

**REPORT**

Design Documentation for the Human-Computer
Interaction Introductory Course, DH1620

DATE

2018-mm-dd

GROUP

L06 Manifest

AUTHORS

Axel Petersson, Simon Sundin, Josefine Hölling, Carl Zettergren & Maria Svahn

Manifest

Abstract

We set out to improve people's ability to organize demonstrations and at the same time improve the communication between users and local authorities during the application process.

We found that the police's website and the application process was overly complicated and hard resulting in fewer people being able to organize and make their voices heard. We also believe the police need to take a more active role in inviting the public into public spaces thus to improve the relationship between the police and the public now in a time when the police need to better their reputation.

The target audience that we focused on were young people (18 - 30) who already are politically active but want to further their involvement and reach a broader audience but at the same time have a clear and reliable line of communication with the police and other local authorities. A scenario we worked with was imagining a 20 year old university student wanting to organize a protest against the deportation of refugees.

We followed the methods provided to us by the lecturer with State of the art analysis, interviews, think aloud exercises and other creativity exercises during the seminars. We feel that the Think aloud exercise has been most valuable and has helped us the most in realizing how our final prototype should function.

We are very proud of our final product, Manifest. As soon you open the app you are greeted by the main function of the app, the map. On the map you see where current demonstrations are being held in the area. If you click on the icon representing the demonstration you will find more information about that demonstration. If you click on the button on the very bottom of the screen you will come to the main menu. On the menu you can access your profile, settings and a page for filling in an application for permission to demonstrate. We believe that privacy and user safety is an integral part of this app so signing in via Mobilt BankId is required to access some parts of the app. If you click the link below you will come to a page with our final prototype.

<https://marvelapp.com/89jfhbe>

Table of content

Introduction	3
Field Studies and State-of-the-Art	3
Field Studies	3
State-of-the-Art (SotA)	3
Personas and Scenarios	4
Personas	4
Pain Points	5
Requirements	6
Design and Low-fi prototyping. Brainstorming	6
Brainstorming	6
Final Design (for evaluation)	6
Evaluation	7
Peer evaluation	7
Think-aloud evaluation	7
A Concrete Design Proposal	7

1 Introduction

Projektet *Manifest* började som en undersökning av hur ökad motivering till att delta i demonstrationer hos personer med någon form av grundläggande intresse för politik och rättigheter. Detta ska åstadkommas genom ett förtydligande och förenklande av ansökansprocesser för demonstrationer hos polisen och ett enklare sätt för allmänheten att få information kring pågående demonstrationer.

Det är viktigt för människor att få sina röster hörda. I dagens samhälle finns allt fler informationskanaler för människor att använda just för detta syfte, men denna multitud kan möjligen sprida ut budskapen för tunt och leda till att syften förvrängs och förvanskas. Genom att förenkla för människor att yttra sina röster, förenade och på plats, så kan deras syften och budskap tydligare framföras. Vårt projekt ska förena existerande ramverk för ansökningar med användar-inriktad design för att kunna möjliggöra att fler ska våga och orka ta till gatorna för att få sina röster hörda.

2 Field Studies and State-of-the-Art

2.1 Field Studies

Under våra fältstudier så valde vi att intervjua polisen (då det är via dem som en person/grupp/förening kan söka tillstånd för demonstrationer) och en handfull individer. Individerna som intervjuades täcker ett åldersspann mellan tidiga 20-årsåldern och 30-årsåldern. Åldersurvalet var dock inget vi direkt reflekterade över, det blev så mest på grund av att dessa personer fanns nära tillhands. De kommer dock från olika delar av Sverige och har olika bakgrunder. Så vi hoppas att denna grupp inte är alltför homogen med avseende på den tid som fick läggas på intervjuerna.

