

2005-10-05
Jan Gulliksen
Uppsala universitet
Institutionen för IT
Avdelningen för MDI

Reserapport – E-tjänster i offentlig förvaltning

Min resa gick till konferensen Human Computer Interaction 2005 (HCI 2005) i Edinburgh 5-9 september 2005. I samband med detta etablerades ett antal kontakter med företrädare för näringslivet och myndigheternas IT-användning i Scotland likväl som internationellt. Denna rapport syftar till att ge en liten utblick över eGovernmentforskningen i Skottland samt den utveckling som sker inom myndighetsvärlden samt ge några axplock från konferensen

English summary

Main hub of eGovernment research in Scotland is the International Teledemocratic Centre at Napier university in Edinburgh. Here Ann MacIntosh has developed a challenging e-democracy research agenda within three main areas of interest; *technology supported communication between government and civic society, managing public agency information and knowledge, societal effect of technology on the democratic process* and the development of an *e-participation evaluation framework*.

The main development in Scottish eGovernment takes place within the Smart City modernisation program. The goals of this is: to use leading edge ICT to change the way services behind the scenes (in the 'back office') are delivered to improve customer service, productivity, effectiveness and efficiency; to improve information and internal communications to help with the Council's strategic planning and prioritising resources, as well as promote innovative thinking and collaboration (involving Council staff in the process); to provide the tools and infrastructure to let citizens and community organisations take advantage of the information age, and to participate and express their views as part of local decision-making; and finally to deliver new 'value added' services to citizens, local businesses and visitors using leading edge technology to improve their quality of life, their experience of visiting the City and competitiveness.

The British HCI group's annual conference on Human Computer Interaction took place in Edinburgh on September 5-9, 2005. The main theme of the conference was "The bigger picture" addressing both the case of broadening the scope towards more and new fields of research, to address the globalisation issues concerned with technology use and finally to address the impact of the growing screen sizes that ICT use is attributed to today.

Förutsättningarna för ett e-samhälle för alla i Skottland

Det är svårt att få fram statistik om Skottland separat, men för Storbritannien kan man utläsa följande i relation till Svenska situationen¹

Statistik över dator och Internetanvändning i:	Sverige	U.K.	Årtal
Andel av befolkningen som använder datorer	76 %	67 %	2002
Individuell Internetanvändning	77 %	61 %	2003
Internetanvändning i företag med mer än 10 anställda	95 %	81 %	2003
Hemanvändning av bredband	n/a	11 %	2003
Företagsanvändning av bredband	64 %	30 %	2003
Individuellt bruk av Internet för att handla varor eller tjänster	23 %	31 %	2003
Företag som har handlat via Internet	23 %	19 %	2003
Företag som emottagit order via Internet	10 %	9 %	2002
Individuellt bruk av Internet för att interagera med statliga myndigheter för att:			
- skaffa information	41 %	19 %	2003
- hämta hem blanketter	23 %	8 %	2003
- skicka in ifyllda formulär	12 %	4 %	2003
Företags bruk av Internet för att interagera med statliga myndigheter för att:			
- skaffa information	85 %	26 %	2003
- hämta hem blanketter	83 %	20 %	2003
- skicka in ifyllda formulär	41 %	8 %	2003

Som kan ses från tabellen ovan är Storbritanniens användning av datorer och Internet avsevärt mycket lägre än Sveriges i alla avseenden utom vad gäller kommersiell handel av varor och tjänster.

Englands eGovernmentstrategi har fyra vägledande principer:

- **Bygga högkvalitativa tjänster som är tillgängliga, bekväma och säkra utifrån användarnas behov och önskemål.** Detta innebär att man inte får fastna i organisatoriska begränsningar hos myndigheterna för att möta användarnas behov utan se till att myndigheterna samarbetar för att förändra sina strukturer för att möta dessa behov.

¹ Denna information är hämtad IDABC eGovernment Observatory's rapporter om Sverige och Storbritannien från juni 2005 utgiven av Europeiska unionen som i sin tur hämtat informationen från Eurostat.

- **Göra myndigheterna och dess tjänster mer tillgängliga.** Detta innebär att elektroniskt tillgängliga tjänster skall finnas tillgängliga över Internet och genom mobiltelefoni, digital-TV och call-centers. Personlig kontakt skall underlättas snarare än motverkas vid behov. Tjänsteportaler skall kunna individanpassas för att möta användarnas behov. Lagstiftning skall utarbetas för att säkerställa medborgarens trygghet och tillit genom att skydda personliga data.
- **Verka för social inklusion.** Alla skall kunna få tillgång till de nya tjänsterna på ett enkelt sätt, vilket innebär att man skall stödja att tjänster utvecklas för flera kanaler (Data, Digital-TV, telefon, mobila produkter, etc.) Call-center måste utvecklas att bli mer kompetenta och tillhandahålla mer information på ett enklare sätt.
- **Hantera information bättre.** Enhetliga standarder för informationsutbyte, bättre policys och effektivare tjänsteleverans skall göras för att bättre kunna handha myndigheternas information.

