hadde håpet på resulterte formen med åpne gruppeintervju i at vi fikk frem synspunkter om- og vinklinger på bruk av systemet som vi ikke selv hadde forutsett under planleggingen som derfor ikke direkte var del av intervjuguiden og som derfor ikke ville ha vært omfattet av spørreskjemaer. Dette er inkludert i resultatene fra undersøkelsen som presentert i denne rapport.

### **3.5 Installasjon av Avbrekk på store arbeidsplasser**

En viktig erfaring fra prosessen på Gjensidige-NOR var at enhver installasjon av software kan være en langvarig og komplisert prosess. Systemavdelingen på Gjensidige-NOR – og i tur det firma som man har lagt ansvar for den daglige drift av alle Gjensidige-NOR sine systemer til – har primært til ansvar å sørge for at alle driftssystemer er oppe tilnærmevis 100% av tiden. Det er derfor ikke trivielt å legge inn et nytt system. Et nytt system må testes og installeres mens man ivaretar alle sikkerhetsrutiner.

I dette tilfelle tok det konkret lengere tid enn forutsett å få Avbrekk på plass. Dette medførte at systemet ikke var installert hos testbrukerne parallelt med avholdelsen av kick-off møte. Videre medførte det at man ikke uten videre kunne installere en nyere versjon av systemet etter at det var påvist feil i installerte versjon.

## **4 Resultater av brukerundersøkelsen på konseptnivå**

Resultatene av brukerundersøkelsen vil i det følgende bli presentert ”horisontalt” dvs. at presentasjonen ikke er referater fra de ulike intervju men i stedet et antall hovedkonklusjoner. Disse presenteres og begrunnes i hva testbrukerne har sagt.

I presentasjonen av resultater fra brukerundersøkelsen er det i blant brukt jeg-form. Dette betyr da at synspunktene står for hovedforfatterens (Michael Gritzman) egen regning og ikke nødvendigvis deles av de andre forfattere til dette notatet.



#### **4.1 Konklusjon #1: Branding**

Som det fremgår av intervjuguiden hadde man ikke forberedt spesifikke spørsmål for å få vurderinger av selve navnet på produktet/systemet 'Avbrekk'. Det fremgikk imidlertid tydelig fra flere respondenter at dette navnet er et svært godt valg.

*"Jeg tar et avbrekk ..."*

Denne og lignende formuleringer ble hørt flere ganger.

Det er min vurdering at image for et produkt som dette vil være et vesentlig suksess kriterium. Navnet er i sin tur en viktig del av et image. Sett fra et markedssynspunkt er det svært viktig å bli både kjent og være lett gjenkjennelig i markedet. Dette kalles for 'branding'.

Navnet på et pause/avspenningssystem kan slå ut "begge veier". En av konkurrentene til Avbrekk kaller produktet sitt for 'eTrim'. Her har man valgt et navn som signaliserer det motsatte. "Jeg tar litt eTrim nå" er vel ikke det mest avslappende man kan tenke seg. Hele poenget med et avbrekk er nettopp at man i et minutt skal ut av sin elektroniske verden.

Det har vært en intern diskusjon innen Avbrekk prosjektgruppen om man skal bruke @vbrekk eller Avbrekk. Med utgangspunkt i de ovenstående vurderinger bør @vbrekk vekk. Navnet er Avbrekk. Dette navnet – brand – er et svært godt utgangspunkt.

#### **4.2 Konklusjon #2: Stumfilm**

På den ene siden er Avbrekk sett fra et IT synspunkt et avansert multimedia system som baserer seg på nye teknologier som streaming av video, videodatabase, osv. Ikke desto mindre fremstår selve kjernen i systemet, dvs. video med fysioterapiske øvelser, som *stumfilm*.

Utviklingsteamet bak systemet har underveis hatt flere varianter med forklaringsfelt under videoen hvor øvelsene forklares i tekst. Man har også vært rundt muligheten for å ha musikk eller evt. talebasert instruksjon til videoene.

Respondentene var entydige i sin vurdering:

*"Det skal være så enkelt som mulig"*

Alle ble spurt om de kunne tenke seg musikk eller instruksjon i form av tekst eller tale. Svarene var helt entydige. Dette ønsket man ikke i det hele tatt. Testbrukerne var godt fornøyd med konseptet, de liker godt stumfilmen. Dette indikerer at avbrekket skal være avstressende og ukomplisert.

Jeg tillater meg å dra en parallell til en av tidenes mest populære teknologier, SMS-meldinger. SMS er en svært populær tjeneste med stor appell blant unge mennesker. SMS har på mange måter utkonkurrert email hos privatbrukere når det gjelder sosial kontakt. Samtidig er SMS en primitiv teknologi. Dette gjelder teknologien og især brukergrensesnittet. Hvem ville for et par år siden ha trodd at tekstmeldinger inntastet via et talltastatur med begrenset lengde osv. ville bli en multi milliard selger anno 2002?