Frågorna vi ställde var (med viss variation):

- Har du deltagit i en demonstration någon gång?
- Vilken demonstration har du känt dig mest engagerad i?
- Varför demonstrerar du?
- Har du sökt tillstånd för att arrangera demonstrationer någon gång?
- Hur upplevde du tillståndssökning hos polismyndigheten?
- Skulle du kunna tänka dig att engagera dig mer om det fanns en app som gjorde det enklare att engagera sig?
- I e-tjänsten skulle man kunna söka tillstånd och se vart och när det är demos. Bra/dåligt?
- Vore det bra med namninsamling i samma tjänst?

De vi intervjuade verkade vara positivt inställda till en sådan tjänst. Både för att underlätta för de inblandade myndigheterna men även för att det skulle förenkla för folket att få sina röster hörda. De funktionerna vi beskrev (tillståndssökningen och kartfunktionen) bemöttes väl. De intervjuade verkade alla relativt engagerade i olika samhällsfrågor men många hade aldrig varit med i en demonstration. Vi vill ge dem verktyget de behöver för att kunna förädla sitt engagemang.

2.2 State-of-the-Art (SotA)

Vi har studerat olika plattformar ur ett design- och användarvänlighetsperspektiv och vi kom fram till att det i dagsläget inte finns något som liknar vårt koncept i Sverige. Från våra första idéer och de intervjuerna vi utförde under vår fältstudie har vi valt ett par olika plattformar och tjänster. Dessa är: polismyndigheten, då det är gentemot denna som folk vänder sig till när de ska söka tillstånd för

demonstrationer; WeBot och Facebook, dessa är plattformar och tjänster som skapar ökad uppmärksamhet kring demonstrationer; Brittiska och Amerikanska sidor för namninsamling, denna funktion möttes väldigt positivt under våra intervjuer

Polismyndighetens sida för att söka tillstånd var krånglig, sidan var svårmanövrerad och blanketten vad ganska svår att tolka. Sedan att ingenting är digitaliserat försvårar också. Detta behöver i vår mening förbättras.

Utöver polismyndigheten har vi också kollat på den amerikanska plattformen WeBot där meddelanden skickas till folk som är i närheten av en demonstration. Detta var ett intressant koncept som är fullt genomförbart idag. Dock så kunde vi inte testa appen själva eftersom de inte lanserat appen ännu.

Det finns namninsamlingssidor, men de känns ganska gamla och oinspirerande. Dessutom är Facebook idag den största plattformen för att samla människor och lyfta en fråga. Vi skulle med vår tjänst samla allt detta i ett och förenkla för alla parter som behandlar demonstrationer.

England och Usa har både officiella tjänster för namninsamlingar där medborgare kan starta egna namninsamlingar som om de når olika gränser får officiella svar alternativt att de frågor som namninsamlingen tar upp debatteras. Vi tror att vår tjänst skulle kunna ge fler människor möjligheten att göra sin röst hörd och påverka samhället mer direkt.

3 Personas and Scenarios

3.1 Personas

Persona A Main:

Sofia 19 år

Bakgrund: Sofia gick ut samhällslinjen på gymnasiet (där hon även var elevrådsordförande) innan hon började plugga statsvetenskap på SU

Mål: Sofia vill kunna kommunicera lättare med polisen när hon organiserar demonstrationer mot utvisningen av afghanska ungdomar.

Hon:

- Är ung (15-30)
- Är aktivist
- Är medlem i politiska organisationer
- Är påläst
- Har många följare på sociala medier

Scenario:

Efter att ha nära följt utvecklingen i integrationsdebatten i Sverige och ha fått höra att tre afghanska ungdomar ha nekats uppehållstillstånd vill Sofia göra sin röst hörd! Hon vill att flera människor ska förstå hur orättvist ungdomarna har behandlats. Via vår prototyp kan hon enkelt samla folk som har samma åsikter och som vill göra skillnad.