Under hösten 2005 kommer en ny eGovernmentstrategi att presenteras vilken kommer innehålla nya krav som skall kunna förändra medborgarnas vardagsliv. Den kommer dessutom beskriva hur systemskiftet till helt digital teknik skall kunna göras, genom att tillvarata de erfarenheter som redan gjorts genom utvecklingen av nya tjänster.

Den 1 April 2005 lanserades en ny nationell "Digital Strategy" för att komma till rätta med den digitala klyftan och det låga intresset för att anamma elektroniska tjänster från medborgarna. Den innehåller en mängd mål och strategier för att uppnå dem:

- **Storbritannien skall vara världsledande i digital excellens.** Detta skall uppnås genom att: verka för utökat lärande med ICT, sätta upp mål för vad varje lokal myndighet som skall åstadkomma till 2008, åstadkomma universell lokal tillgång till avancerade publika e-tjänster, göra Storbritannien till världens säkraste plats för Internetanvändning samt verka för att skapa innovativt bredbandsinnehåll.
- **Skapa en robust strategi för att uppnå den digitala visionen.** Detta skall åstadkommas genom att ta fram en strategi för utvecklingen av offentliga sektorns digitala tjänster och uppmuntra konkurrens och utveckling inom bredbandsmarknaden.
- **Hantera social exklusion och överbrygga den digitala klyftan.** Detta skall åstadkommas genom att förbättra tillgängligheten för de som inte inkluderas i e-samhället och underlätta användningen för funktionsnedsatta. Framgången i detta skall mätas 2008.

Följande av de 20 mest grundläggande e-tjänsterna finns tillgängliga i Skottland:

För individer:

1. Skattedeklaration
2. Jobsökning via arbetsförmedlingarna
3. Socialförsäkringar med A-kassa, familjestöd, ersättning för läkarvård och studielån – *här saknas stödet för A-kassa*
4. Personlig dokumentation som pass, körkort – *För körkort finns bara information digitalt tillgängligt*

5. Registrering av bil – *här kan man ännu så länge bara finna information och ladda hem blanketter*
6. Byggplanering – *denna är under utveckling, emellertid finns bara information digitalt tillgänglig.*
7. Polisanmälan av enklare slag
8. Boklån – De flesta bibliotek har sina kataloger tillgängliga on-line
9. Bevis (födelse, vigsel)
10. Antagning till högre utbildning
11. Flyttanmälan – *Ej relevant eftersom det inte är obligatoriskt att anmäla detta i Storbritannien*
12. Hälsoinformation (sjukhusbokning etc.) – *inte tillgängligt ännu*

För företag:

13. Pensionssparande
14. Företagsbeskattning
15. Moms och Arbetsgivaravgift
16. Företagsregistrering – *Alla transaktioner kan ännu så länge inte göras elektroniskt*
17. Datainsamling för statistiska ändamål – *Ej relevant eftersom man inte måste sända in denna information i Storbritannien*
18. Tullregistrering
19. Miljöåtaganden och tillstånd – *Här finns bara information och formulär för nedladdning*
20. Statlig upphandling – *Vissa tjänster finns tillgängliga, men nytt system är under planering*

E-governmentforskning i landet

Organisationen Scottish Executive har varit drivande i att Storbritannien verkar för att de tjänster som kan utvecklas att fungera elektroniskt skall göras elektroniskt tillgängliga under 2005. 21st Century Government Unit's eGovernment team fokuserar på att bättra distribuera publika tjänster genom ett antal kanaler och att verka för att underliggande tekniska hinder som interoperabilitet och autentisering undanröjs. Organisationen driver själv utvecklingen av nya digitala tjänster och i att benchmarka utvecklingen i de offentliga organisationerna. Dessa insatser kan ses under varumärket "Openscotland"

Edinburgh och visionen om "Smart City"

Staden Edinburgh har anammat ett moderniseringsprogram i vilket man genom innovativ användning av ICT skall nå sin målsättning om en "Smart City". Detta innebär vad man kallar medborgar-centrerade publika tjänster som sammanbinder människorna och myndigheterna. Detta innebär att myndigheterna måste bli effektivare, nyttigare och mer kundorienterade i hur man organiserar och levererar sina tjänster. Edinburgh vill bli en ledare i att leverera moderna interaktiva publika tjänster som nyttjar en stor mängd tillgänglig ny teknologi.

I mer detalj kan ”Smart City” programmet sammanfattas med att man avser:

- Use leading edge ICT to change the way services behind the scenes (in the ‘back office’) are delivered to improve customer service, productivity, effectiveness and efficiency;
- Improve information and internal communications to help with the Council’s strategic planning and prioritising resources, as well as promote innovative thinking and collaboration (involving Council staff in the process);
- Provide the tools and infrastructure to let citizens and community organisations take advantage of the information age, and to participate and express their views as part of local decision-making;
- Deliver new ‘value added’ services to citizens, local businesses and visitors using leading edge technology to improve their quality of life, their experience of visiting the City and competitiveness.