Min vurdering er at det vil være avgjørende for Avbrekk at man rendyrker stumfilmkonseptet. Produktet har gjennom sitt navn – sin 'brand' – gitt et sterkt signal og konseptet bak bør da matche dette. Min vurdering er at originaliteten ved stumfilmen kan profileres og alle indikasjoner fra den nærværende brukerundersøkelse peker i retning av at man – bevisst eller ubevisst - har truffet målet med dette konsept.

Hvis konseptet skal rendyrkes skal programmerere og systemutviklere holdes fra å hele tiden se de tekniske muligheter i nye såkalte features. Et av de konkurrerende produkter inneholder dagens vise ord! Indikasjonene fra denne brukerundersøkelsen er helt klare. Brukerne ønsker dette så enkelt og rett på sak som overhode mulig. Stumfilmen er et godt utgangspunkt for å innfri dette ønske.

#### **4.3 Konklusjon #3: Avbrekk fra Windows**

Avbrekk-klienten er som ledd i en bevisst strategi basert på vurderinger av markedet utviklet for Windows-plattform. Systemet har et Windows look-and-feel med tradisjonelle virkemidler som dialogbokser, ikon nederst i skjermbildet, video vinduet og andre vinduer er vanlige Windows vinduer som lukkes eller fjernes på vanlige Windows maner.

*”Jeg logger inn på 7 systemer når jeg kommer her på morgenen, ønsker ikke flere ...”*

Ingen brukere snakket spesifikt om hvorvidt man f.eks. ønsker et alternativt ikke-Windows look-and-feel. Dette er heller ikke tatt opp som tema/spørsmål i intervjuguiden. Brukerne var imidlertid meget opptatt av avbrekket fra arbeidssituasjonen. Det er nærliggende å fortolke ovenstående uttalelse fra en av respondentene derhen at man ønsker et totalt avbrekk, både fra arbeid og arbeidssituasjonen. Avbrekk bør derfor ikke oppfattes som enda et system.

I forlengelse av konklusjon #2 med å rendyrke stumfilm-konseptet er min vurdering her at designet av Avbrekk klienten skal operere som en egen verden. Designet skal ha et pause – avbrekk – look-and-feel som brukeren assosierer med fritid, avslapping osv., ikke et Windows look-and-feel som brukerne assosierer med arbeid.

#### **4.4 Konklusjon #4: Smil!**

*”Alle smiler”*

Brukerne var opptatt av modellene på videoene. Modellene er vanlige mennesker av begge kjønn og i ulike aldre. Og kanskje viktigst av alt: Modellene smiler.

Brukerundersøkelsen indikerer at Avbrekk har truffet i blinken med valg sitt konsept med valg av modeller. Direkte spurt svarte alle at man ikke kunne tenke seg fotomodeller, sportsstjerner, spesielt trente personer e.l. i stedet for de valgte modeller. Det er nærliggende å tro at brukere ikke føler seg presset og snarere identifiserer seg med modellene.

Smilet er helt sentralt. En av respondentene mente at smilene signaliserte en avslappet stemning. Alle var enige om at det er flott å se en smilende, avslappet, ikke-krampaktig modell.

#### **4.5 Konklusjon #5: Brukerne liker avbrekk**

Intervjuene indikere at brukerne liker Avbrekk. Blant testbrukerne er det svært ulike typer, og forventninger/skepsis til Avbrekk var svært forskjellig. En av testbrukerne bruker nye av sin fritid med trim og trening. Også denne respondent likte etterhvert å ha Avbrekk installert på tross av at disse øvelsene kan forekomme som småtteri i sammenlikning.

*”Jeg gleder meg ....”*

Direkte spurt svarte testbrukerne at de ønsker seg dette systemet permanent. Det ble mye prat om hvor lenge testperioden varer, hva som skjer videre frem, hvordan sjansene er for at ledelsen velger å anskaffe Avbrekk osv.

Brukerne var generelt av den oppfattelse at Avbrekk har og vil ha positiv innflytelse på arbeidsmiljø og helsesituasjonen generelt. Et par respondenter antydte at de kunne være villige til selv å kjøpe Avbrekk hvis ikke ledelsen gjorde dette. Dog mente de at tiltak som Avbrekk grunnleggende er ledelsens ansvar.

## **5 Diverse resultater på detaljert nivå**

### **5.1 Støtteapparat**

Respondentene fokuserte på den hjelp de hadde fått av den lokale ressursperson (som altså samtidig er med i prosjektgruppen) spesielt i begynnelsen. Da det samtidig har vært en del problemer med flere av installasjonene på Gjensidige-NOR ble dette en kritisk suksessfaktor.