Det är vår i luften och snart stundar första maj, en dag då många människor går ut på demonstrationståg och så även Sofia. Hon har tänkt att anordna ett eget tåg i bagarmossen där hon bor. Hon har planerat en rutt som börjar bakom tunnelbanenedgången och slutar på den bortre änden av torget och vill nu kommunicera med polisen om hur hon skall genomföra detta på bästa sätt. Hon skickar in ansökan via appen och startar sen en chattkonversation genom chattfunktionen som finns på samma sida i appen som tillståndsansökan. Nu kan hon följa vart hennes ansökan ligger i processen genom att följa uppdateringarna på sidan och ställa de frågor hon undrar direkt till polisen i chatten.

Persona B:

Bengt 43 år

Bakgrund:

Bengt har bott i Stockholm i 10 år efter att ha varit polis i Vänersborg sedan han gick på polishögskolan i Växjö.

Mål:

Bengt vill att kommunikationen i hektiska situationer blir bättre så att han bättre kan hjälpa demonstranter.

Han vill helt enkelt göra ett bättre jobb som polis.

Han:

- Är medelålders
- Är ovan med ny teknik
- Behöver snabb information om situationen
- Behöver kunna kommunicera snabbt med kollegor samt organisatören



Scenario:

Bengt har mycket pappersarbete och jobbar ofta övertid. Att ha koll ansökningar till demonstrationer är lågprioriterat på stationen, i varje fall när det gäller mindre samlingar och det är långa handläggningstider. Bengt behöver en digitalisering som minskar pappershögen på skrivbordet och låter honom fokusera på att hjälpa människor istället. Genom smidiga digitala ansökningsformulär får Bengt istället bara den information som är väsentlig för honom!

När det väl är dags för en folksamling i form av demonstration kan Bengt i realtid få ett hum om var de flesta människor befinner sig och hur rutten ser ut samtidigt som han har kontakt med anordnare av eventet - allt i samma plattform.

3.2 Pain Points

Problem/möjligheter	Persona A (Sofia 19 år)	Persona B (Bengt 43 år)
Lättare att engagera sig	3	2
Lättare engagera andra	5	1
Ha koll på stora folksamlingar	1	4
Förbättra kommunikation mellan polis och medborgare	4	5
Digitalisera och snabba upp långsamma processer	4	3

3.3 Requirements by

Functional requirements:

- Ansöka om tillstånd
- E-legitimering
- Karta med lätt och övergripande information om demonstrationen
- Lätt kontakt mellan polis och demonstranter
- Kalender
- Namninsamling
- Motivering/beskrivning av demonstrationerna

Non-functional requirements:

- Personuppgiftssäkerhet
- Användarens plats ska inte vara synligt för andra användare.
- Man ska inte kunna filtrera demonstrationer och alla demonstrationer ska visas likvärdigt
- Använda data tillräckligt liten för att kunna hämta över 4G (Ladda bara ner data som är relevant för tex positionering i kartan)
- Inga diskussionsforum
- Ingen platsinformation ska tas från användaren, dennes platsdata används temporärt för att se demos i sin närhet, men sparas inte och skickas inte vidare

Environmental and contextual requirements :