Detta innebär att man ser att nya elektroniska tjänster också kommer att innebära att verksamheten i grunden kommer att förändras och att det bara är genom att inse detta behov som man kan nå medborgaren på ett bra sätt. Man anser att det krävs användarcentrerade processer som både involverar användarna inne på myndigheterna och medborgarna för att uppnå bästa möjliga resultat. Infrastrukturen och verktygen måste vara moderna och fullständigt utbyggda för att stödja denna ambitionsnivå. Slutligen har man insett att nyckeln till framgång ligger i att de tjänster som erbjuds måste ge någon användarnytta och förbättra medborgarens livskvalitet, upplevelser och konkurrensförmåga.

Några av de tjänster som man erbjuder är; fri tillgång till Internet i biblioteken, videokonferens i samtliga myndighetskontor samt tillgång till myndighetsportalen MyEdinburgh.org

The screenshot shows the homepage of myEdinburgh.org in a web browser window. The browser's address bar displays 'http://www2.myedinburgh.org/'. The page features a large banner image of a park with a cannon and a monument, with the 'myEdinburgh' logo overlaid. Below the banner is a search bar and a navigation menu with links like 'Home', 'myForums', 'myMap', 'myDirectory', and 'myLearning'. On the left side, there is a vertical menu with categories such as 'Careers Scotland', 'EGFL (Community Learning)', 'The News Channel', 'myEmail', 'myProfiles', 'Useful Links', 'Recommended Channels', 'Webmaster/Support', 'Google Search', and 'myEdinburgh Network'. The main content area is divided into several sections: a login box for 'myEdinburgh' with fields for email and password, a 'What is myEdinburgh?' section with an owl illustration, a 'myEmail' section explaining the service, and a 'Why Register?' section. At the bottom, there is a 'myArticles' section with a news item titled 'BBC & City Centre News - Cinema reels in night owls' dated '25 Oct 2005'.

För att kunna åstadkomma detta har man behövt konvertera alla gamla myndighetssystem i stordatormiljöer till moderna system, skaffa sig en myndighetsstandard vad gäller e-post och kommunikation samt förbättra infrastrukturen för att kunna möjliggöra snabbare Internettrafik.

Några exempel som man utvecklat är:

Ett system för att kunna se och bjuda på boende inom staden:

Choice Based Lettings - Home

http://keytochoice.scotsman.com/ Google

Radiohumor Hemskrivaren Dictionary.com Webster Online Sv-eng. lexikon IFIP WG13.2 B-HCI conference CHISE-book

Letting Policy | کي پالیسی | 租務政策 | বাড়ী ভাড়া দেয়ার নীতিমালা | سياسة تأجير المساكن
[Text only version of this page](#)

EH Your key to CHOICE


• EDINBURGH •
THE CITY OF EDINBURGH COUNCIL

Sections

- Home
- How does it work?
- Property search
- Note of Interest
- Results table
- Housing Advice
- Young Persons Service
- Contact us
- Gracemount Multi's
- Moredun Multi's

Welcome to EH - Your Key to Choice

Edinburgh lets all of its Council homes through EH - Your key to Choice. We advertise all our available properties here every week and in the Monday Edinburgh Evening News.



Free copies of the supplement are available at all local area Housing offices and libraries. You can also surf the internet for free at your local library

We're now weekly

On Monday 6 June 2005, the Council started advertising all their available homes every week. Properties are now published in the Monday Edinburgh Evening News as well as on this website.

Free copies of the supplement will be available on a Monday at local area Housing offices. You will still be able to get copies of the supplement at libraries where you can also surf the Internet free.

There is no major change to how EH - Your Key to Choice works, but you will now be able to choose up to three homes every week and the closing date will be every Friday at 3.30pm

For more information contact your local area housing office click on [Contact us](#).

To start searching for a home you can use the quick search below or click on [Property search](#).