Selv om Avbrekk er en applikasjon med svært begrenset funksjonalitet kan man ikke forutsette at brukere uten videre vil ta i bruk systemet, forstå funksjonaliteten eller at det ikke vil oppstå tekniske problemer.

Under gruppeintervjuene kom det frem at det var deler av funksjonaliteten som flere ikke hadde forstått. En hadde ikke forstått sammenhengen mellom mannen (ikonet) i linjen nederst og vinduet med video.

Jeg vurderer at støtteapparatet både bør omfatte teknisk hjelp og det rent trygghetsskapende aspektet i form av liknende tiltak som støttepersonen på Gjensidige-NOR. Drift og vedlikehold bør være en integrert del av dette produktet.

### **5.2 Videoklipp**

Respondentene var alle tilfredse med kvaliteten på videoen. Når de ble spurt svarte de at det var som å se på TV.

Generelt sett mente respondentene at lengden på 1 minutt var grei. Flere respondenter refererte til en stresset arbeidssituasjon og med lengere varighet på hvert avbrekk ville de muligens ikke ha tid eller føle at de har tid til å utføre sine arbeidsoppgaver. Videre indikerer intervjuene at modellen med 3 x 20 sekunder er et greit valg. Den generelle oppfattelsen blant brukerne er at det ikke er problematisk å følge tempoet med 3 øvelser på 1 minutt.

En respondent sa i denne sammenheng at det var viktig at Avbrekk må være på eget kontor (alternativt egen plass). Dette kan forstås slik at noen går fra sitt kontor under egentlige pauser og at et avbrekk i denne sammenheng ikke er en full pause. Dette ble sagt for å understreke to poenger: at 1 minutt er passende lengde på Avbrekk og at hvis pausen hadde vært lengere og beregnet på fysiske øvelser burde man gå til trimrom e.l.(på Gjensidige-NOR finnes f.eks. initiativ som kalles energipause med instruktør og øvelser).

### **5.3 Type øvelser**

Det er ikke alle typer av øvelser som passer i Avbrekk. Eksempelvis er det ikke alle som kan strekke seg mot en stolpe. Noen har det så rotete på sitt skrivebord at man ikke kan strekke seg over det osv.

Generelt sett var respondentene positive til øvelsene. Det var mye snakk om nakke og ømme skuldre. Videre var respondentene enige om at de ikke ønsket selv å velge øvelser, men likte at øvelser dukket opp på skjermen uten at de kan kontrollere hvilke. Grunnet en feil på en installasjon fikk en testbruker samme øvelse opp hver morgen.

#### **5.4 Flaut**

Det kan være nærliggende å tro at noen vil oppfatte det som flaut å gjøre Avbrekk øvelsene mens andre ser på. Videre kan det være nærliggende å tro at dette spesielt gjør seg gjeldende for brukere som har sin arbeidsplass i et kontorlandskap.

Intervjuene indikerer at ingen av delene er tilfellet. Ingen av respondentene synes at det er flaut å gjøre Avbrekk øvelser selv hvis andre ser på. Det viste seg at respondenter som har sin arbeidsplass i et kontorlandskap nettopp ikke følte seg flau. De er vant til å ha begrenset privat sfære i arbeidssituasjonen og er å vant til å bli sett på.

### **6 Forskjellige typer av brukere**

Ovenfor er testbrukernes holdning til Avbrekk sammenfattet som positiv og til dels meget positiv. Dette er imidlertid et uttrykk for den generelle holdning til Avbrekk og at man ønsker seg å fortsette med å ha dette systemet som en del av sitt arbeidsmiljø.

Ikke desto mindre ga respondentene uttrykk for et bredt spekter av synspunkter om hvordan Avbrekk oppleves i arbeidssituasjonen hos den enkelte. Spekteret spente seg fra det allerede refererte ”jeg gleder meg” til ”at Avbrekk kan oppfattes som en stressfaktor”. Analyse av disse respondenters synspunkter peker på at noen karakteristika ved arbeidssituasjonen som kan ha betydning. Vi forutsetter her at arbeid ved skjermen er en hel sentral del av arbeidssituasjonen. Vi identifiserte 3 slike karakteristika:

1. Arbeidssituasjonen er basert på ’eksterne events’, f.eks. innkommende telefoner.
2. Arbeidssituasjonen er preget av fast rutinepreget arbeid.
3. Arbeidssituasjonen med skjermen i fokus er karakteriserte av kompliserte skjermbilder og/eller av mange samtidige vinduer/applikasjoner.

Et par respondenter som svarer på telefoner fra kunder oppfatter Avbrekk som værende en stressfaktor eller i hvert fall at situasjonen, når ikonet som varsler at det er tid for et Avbrekk dukker opp på skjermen, kan oppfattes som stresset. Man må da på ryggmargen klikke ikonet bort mens man tar seg av kunden i telefonen.

