

SPECIAL REPORT

Interaktionsdesign ger enklare och säkrare trafikledning



Foto: Johan Liljeros

Trafikverkets Nationella Trafikledningsstöd, NTS, har hjälpt trafikledare att fatta säkra och snabba beslut sedan 2004. Nu kommer systemet att bli ännu mer kraftfullt och enklare att hantera. Med hjälp av specialistkunskap från Infracontrol genomförs användarstudier och behovsanalyser som ska ligga till grund för förbättringar som får trafiken att flyta säkert även i framtiden.

Tomas Julner, Förvaltningsledare Trafikledning, säger att det nu var dags för en översyn av användarfunktionerna för att säkerställa beslutstödsystemets viktiga roll inför framtiden:

- *Beslutsstödet i NTS ger trafikledarna möjlighet att hantera varje händelse snabbt. På det sättet minimerar vi störningar, sprider information snabbt och minskar påverkan på trafik och miljö. Men det var ett tag sedan systemet togs i drift och vissa av användarfunktionerna behöver anpassas till nya behov. Vi har därför tagit hjälp av Infracontrol, som har lång erfarenhet av interaktionsdesign och användbarhetsfrågor inom trafikledning, för att ta fram förslag på hur vi kan förfina systemet ytterligare.*

Bättre stödfunktioner genom interaktionsdesign

NTS skapar överblick och kontroll över vägtrafiken. Systemet finns nu på samtliga trafikledningscentraler i Sverige; Stockholm, Göteborg, Härnösand och Kristianstad. Det är ett kraftfullt beslutsstödsystem som med fördefinierade och kvalitetssäkrade åtgärdsplaner hjälper trafikledarna att hantera alla möjliga situationer snabbt och säkert. Nu sker en översyn av användbarheten och en av specialisterna inom området är Karin Ideland, Interaktionsdesigner på Infracontrol:

- *Tillsammans med Trafikverket tittar vi nu på hur samspelet mellan användare och system kan förenklas och anpassas ytterligare. Det handlar bland annat om att skapa effektivare hantering av de händelser som kräver åtgärder och om grafisk design som gör användarnas arbete enklare och snabbare.*

Hon berättar att man med intervjuer och observationer identifierar användarnas behov och mot bakgrund av det analyserar hur stödsystemet svarar mot dessa. Utifrån det tas konkreta förslag fram på hur flöden och funktioner kan göras mer intuitiva, så att trafikledarnas arbete blir både snabbare och säkrare.

- *Det är viktigt att den här typen av system stödjer människans kognitiva förmåga, det vill säga förmåga att uppfatta saker och ting. Man måste vara medveten om att det är människans egenskaper som styr hur ett bra stödsystem måste utformas, oavsett hur mycket teknik som finns till vår hjälp.*

Användarna är med hela vägen

Andrew Pryke, som är projektledare inom Risk och Säkerhet på Faveo, är en viktig partner i samarbetet. Han understryker att den här typen av processer förutsätter en aktiv medverkan av användarna själva:

- *Vi jobbar enligt en iterativ metod, där vi tar fram förslag som diskuteras och stäms av med användarna ett flertal gånger tills dess att vi nått önskat resultat. På det sättet förankras dessutom det hela med användarna, så att de förbättringar som görs får full effekt.*

Användare som får vara med och bidra med sin kunskap känner att de kan påverka sin vardag. Det skapar ett större engagemang vid förändring och utveckling och är därför en viktig del i ett kontinuerligt förbättringsarbete.

Kort om NTS och Infracontrol

Infracontrol är sedan 2009 Trafikverkets huvudleverantör av NTS och genomför kontinuerligt utveckling och anpassning av systemet. Arbetet genomförs i mycket nära samarbete med vår engelska samarbetspartner Nicander Ltd, vars personal har varit med och utvecklat systemet sedan det togs fram och sattes i drift på Trafik Stockholm 2004. NTS står för Nationellt TrafikledningsStöd och är baserat på de tidigare stödsystemen CTS och Triss.

Infracontrol startades 1993 som en oberoende systemintegratör, specialiserad inom IT för infrastruktur. Tillsammans med våra kunder har vi sedan dess skapat en mer Intelligent Infrastruktur[®] som förenklar vardagen för oss alla. En av de viktigaste kompetenserna i vårt erbjudande är interaktionsdesign och förmågan att skapa ett effektivt och enkelt samspel mellan människa och teknik. Infracontrols kunder är främst offentliga beställare inom stat och kommun. Företaget omsätter ca 50 Mkr/år, sysselsätter 28 personer och har kontor i Göteborg, Stockholm och Oslo.

Vill du veta mer?

Kontakta Karin Ideland, Interaktionsdesigner, 031 – 333 27 17, karin.ideland@infracontrol.com