Locations:	Requirements:
<input type="checkbox"/> All Edinburgh	Bedrooms: any <input type="text"/> Floor: any <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> North	Category: <input type="checkbox"/> Starter <input type="checkbox"/> Mover What does this mean?
<input type="checkbox"/> West <input type="checkbox"/> Central <input type="checkbox"/> East	Property type: <input type="checkbox"/> Sheltered <input type="checkbox"/> House <input type="checkbox"/> Flat
<input type="checkbox"/> South	

Ett system för att ge medborgarna möjlighet att följa ärendehandläggning inom statsplanering:

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Portal Front Page' for the City of Edinburgh Council. The browser's address bar shows the URL 'http://citydev-portal.edinburgh.gov.uk/portal/portal.jsp'. The website header features the Edinburgh Council logo, navigation links for 'Contact Us', 'FAQs', and 'Translations', and a link to the 'Council Home Page'. The main heading is 'Planning and Building Control Portal'. A welcome message explains the portal's purpose as an electronic gateway for online services. The 'openscotland' logo is also visible. The page is organized into several columns and sections:

- News & Updates:** Contains an article titled 'Online Planning Applications' dated 26/09/2005, with a note that from 31st October 2005, users can register for online applications.
- Planning:** Lists links to view planning applications, view advice and guidance, and submit applications (requires login).
- Registration & Login:** Includes a login form with fields for 'Username' and 'Password', a 'login' button, and a link to 'register for free'. A note states that registration is required for electronic applications. A link for 'forgotten password' is also present.
- Building Control:** Lists links to view warrants, view advice and guidance, and submit warrants (requires login).
- Property Enquiry Certificates:** Lists links to find out about the service, submit a request (requires login), and submit an area search request (requires login).
- Go To Public Access:** A section with a photograph of a modern building.
- My Submissions (Requires login):** A section with a photograph of a traditional stone building.

The footer contains an ISO 9001 certification logo, a 'Feedback' link, the copyright notice '© The City Of Edinburgh Council', and a 'Terms & Conditions' link.

samt mPark för att möjliggöra för trafikanter att betala parkeringsavgift med mobiltelefonen:

Welcome to mPark UK – an easy way to pay for parking using your mobile phone

http://www.mpark.com/mpark/index.jspx

Radiohumor Hemskrivaren Dictionary.com Webster Online Sv-eng. lexikon IFIP WG13.2 B-HCI conference

mPARK

- HOME
- REGISTRATION
- UK LOCATIONS
- FREQUENTLY ASKED QUESTIONS
- TERMS AND CONDITIONS
- CONTACT

MEMBERS LOGIN AREA

User Name

Password

Lost Your Password?
[Click Here](#)

CORPORATE USERS

[Click Here To register for a Corporate Account](#)

WELCOME TO mPARK
THE UK'S MOBILE PAYMENT PARKING SERVICE

Using the mPARK service you can pay for parking at pay and display machines. Check out the cities within the UK where the mPARK service is up and running.

Just click on the Registration link to register for the service. Registration is completely free.

mPARK can be used with any mobile phone from any network.

[Click Here To Register](#)

mPARK LOCATIONS
Edinburgh

mPARK WORLDWIDE
mPARK Ireland
mPARK Germany
mPARK Australia

PAYMENT OPTIONS
VISA MasterCard

powered by **alpha payments**

Dessutom är Edinburgh One Card under utveckling – ett kort som skall ge medborgare tillgång till publik transport, museer och andra offentliga byggnader bara genom ett kort. Detta är just nu under testning för skolungdomar.

Smart-City-projektet eftersträvar inte bara att leverera tjänster på nya moderna sätt utan också att leva upp till målet om social inklusion och ökat demokratiskt engagemang. Dessutom, för att kunna nå målen inser man att det kommer att innebära en massiv utveckling av de individer som arbetar i dessa verksamheter. Detta sker dels genom klassisk HR management och förändringsarbete och genom en massiv kompetensutveckling, i nära samarbete med fackförbund. Mer information finns på www.edinburgh.gov.uk/smarty