Tendensen blant respondentene var at de som selv har kontroll over arbeidet, (i dette tilfellet at de ikke er avhengig av når og hvor ofte telefonen ringer), at det er slike brukere som får brukt Avbrekk opp i mot det antall ganger som Avbrekk systemet er innstilt til. De som ofte er ute av kontoret eller som f.eks. svarer på mange telefoner, fikk det til i mindre omfang.

En respondent kommenterte på at det var avhengig av hvilke applikasjoner hun hadde oppe når Avbrekk melder seg i hvor høy grad Avbrekk naturlig faller inn i arbeidssituasjonen.

Det synes som om brukere med ’kontorpreget’ rutinearbeid er den fiktive bruker som designerne har skapt Avbrekk konseptet for. Brukerundersøkelsen indikerer at Avbrekk konseptet treffer spesielt godt i denne kategorien.

### **7 Brukergrensesnitt**

Avbrekk er en applikasjon på PC som sett fra brukerens synspunkt har følgende elementer (i skjermbildet):

- Vindu for videoer med øvelser

- Vindu som indikerer at det er tid til et avbrekk (såkalte ikon)
- Ikon ("mannen") i meny/ikon feltet nederst på skjermen
- Vindu/dialogboks med innstillinger og gjenstart av applikasjon m.m.

Generelt sett svarte respondentene at de klarer å håndtere systemet.

Vinduet med videoøvelsene fungerer fint. Noen liker å ha bilde over hele skjermen men det virket som om de fleste var fornøyd med standard størrelsen (dvs. størrelsen på videovindu fra standardoppsettet. Ikke alle hadde fått med seg at man kan innstille hvor på skjermen man ønsker dette skjermbildet. Respondentene ga uttrykk for at vinduet med video ikke trenger utvidelser i form av kommentarfelter, instruksjoner m.m.

De fleste av respondentene hadde fått med seg hvordan "mannen" brukes. En bruker som ikke hadde fått noen instruksjon hadde brukt Avbrekk i mange uker uten å ha lagt merke til "mannen".

Den Avbrekk versjon som ble installert på Gjensidige-NOR hadde en feil. Når brukeren hadde endret på innstillinger f.eks. valgt et annet intervall mellom hvert Avbrekk ble innstillingen automatisk satt tilbake til standard oppsett når systemet startes opp neste gang. Alle respondenter som har opplevd dette var opptatt av at dette i beste fall er meget irriterende.

Siden dette er en programmeringsfeil kan vi ikke legge for mye i dette. Ikke desto mindre er det min vurdering at respondentene peker på et viktig aspekt her når man er bruker av et system som Avbrekk. Innstillinger (også kjent som "settings" i vanlige systemer for PC) er noe man ikke trenger å forholde seg til fra dag til dag. Når systemet er installert vil de fleste ganske raskt finne sin foretrukne måte å bruke systemet på. Sagt med andre ord. Det kan godt være komplisert å innstille systemet, da kan man evt. får hjelp til å gjøre dette. Men når dette er gjort trenger brukeren ikke å tenke mer på dette.

## **8 Sammenfatning**

Prosjektet har fremskaffet mye verdifull viten til bruk i den videre utforming av Avbrekk konseptet og utvikling av Avbrekk systemet.

De viktigste indikasjoner fra brukerundersøkelsen kan summeres som at

- selve konseptet er en meget bra ide sett fra brukersynspunkt
- det uhyre enkle 'stumfilm' konsept er hva brukerne ønsker
- Avbrekk som navn på "brand" i markedet er et svært godt valg
- brukerne liker smilende modeller
- Avbrekk har valgt en god lengde på videoene
- brukergrensesnittet bør forbedres
- utvalg av øvelser må gjennomgås nøye

## **9 Vedlegg**

### **9.1 Vedlegg A: Plan for brukerundersøkelse**

#### **9.1.1 Målsetting**

Det er primært følgende hovedmålsettinger med å gjennomføre en brukerundersøkelse i denne fasen av utvikling og markedsføring av AVBREKK:

1. *Konseptet.* Å få feedback fra brukere på selve konseptet, dvs. hvordan det oppleves å ha et slikt system integrert i jobbmålingene, hvordan det fungerer i praksis osv.
2. *Forbedringspotensiale.* Å få feedback fra brukere med henblikk på å forbedre produktet/systemet, dvs. å få kommentarer/kritikk fra brukere på funksjonalitet og brukergrensesnitt.
3. *Helse/effekt på sykefravær.* Å få initielle indikasjoner på systemets mulige konsekvenser for helse, primært i form av hvordan medarbeidere føler systemet har effekt på deres helsesituasjon.

Merkor AS ønsker å bruke resultatene av undersøkelsen til å forbedre eksisterende ikke nettbaserte løsning og som del av grunnlag for design av neste versjon av systemet, den nettbaserte løsning. Videre kan resultater fra brukerundersøkelsen brukes i Merkors videre markedsføring av konseptet og produktene.