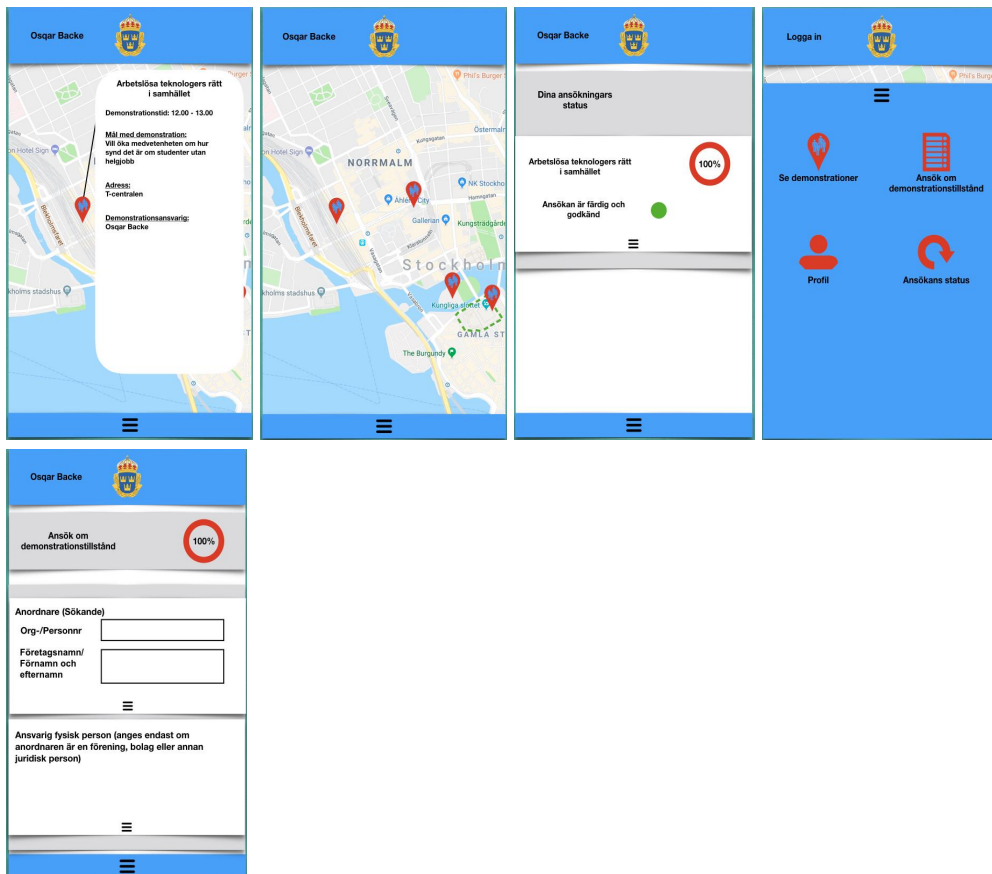
- Optimerad för mobila plattformar då användaren ofta är på språng

Data requirements:

- Alla data ska kunna hämtas med 4G anslutning
- Platsdata för demonstration
- Specifikation för anledning till demonstration

4.2 Final Design (for evaluation)

Based on the discussion of the best ideas you have come with during the exercise, present a final design to be evaluated by another group (proposal, sketches etc.).



5 Evaluation

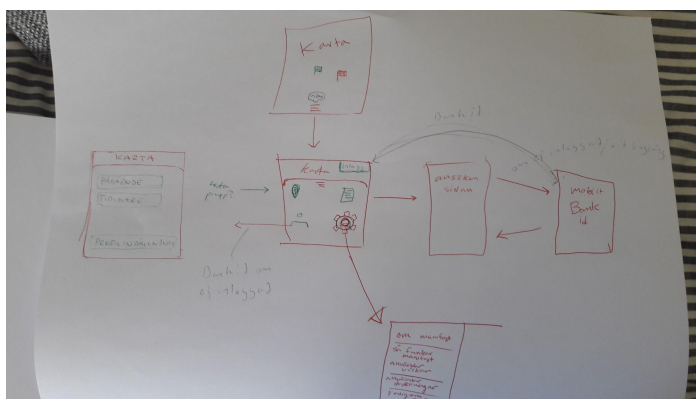
5.1 Peer evaluation

Feedback från grupp 1:

Bra och snygg design!
Användarvänlig, enkel och simpel att navigera i. Idén överlag är bra och kommer antagligen öka säkerheten vid demonstrationer. En mer lättillgänglig ansökan som finns i den här lösningen gör förhoppningsvis att fler väljer att engagera sig genom att ansöka om tillstånd.

Förbättringsförslag:

- Minimera målgruppen. Kanske



räcker med målgruppen 18-30 år.