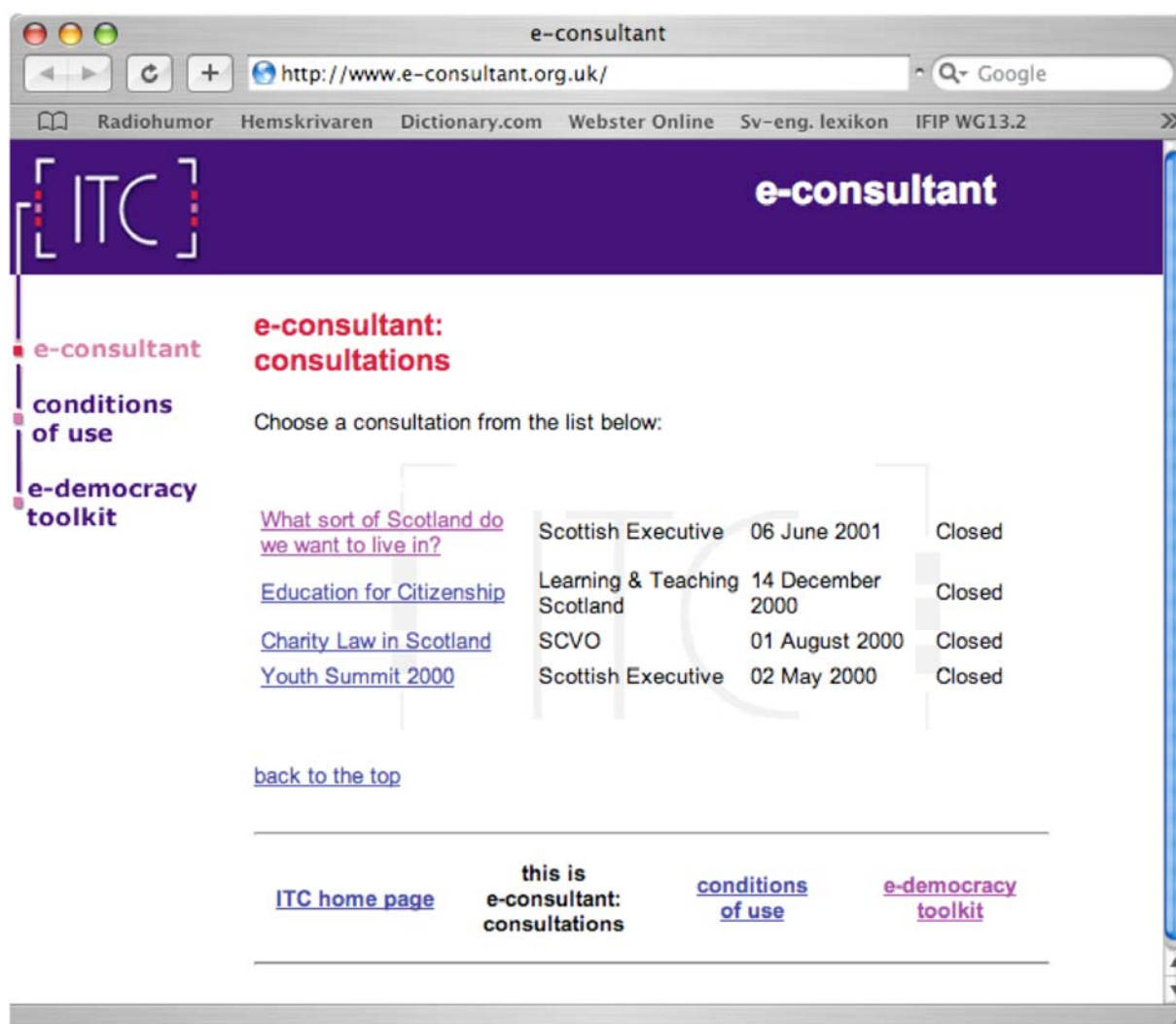
International Teledemocracy centre

Den mest kända noden för forskning inom eGovernment i Scotland är International teledemocracy centre vid Napier University i Edinburgh. Där har Ann MacIntosh och hennes grupp utvecklat en agenda för eDemokrati forskning med tre huvudsakliga forskningsinriktningar:

- **Teknikstödd kommunikation mellan myndigheter och medborgare** där ett analytiskt ramverk för deltagande över nätet tagits fram för att underlätta delgivning av myndighetsbeslut och ärenden samt återkoppling från medborgarna.

- **Hantering av myndighetsinformation och kunskap** där teknik skall användas för att stötta kunskapsspridning och för utveckling av en ontologi inom eGovernment.
- Slutligen undersöker man de **samhälleliga effekter som tekniken har på demokratiseringsprocessen** samt utvecklar ett **ramverk för utvärdering av medborgardeltagande**.

ITC har tillsammans med British Telecom utvecklat ett e-demokrati-verktyg med syfte att samla in synpunkter från medborgarna om vissa policyfrågor (se t ex <http://www.e-consultant.org.uk/>) Detta var ett forum för att möjliggöra diskussion om vissa för medborgarna brännande områden. T ex i vad mån Scotland är ett hållbart samhälle. Siten försåg medborgarna med fakta i kring frågan och en möjlighet att "göra sin röst hörd". Svaren sammanställdes och delgavs ansvariga politiker som kunde diskutera frågan med medborgarna över nätet, arrangera seminarier etc.




Ännu mer framgångsrik var tjänsten e-petition (se t ex <http://www.e-petitioner.org.uk/>) Detta var en tjänst med en direkt koppling till det Skottiska parlamentet för att möjliggöra direkt opinionsbildning och mer direkt demokratisk påverkan. E-Consultant verkade bara ha överlevt genom testfaserna men e-petition är en tjänst som fortfarande används för att väcka frågor av hög angelägenhetsgrad för den enskilde medborgaren där man möjliggör att skapa opinion runt frågan.

e-petitioner

http://www.e-petitioner.org/

Radiohumor Hemskrivaren Dictionary.com Webster Online Sv-eng. lexikon IFIP WG13.2 B-HCI conference

[Accessibility](#) | [Access keys](#) | [Sitemap](#) | [Help](#) | [Advanced Search](#) | [Glossary](#) | [Online Updates](#)

 The Scottish Parliament

Quick Search Search

Parliamentary Business | [Visit, Learn, Interact](#) | [MSPs](#) | [News, Media & Events](#) | [About the Parliament](#)

[Home](#) > [Parliamentary Business](#) > [Committees](#) > [Public Petitions](#) > [e-Petitions System](#) > [..back](#)

Public Petitions Committee: e-Petitions

[about e-petitions](#) | [list e-petitions](#) | [all petitions](#)

To view a petition click on a subject below.