#### **9.1.2 Metodisk tilnærming**

Brugerundersøkelsen inngår som en integrert del av system- og produktutviklingen av Avbrekk-systemet. Med dette perspektivet og med bakgrunn i ovenstående målsetting og de øvrige rammer for brukerundersøkelsen velges en kvalitativ orientert metodisk tilnærming.

I undersøkelsen benyttes primært to virkemidler, spørreskjema og intervju. Spørreskjema brukes i relasjon til ovenstående (2) og (3). Intervju brukes primært i relasjon til ovenstående (1) men kan også inneholde aspekter av (2) og (3).

Spørreskjemaer skal brukes for å gi Merkor indikasjoner på *forbedringspotensiale og helse/effekt på sykefravær*. Slik er det ikke snakk om datainnsamling til grunn for ulike typer tellinger og/eller prosentvise beregninger som det tradisjonelt brukes i kvantitativt orienterte metoder.

Det planlegges bruk av 2 typer intervjuer. Intervju med en person (et intervjuobjekt) og gruppeintervju. Intervjuene kan betraktes som semistrukturerte intervjuer hvor det er utarbeidet en intervjuguide med temaer og stikkord. Det vil naturligvis være et mål å få respondenten til å reflektere over disse temaer men også tanker og temaer som ikke direkte inngår i intervjuguiden kan ha interesse.

Gruppeintervju har form av samtaler med en gruppe av respondenter. Også her vil en intervjuguide være basis for intervjuet.

En introduksjon til bruk av kvalitative metoder i denne typen undersøkelse er beskrevet i Easterby-Smith (91)<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Easterby-Smith, Mark; Thorpe, Richard; Lowe, Andy: *Management Research, An Introduction*, SAGE Publications 1991.

### 9.1.3 Utforming av spørreskjemaer

Angående selve utformingen av spørreskjemaet bør vi i det omfang det er rimelig følge alminnelig aksepterte tommefingerregler.

I vår setting bør vi

- ha en kort instruks i hvordan spørreskjemaet skal utfylles,
- holde samme typer av spørsmål sammen i grupper,
- starte med enklere faktuelle spørsmål for siden å gå over til spørsmål om holdninger og meninger

Om selve utforming av spørsmålene

- spørsmålene skal være klare og entydige
- bruk av slang og/eller spesialisert språk unngås
- 'personlige' spørsmål unngås
- kun et spørsmål av gangen
- ikke stille ledende spørsmål som indirekte indikerer det 'korrekte' svar

### 9.1.4 Tentativ plan for brukerundersøkelsen

Forslag til overordnet plan for brukerundersøkelsen

### 9.1.5 Ramme

Systemet som testes i brukerundersøkelsen er det ikke-nettbaserte systemet utviklet av Merkor AS. Systemet installeres på 2 ulike testarbeidsplasser i Oslo: Gjensidige NOR og TV3. Det vil være 30 installasjoner hos Gjensidige NOR og 7 hos TV3.

### 9.1.6 Utplassering

Systemene skal være installert medio januar på testarbeidsplassene.

### 9.1.7 Spørreskjema m. tema helse/effekt på sykefravær

Det foreligger et utkast til spørreskjema '@vbrekk utprøvingsskjema 2'. En tar utgangspunkt i at de helsefaglige temaer som ønskes belyst i brukerundersøkelsen er inkludert. På prosjektmøtet 10.januar ferdigstilles spørsmålene. Skjemaet skal deretter ha en ansiktsløftning jevnfør kriterier for struktur og innhold av spørreskjemaer. På møtet avtales dato for ferdigstilling og utdeling hos testpersonene. Dette spørreskjema tenkes omdelt 2 ganger: I uke 3 og i uke 7.

### 9.1.8 Spørreskjema m. tema forbedringspotensiale

Dette spørreskjema bør ha følgende fokus:

- Selve brukergrensesnittet, dvs. hva bruker synes om brukergrensesnittet og ikke minst om bruker klarer å håndtere funksjonaliteten.
- Om produktet, dvs. spørsmål som tilnærmevis har form som *forbrukerundersøkelse*. Spørsmålene forutsetter at brukeren uten problemer kan håndtere systemet.

Det foreligger et spørreskjema, med tittelen '@vbrekk, utprøvingsskjema 2'. Spørreskjemaet i sin nåværende form har mest form som 'forbrukerundersøkelse', dvs. at det fordres at brukeren klarer å bruke systemet.

NR (Michael) installerer systemet på egen PC for å bli bekjent med systemet.

Spørreskjemaet ferdigstilles primo februar.