- På kartan där man ser demonstrationerna kanske det inte är nödvändigt att ha med vem som är ansvarig för eventet då det kan vara en säkerhetsrisk. (Vår ursprungliga idé var att den som står som ansvarig kanske mer handlar om en organisation än en individ.)
- Information om hur ansökan går till kan vara bra. (Detta är väldigt bra och lättimplementerat med någon slags frågeteckenknapp.)
- Textuppläsning? (Vore definitivt en bra sak om användaren kanske har svårt att läsa av någon anledning, dock inte en kärnfunktion.)
- Coolt om appen kan ta fram förslag på rutt, som även kan implementera polisens förslag på var den inte bör vara. (Detta handlar alltså om där man bifogar eller ritar sin planerade rutt direkt i en karta vid blankettifyllnad. Det vore definitivt en bra grej att implementera.)

5.2 Think-aloud evaluation

Vid think aloud utvärderingen fick vi synpunkter på:

- Slidermenyn: den kanske ska klickas fram istället för en förenklad navigation. Inte tydligt att ett svep krävs för att få fram den.
- Färger.
- Headern: Att vi borde ha logotyp och info om vilken sida man är inne på i headern på appen
- Någonting som kommunicerar om man är inloggad eller inte
- Det vore bra med en bakåtpil så man slipper gå in i menyn igen
- Tydligare kartsymboler, flagga som mål och någonting annat som start. Alternativt bara startsymboler som visar slutsymboler och rutt när man klickar på dem. Eller ruttor som alltid finns synligt.
- Bättre färgkodning i kartan
- Mer utförlig information om ansökan, ex. om det behövs komplettering eller om en ansökan inte gått igenom.
- Tydligare implementation av BankId.
- Förtydligande av vissa rubriker såsom att ändra namnet på "Profil" till exempelvis "Mina sidor". Möjligtvis flytta denna knapp till headern.
- Eventuellt ha en lista med demonstrationer utöver kartan.
- Möjlig implementering av ett kommunikationsverktyg så att det går att avläsa "humöret" eller känslan på demonstrationer. Om det är glatt, eller kanske obehagligt eller liknande.
- Förbättra inställningsmenyn mer verklighetstrogen med t.ex. platsinställningar och notisinställningar.
- Vore bra att kunna zooma i kartan

De som allmänt verkar behöva förbättring är följande: Allmän navigering (förtydligande vart man kommer när man klickar någonstans och varför), kartfunktionen behöver förtydligas och en tydligare implementation av BankId.

Vi har också fått lite egna tankar när vi har sett prototypen användas av andra. Ett enkelt sätt att förbättra flödet i ansökansprocessen vore att lägga till "nästa" knappar, så att man inte behöver backa ur varje steg när allt ändå måste skrivas in. Möjligt att man har en knapp där man klickar för att skriva om man är privatperson eller ej och då skickas man vidare till "Ansvarig fysisk person" om det är så att man inte är en privatperson som är arrangör. Annars går man bara förbi detta steg.

Vi funderar även på om det hade varit bra att strunta i namninsamlingfunktionen då vi inte känner att den tillför något viktigt till tjänsten. Vi känner även att funktionen kan gå emot våra värderingar angående integritet och anonymitet. Om vi väljer att ta bort funktionen kommer vi kunna streamline:a tjänsten ännu mer och fokusera enbart på demonstrationer vilket vi tror kommer göra tjänsten bättre.