Subject:	Principal Petitioner:	Closing Date:	Status:
Scottish Parliament: Session 2			
Dalkeith Northern Bypass	Jade Allison	30 November 2005	Collecting Signatures
Victim Notification Scheme	Hazel Reid	30 November 2005	Collecting Signatures
Ecovillages	Eurig Scandrett	05 December 2005	Collecting Signatures
Disposal of Listed Buildings	Ms Florence Boyle	30 October 2005	Collecting Signatures
NHS24	Mr. Kevin Herd	31 December 2005	Collecting Signatures
	Dr James Crowther, (on behalf of Edinburgh's		Collecting

Publikationer om detta kan finnas genom:
http://itc.napier.ac.uk/ITC_Home/ITC/Publications.asp

Highlights under konferensen HCI 2005

HCI 2005 är en av de ledande vetenskapliga konferenserna inom ämnesområdet Människa-datorinteraktion, som är ett område som rymmer många frågor med relation till E-tjänster i offentlig förvaltning. Temat för konferensen var "The bigger picture" som är dubbeltydigt och kan sägas syfta både på vad som sker i takt med att vi får allt större bildskärmar när vi interagerar med tekniken och till och med en hel del publika skärmar. Temat handlar också om behovet av att anta ett mer globalt perspektiv.

Utan inbördes ordning några intressanta teman som dök upp i presentationerna på konferensen:

- Offshoring av mjukvaruutvecklingen – när aktörer i Indien, Kina och Ryssland är de som utvecklar programvaran till västvärlden vad händer då med gamla hederliga kärnvärden som närheten mellan konstruktör och brukare.
- Teorikoppling av forskningen, eller kanske snarare avsaknaden av teorikoppling – i takt med ett ökat tvärvetenskapligt åtagande måste man göra avkall på något och då blir ofta den vetenskapliga rigorositeten lidande. Bristande insikter om vilka grundläggande värdegrunder och teoretiska ansatser som ligger bakom forskningen kan givetvis påverka resultatet
- Relationen teori och praktik. Det finns stora problem att tillgängliggöra resultaten av forskningen så att den blir brukbar i praktiken från forskarnas sida. På samma sätt har praktiker svårt att ta sig omaklet att förstå och tillämpa all den enkelt beskrivna, användbara och nyttiga forskningen som finns där, utan man gör hellre om redan kända misstag. Detta är ett problem.

Mer information om konferensen, tema och presenterade artiklar kan ses i bilagan eller via följande adresser:

Keynotes:

<http://www.bcs-hci.org.uk/hci2005/confprog-key.asp>

Papers:

<http://www.bcs-hci.org.uk/hci2005/confprog-pap.asp>

Nyckelpersoner

Tom McEwan, David Benyon och Sandra Cairncross
Napier University

Ann Macintosh, Elisabeth Davenport och Ella Smith
Telephone: +44 (0) 131 455 2392 Fax: +44 (0) 131 455 2282
Email: e.smith@napier.ac.uk
<http://www.teledemocracy.org>
International Teledemocracy Centre
Napier University
10 Colinton Road
Edinburgh, EH10 5DT

Andrew Unsworth, head of eGovernment
City of Edinburgh Council,
E-mail: Andrew.unsworth@edinburgh.gov.uk
<http://www.publicservice.co.uk/pdf/devolved/summer2004/DG7%20Andrew%20Unsworth%20ATL.pdf>

Bob Jack
Stirling Council
http://www.stirling.gov.uk/edit/index/council_structure/corporate_services.htm

Anne Sunderland

Scottish Executive Environment and Rural Affairs Department (SEERAD)

<http://www.scotland.gov.uk/Topics/Government/Open-scotland/18882/15413>

Övriga resurser som jag inte haft möjlighet att djupare studera:

SPICe project Dundee. The Scottish Parliament is constantly striving to involve the public more closely in its decision-making process, and approved a project in 2001 which aimed to bring its own information service closer to the people. SPICe (Scottish Parliament Information Centre) produces research papers and other publications to serve Parliament's needs and makes these available to the public on the Scottish Parliament's website. In accordance with the Parliament's policy of openness and accessibility, SPICe also supplies Partner Libraries with hard copy publications. The Partner Library network is effectively the public face of SPICe and the Scottish Parliament.
(<http://www.dundee.gov.uk/centlib/spice.htm>) Head of Research at the Parliament is Janet Seaton.

Consilium Technologies. What is the current state of play in Scottish eGovernment and how do councils intend to have their services online by 2005? A new report from Consilium Technologies provides some of the answers based on extensive research of council websites and strategy documents.