#### 9.1.9 Intervju

Intervjuene har primært som målsetting å få frem brukernes opplevelse av selve konseptet men som et iboende element i slike semistrukturerte intervjuer kan også andre temaer bli berørt, både innenfor og utenfor rammene av oppsatte målsetting for brukerundersøkelsen. Med andre ord vil vi være åpne for diskusjon av uforutsette vinklinger på bruk av et slik system.

Som nevnt brukes 2 typer intervju i brukerundersøkelsen: Personlig intervju og gruppeintervju. Det gjennomføres ett eller flere gruppeintervju mens antallet personlige intervju bør ligge i størrelsesordenen 3 – 5. Det utarbeides en mal som vil ligge til grunn for intervjuene.

Intervjuene gjennomføres etter at systemet har vært i bruk i et stykke tid, f.eks. i uke 7, 8 & 9. Malen for intervju bør diskuteres på et prosjektmøte i god tid før selve intervjuene. Videre bør de erfaringer vi innhenter under de(t) første intervju(ene) brukes til eventuelt å revidere intervjumalen.

#### 9.1.10 Analyse av data

Data innhentet gjennom spørreskjemaer og intervjuer analyseres løpende. Det legges foreløpig ikke opp til bruk av formaliseringsnotasjoner da disse i all alminnelighet er svært ressurskrevende. Analysemetode vil bli vurdert løpende.

#### 9.1.11 Notat

Resultatene av brukerundersøkelsen presenteres i et notat.

#### 9.1.12 Informasjon og åpenhet

Testpersonene bør formelt informeres om brukerundersøkelsen. Det er viktig at testpersonene

- er klar over grunnen til at de er med,
- at de får alminnelig informasjon om integriteten til de opplysninger og holdninger de gir uttrykk for,
- blir forelagt en fremdriftsplan for undersøkelsen,
- vil få informasjon om resultatene av undersøkelsen.



## **9.2 Vedlegg B: Intervjuguide**

9.2.1 Om systemet er installert, hvor lenge respondenten har hatt systemet installert, om det fungerer osv.

- Hvor lenge har du vært bruker av Avbrekk systemet
- Har det vært noen problemer med systemet siden programmet ble installert
- Er det et støtteapparat rundt Avbrekk? Hvordan synes du det fungerer?
- Virker systemet?

9.2.2 Om respondenten rent faktisk har tatt Avbrekk i bruk, i hvilken grad osv.

- Bruker du rent faktisk Avbrekk?
- Hvor ofte bruker du Avbrekk?
- Initierer du selv bruk?, er du passiv?

9.2.3 Om opplevelsen som bruker av Avbrekk

- Liker du å bruke systemet?
- Hva er det ved systemet du liker/ikke liker?
- Hvordan er det å bruke systemet når andre ser på? Flaut?

9.2.4 Om funksjonaliteten

- Hva synes du om funksjonaliteten, dvs. de ting du kan gjøre i Avbrekk-systemet?
- Bruker du ”mannen” i nederste del av skjermbildet?
- Bruker du innstillinger?
- Ønsker du andre muligheter (dvs. utvidet funksjonalitet)?

9.2.5 Om videoklippene

- Hva synes du om videoklipp som instruksjon/trigger til å gjøre øvelser
- Fungerer filmene i sin nåværende form, forslag til tillegg/forandring??
- Fungerer ”stumfilm” konseptet? Behov for instruksjon?
- Er øvelsene passende? Form, lengde, antall sekvenser, variasjon?
- Blir man trett av å se på de samme videosekvenser dag ut og dag inn?
- Klarer du å følge øvelsene?
- Får du rent faktisk gjort øvelsene?
- Hva synes du om valget av øvelser og om måten det er gjort på, dvs. at systemet velger øvelser for deg?
- Er kvaliteten på film (video) OK?
- Er modellene OK?

9.2.6 Om integrasjon i arbeidsmiljøet/-situasjonen

- Føler du at Avbrekk tjener sin hensikt, dvs. gir deg en potensielt sunnere arbeidssituasjon, støtter opp om forebygging av skjelett- og muskel lidelser?
- Blir man distraheret av Avbrekk i sitt arbeid?
- Blir Avbrekk etterhvert en del av arbeidsmiljøet/hverdagen?
- Ser du på et slikt system som et ”gode”?

- Ville du sette pris på at arbeidsgiver kjøpte dette systemet til deg?
- Ville du vurdere å kjøpe det selv?

#### 9.2.7 Om brukergrensesnittet

- Hva synes du om brukergrensesnittet, dvs. systemet som det blir presentert for deg på skjermen?
- Er det konkrete elementer du kunne ønske deg endret på?
- Føler du at du forstår bruken av den sorte mannen, de ulike innstillinger?
- Er samspillet mellom de ulike elementer i brukergrensesnittet forståelig (mannen, det blinkende ikon, innstillingsvindu) forståelig?
- Forslag til endringer som eventuelt kan gjøre systemet enklere å bruke?