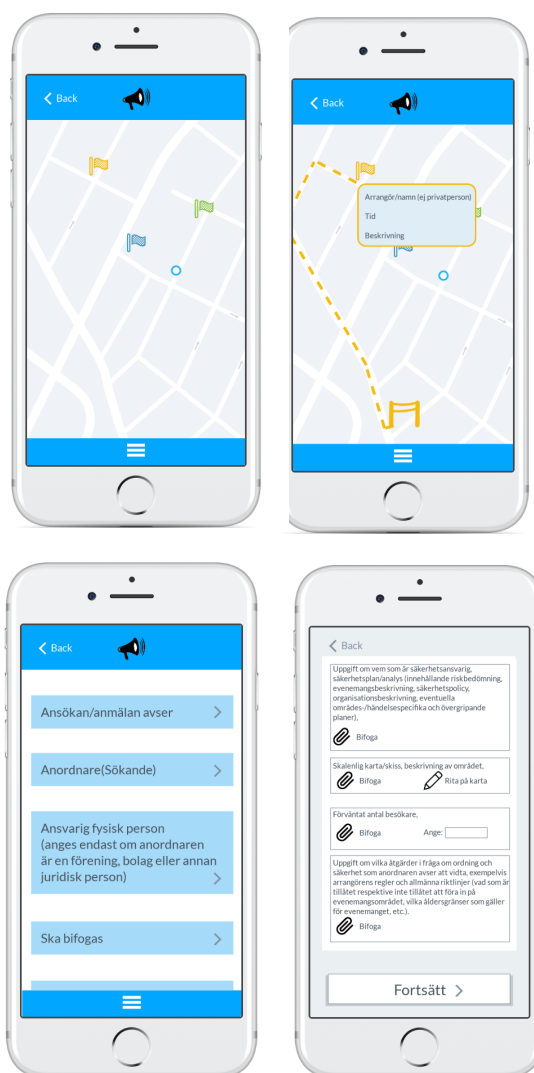
6 A Concrete Design Proposal

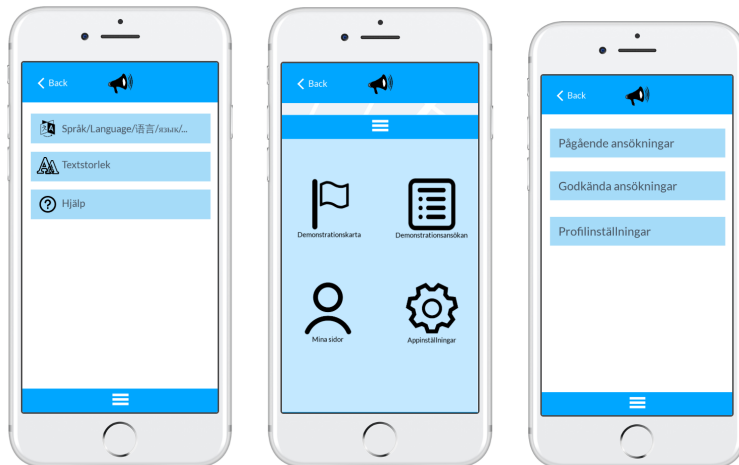
Den slutgiltiga prototypen resulterade i en app med demonstrationsansökan och en karta över aktuella demonstrationer som huvudsakliga funktioner. Prototypen skapades med syfte att förenkla polismyndighetens nuvarande ansökningsformulär samt för att engagera folk genom att visa var och när det är en viss typ av demonstration. Tjänsten har även sidofunktioner så som app- och profilinställningar, men är centrerad kring huvudfunktionerna nämnda ovan.

Det första användningsområdet är för de intresserade av demonstrationer och användaren möts därför först över en karta med närliggande event. Man kan därefter klicka på symbolerna på kartan för att få ytterligare information om bl a arrangör och demonstrationsrutt. Dessa funktioner kan självklart också användas för poliser och väktare som drar nytta denna information.

Den andra stora användargruppen är de som är intresserade av arrangera demonstrationer och kan därmed använda funktionen för ansökningsformuläret. Användaren möts först av en översikt över de kategorier som ska fyllas i och kan sen klicka på dem och fylla i valfri ordning. Ansökningsformuläret mynnar ut i en signering med BankID.

Alla funktioner är sammankopplade med en slide-up bar som är åtkomlig från alla delar av appen. Där kan man även nå de tidigare nämnda app- och profilinställningar som bl a inkluderar information om aktuella demonstrationsansökningar och språk- och textinställningar.





Prototypen går att testköra [här](#).