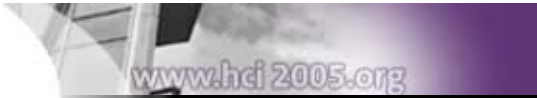
(<http://www.consiliumtechnologies.com/resource.asp?sct=2&artid=15>)

Referenser

eGovernment in the United Kingdom, European Communities, June 2005, IDABC
eGovernment Observatory

eGovernment in Sweden, European Communities, June 2005, IDABC eGovernment
Observatory

ELECTRONIC SERVICE DELIVERY; 2004 - PROGRESS REPORT BY SCOTTISH
LOCAL AUTHORITIES (<http://www.scotland.gov.uk/Resource/Doc/55971/0015853.pdf>)
Open Scotland – Building better services. Scottish Executive.



> [conference programme](#) > [keynotes](#)

Conf. Programme

[Overview](#)

► [The Keynotes](#)

[Wednesday](#)

[Thursday \(Industry Day\)](#)

[Friday](#)

[List of accepted Papers](#)

Conference Keynotes

Mary Czerwinski: The Bigger Picture for HCI (opening keynote)

Research shows that if you view information on a very large display, holding all other things constant, you will process that information differently, and with a deeper sense of immersion and anticipation for action. In this talk we will examine a select section of the past and present research in HCI under a microscope, hopefully gleaning a deeper understanding of what we've accomplished together as a field, and where we need to strive further as a scientific discipline. In addition to discussing mature as well as promising new research areas, I will highlight the various theories and methods that were used to drive successful user-centered design in those cases. Finally, I will conclude with a call to arms around the growing need for adaptive designs (for which we have few guidelines), more privacy research (due to the increasingly common sensing devices in our environment), and for in depth examination of how we could leverage digital memories to enhance and enrich our daily lives.



Mary Czerwinski is a Senior Researcher and Manager of the Visualization and Interaction Research group at Microsoft Research. The group is responsible for studying and designing advanced technology and interaction techniques that leverage human capabilities across a wide variety of input and output channels. Mary's primary research areas include spatial cognition, information visualization and task switching. Mary has been an affiliate professor at the Department of Psychology, University of Washington since 1996. She has also held positions at Compaq Computer Corporation, Rice University, Lockheed Engineering and Sciences Corporation, and Bell Communications Research. She received a Ph.D. in Cognitive Psychology from Indiana University in Bloomington. Mary is active in the field of Human-Computer Interaction, publishing and participating in a wide number of conferences, professional venues and journals. More information about Dr. Czerwinski can be found at <http://research.microsoft.com/users/marycz>.

Ted Nelson, Oxford Internet Institute

Ted Nelson will present the afternoon keynote on the opening day. Ted has been confronting conventional notions of how humans interact with information through technology for over forty years, introducing words and concepts such as hypertext and hypermedia. He has been a thorn in the side of almost every other area of Computing, and we look forward to his engaging with the HCI community. His presentation may be, by turns, informative, provocative and infuriating - but certainly memorable. Ted is now a research fellow at the Oxford Internet Institute. Ted's vision predates the Web considerably, and was a far richer concept, based on respect for the rights of the author, including version management and



Related Information

[Important Dates](#)

[Register now !](#)

[Download full programme \(PDF 1MB\)](#)

rights management. His 1974 book Computer Lib/Dream Machines became the handbook of a generation of computer pioneers.

Alistair Sutcliffe: Grand Challenges for HCI

In this presentation I will take up the conference theme in two ways. First by examining how HCI needs to develop intellectually to respond to the computer science grand challenges; and secondly by analysing how the impact of the considerable success we have already achieved can be leveraged for greater impact in the wider world. My perspective on the bigger picture will range from design challenges for socio technical, mobile and collaborative systems to examining HCI's role the interactive system design process and software engineering. I will start by returning to previous conference plenaries, in particular Phil Barnard's call for theory motivated design in 1998, and elaborate this theme as the first grand challenge for HCI. I will review the history of theoretical endeavour and offer some reflections on the reasons why this tradition has failed to make a significant impact so far, and offer by views on how it could and should succeed in the future. To address the second theme, impact of HCI in the wider world, I will practice what I preach and take a theoretically motivated, but light hearted view on the state of the HCI community in 2005. In this theme a social psychological approach will be adopted to reflect on our community, its successes, failures, and impacts on the wider world. I will conclude with suggestions for future intellectual directions we might wish to take, and policies that the community might adopt to enhance its competitive advantage in the academic environment and the more demanding, competitive world of industrial design.