#### 9.2.8 Ros og ris

### **9.3 Vedlegg C: Uformell veiledning til intervjueteam**

Vi må ha det klart for oss presist hvilke tematiske områder vi ønsker å eksplorere under intervjuene. Dvs. løs snakk kan raskt resultere i at vi egentlig ikke får den informasjon som vi er ute etter. På den annen side er poenget med semi strukturerte intervju at vi ønsker å slippe respondenten til, dvs. at vi gjerne vil høre om annet enn svar på forberedte, presist formulerte spørsmål. Det er altså snakk om en delikat balanse vi må holde oss til.

Vi må være oss bevisste om noen grunnleggende aspekter av vår rolle som intervjuere. De viktigste aspekter i punktform:

- Vi skal ikke overføre vår egne forhåpninger/holdninger/forventet svar til respondenten
- Vi skal ikke projisere egne meninger og følelser inn i intervjusituasjonen
- Vi skal være flinke til å lytte, både å lytte til hva de har å si og til det som de IKKE ønsker å si
- Intervjuguiden er en guide, ikke en liste med spiss formulerte spørsmål som vi må ha et presist svar på. Vi tilstreber å komme gjennom hele eller vesentlige deler av guiden i intervjuene.

Vi bør forberede oss til intervjuene bl.a. ved å notere oss de mest vanlige prinsipper for hvordan man stiller spørsmål (Easterby-Smith et.al., 1994, pp. 80). Kopi av denne side vedlegges.

Hva angår dokumentasjon av intervju, foreslår jeg at vi IKKE tar disse opp på bånd. Det finnes en rekke kjente ulemper ved å gjøre dette. Respondenter er vanligvis ikke begeistret for å bli tatt opp på bånd. I vårt tilfelle vil det viktigste argument være at vi uansett ikke kan bruke bånd til noe. Det krever enorme ressurser å høre disse/skrive disse ut osv. Videre har vi ikke lagt opp til en slik behandling av "data". Vi bør heller notere viktige punkter under intervjuene og skrive sammenfatninger rett etter overstått intervju.

Det bør vurderes nøye hvordan vi skal "bemanne" intervjueteamene. Det er flere fallgruver her. Hvis vi stiller med 3 personer (med notisblokker, som noterer hva som blir sagt etc.) kan situasjonen lett føles ubekvem for respondenten. I utgangspunktet skal vi stile mot å etablere en så avslappet situasjon som mulig. Videre er det viktig å minimere vår rolle som "misjonærer", dvs. at vi fremstår som representanter for et produkt, at vi "forsvarer" de valg som er tatt under produktutviklingen osv.

Det er viktig å fokusere på hva som er vår hensikt med å gjennomføre utprøving og intervju (jeg vil helst kalde det for samtaler). Jeg foreslår at vi konsentrerer oss om følgende:

- Er konseptet brukbart?
- Bruker man rent faktisk systemet?
- Liker man å bruke systemet
- Er brukeren i stand til å bruke systemet slik det er tiltenkt fra konsept/systemutviklerne sin side?
- Integrasjon i arbeidssituasjonen?
- Brukergrensesnittet
- Ros og ris!

**9.4 Vedlegg D: Bekreftelse på deltagelse i undersøkelsen**

## 9.4.1 @vbrekk brukertest

Oslo, 30. januar 2002

Takk for at du vil være med på å teste ut @vbrekk.

@vbrekk er et samarbeidsprosjekt mellom fysioterapeuter, IT eksperter og Helse og miljøavdelingen på Gjensidige NOR. Til gjennomføring av denne brukerundersøkelse får vi bistand fra Norsk regnesentral (NR). Hensikten med programmet er å forebygge muskelskjelett lidelser og skader og skape trivsel på arbeidsplassen.

Vi setter pris på at du setter av tid og innsats til dette. Vi utvikler et helseprodukt og du vil få muligheten til å påvirke utviklingen av dette produktet. Som du skjønner er @vbrekk fortsatt i "støpe skjeen" og du vil som testbruker kunne gi verdifulle tilbakemeldinger på. Hvordan @vbrekk skal fungere i praksis. Det viktigste for deg er imidlertid at du får dette tilbudet. Vi håper at du vil oppnå mer variasjon i din arbeidsdag og forhåpentligvis også få forebygget muskelskjelett-plager.

@vbrekk er i utgangspunktet et forebyggende øvelses program. Øvelsene er generelle og helt ufarlige for de aller fleste. Har du mindre plager kan du fint være test bruker, men er du usikker på hvorvidt dine plager påvirkes negativt av slike øvelser, så kontakt egnet helsepersonell først.

@vbrekk er et system som viser videosekvenser av øvelser på din PC-skjerm. Bruken av dette systemet skal i utgangspunktet gå av seg selv. Du får sammen med dette skriv en kort brukerveiledning som du kan støtte deg til. Har du praktiske spørsmål eller problemer med @vbrekk-programmet, ta kontakt med Marianne i Helse- og Miljøavdelingen. Tlf: 68045 e-mail:marianne.gimse-lie@gjensidige.no. Spørreskjema returneres i vedlagte konvolutt og sendes i internpost.

Om det skulle oppstå problemer med noen av øvelsene, enten fordi de er plagsomme å utføre, eller at man får ubehag etterpå, så stopp med en gang. Er det nye plager fra nakke, rygg skuldre o.l som debuterer, eller returnerer i prøvefasen, så stopp med øvelsene og kontakt din lege, eller annet helsepersonell. Vi kan som du sikkert skjønner, ikke ta ansvar for helseplager til hver enkelt bruker.

Hva angår rammene for denne brukertesten er det tenkt følgende løp.

1. Kick-off møte 30. Januar kl. 14.00. Systemet installeres på din PC senest i uke 6. Det omdeles sammen med dette introduksjonsskriv en *samtykkeerklæring* og et *spørreskjema*.
2. Heretter skal systemet være en del av din dagligdag på jobben. Under testperioden vil vi avholde intervju med noen av dere og legger også opp til minst en gruppesamtale hvor vi \\diskuterer deres erfaringer så langt med @vbrekk systemet.
3. Rundt uke 11 vil vi be deg svare på spørreskjema et en gang til.
4. Testperioden avsluttes i uke 12.
5. Resultatene presenteres for dere ved avslutningen av prosjektet.

Hell og lykke!

Kristine Vegstein  
Fysioterapeut

Marianne Gimse Lie  
Helse-, miljø og aktivitetsrådgiver

Michael Gritzman  
Konsulent

**9.5 Vedlegg E: Samtykkeerklæring**

### 9.5.1 Samtykkeerklæring

Jeg har lest og forstått informasjonen vedrørende prosjektet "@vbrekk".

Deltagelse på dette prosjektet vil innebære å:

- benytte @vbrekk-programmet i det daglige utifra mitt eget ønske.
- besvare spørreskjema vedrørende helseplager og arbeidssituasjon, både i forkant og etterkant av prosjektperioden.
- stille meg tilgjengelig til intervju om spørsmål knyttet til bruken av @vbrekk-programmet.

Alle skjema og testresultater vil bli påført et identitetsnummer. Opplysningene lagres og bearbeides i kodet form hos Norsk Regnesentral. Alle opplysninger blir behandlet konfidensielt, og prosjektlederne er pålagt taushetsplikt. Skjemaene makuleres etter prosjektets slutt. Ingen ledere vil få tilgang til data.

Jeg er informert om at prosjektresultatene kan bli benyttet som dokumentasjon ved markedsføring og salg av produktet @vbrekk.

Jeg er kjent med at deltagelse på dette prosjektet er frivillig, og at jeg kan trekke meg fra prosjektet uten at det får konsekvenser for min stilling i bedriften.

\_\_\_\_\_ dato: \_\_\_\_\_  
Ansattes navn: (blokkbokstaver) (signatur)

**9.6 Vedlegg F: Spørreskjema**



**@vbrekk**  
**Spørreskjema**

Dato:

Navn:

Firma:

Avdeling

Arbeidstittel

K M

Kjønn:

20-30 31-40 41-50 51 -60

Alder:

100% 80% 70 % 50% eller mindre

Stillingsprosent:

0-1 2-4 5-8 flere

Antall timer med PC-arbeid pr. døgn:

0-1 2-4 flere

Daglig antall pauser og avbrekk i arbeidstiden:

JA NEI

9.6.0.0.1 Er du i regelmessig fysisk aktivitet med den hensikt  
å opprettholde fysisk form eller helse?

1-2 3-4 flere

Hvor mange ganger pr. uke er du fysisk aktiv, 20 min.  
eller mer (herunder trening, turer, hagearbeid, sykling m.m.)?

**JA**

**NEI**

Deltar du i noen form for pausegymnastikk?

**JA**

**NEI**

Har du hatt ergonomisk veiledning på arbeidsplassen?

**JA**

**NEI**

Har du fått fått spesial-tilpasset arbeidsplassen din?

**JA**

**NEI**

Har du heve/senke pult som du bruker aktivt?

Har du hatt plager siste måned?:

lite plaget

en del plaget

mye plaget

hodet:

nakke:

skuldre:

armer:

øvre rygg:

nedre rygg:

ben:

**Hvis du har hatt plager siste måned:**

	<b>JA</b>	<b>NEI</b>
<b>Har du vært til behandling for denne/ disse plagen/e?</b>		

	<b>JA</b>	<b>NEI</b>
<b>Har du vært sykemeldt pga dette?</b>		

	<b>JA</b>	<b>NEI</b>
<b>Reduserer plagene din arbeidskapasitet?</b>		