Alistair Sutcliffe is Professor of Systems Engineering in the School of Informatics, University of Manchester. He has been principle investigator on numerous EPSRC and European Union projects. He researches in Human Computer Interaction and software engineering with particular interests in interaction theory, design methods for multimedia, virtual reality, and web interfaces, usability evaluation methods, and design of complex socio-technical systems. He is on the editorial board of ACM TOCHI, REJ and JASE. Alistair Sutcliffe is editor of the ISO standard 14915 part 3, on Multimedia user interface design and has over 200 publications including five books and several edited volumes of papers. More information about Alistair Sutcliffe can be found at http://www.co.umist.ac.uk/hci_design/alistair-stdpage.htm.

INDUSTRY DAY

Ashley Friedlein: Usability – Who Cares?

Just how important does the commercial online marketing and e-commerce sector think usability is? Sure, they're aware of some legal accessibility requirements and some usability best practices, but how much do they really care? How important is it to them now and going forwards? How much are they prepared to invest in usability? And where will it fit into their development processes? And will they want to do it themselves or call on specialist help? E-consultancy.com has over 30,000 subscribers, all of whom are professionals working with e-commerce and online marketing, so



Ashley Friedlein is in the ideal position to tell you the truth about how digital agencies and in-house e-commerce teams across all industry sectors really regard usability. It's important to realise that usability is just one of the many things on the minds of these professionals, so you need to understand how and where usability fits into the bigger picture if you're to succeed in providing specialist services to this sector.

Ashley is CEO and co-founder of E-consultancy.com which publishes research and guides on best practice online marketing and e-commerce. E-consultancy also runs events and training for leading e-commerce and online marketing professionals in the UK. E-consultancy has over 30,000 subscribers. Ashley began his internet career working on the FT.com web site and was then involved in launching the Marks & Spencer, Argos, Abbey National and Channel Five sites whilst Project Director at leading UK agency Wheel. As well as regular articles for the trade press, Ashley has also written two best selling books on web site management. Between them the books have sold over 40,000 copies worldwide and have been translated into French, German, Korean and Chinese. Ashley has also spoken at numerous international conferences, from the USA to Croatia, as well as trade events in the UK, on a range of internet and e-commerce topics.

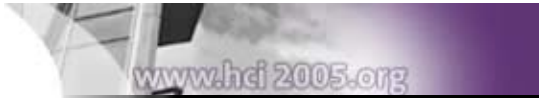
Jackie Lee-Joe: The challenges of developing and implementing brand experiences

Jackie Lee-Joe, Head of Brand Experience for Orange (Global Brand), will deliver the second Industry Day keynote on Thursday afternoon. Jackie has worked across airline, retail, internet and telecoms industries. This has included the design and development of the inflight service experience with Ansett Australia, sponsorship and events for the Sydney 2000 Olympics, development of web strategy for marchFIRST and brand strategy and management for Orange.



[home](#) | [overview](#) | [conference programme](#) | [submissions](#) | [registration](#) | [travel / accommodation](#) | [Contact](#)

Web site maintained by Marc Fabri (m.fabri@leedsmet.ac.uk)
Web site design by [Dave Clarke](#) and [Ian Parry](#), VisualizeDesign



> [conference programme](#) > [papers](#)

Conf. Programme

[Overview](#)

[The Keynotes](#)

[Wednesday](#)

[Thursday \(Industry Day\)](#)

[Friday](#)

▶ [Accepted Papers](#)

Accepted Full Papers

We are pleased to announce that 30 full papers have been accepted for inclusion in the conference programme of HCI 2005. Authors come from 12 countries around the globe:

papers by country	
1 Belgium	1 Netherlands
2 Canada	2 New Zealand
3 Denmark	2 Scotland
11 England	1 South Africa
1 Finland	2 Sweden
2 Germany	2 USA

Authors are currently preparing the camera-ready copies of their papers, and we will publish full details including a summary and keywords here in May 2005.

Related Information

[Important Dates](#)

[Register now !](#)

[Download full programme \(PDF 1MB\)](#)

1. **Comparing Automatic and Manual Zooming Methods for Acquiring Off-Screen Targets**, Joshua Savage (LeftClick Ltd.), Andy Cockburn (University of Canterbury)
2. **Static/Animated Diagrams and their Affect on Students Perceptions of Conceptual Understanding in Computer Aided Learning (CAL) Environments**, Ruqiyabi Naz Awan (University of Portsmouth), Brett Stevens (University of Portsmouth)
3. **Forward and Backward Speech Skimming with the Elastic Audio Slider**, Wolfgang Hürst (Albert-Ludwigs-Universität Freiburg), Tobias Lauer (Albert-Ludwigs-Universität Freiburg), Cedric Bürfent (Albert-Ludwigs-Universität Freiburg), Georg Götz (Albert-Ludwigs-Universität Freiburg)
4. **Use and usefulness of HCI methods: Results from an explorative study among Nordic HCI practitioners**, Ida Bark (SINTEF, Norway and Uppsala university, Sweden), Asbjørn Følstad (SINTEF, Norway), Jan Gulliksen (Uppsala university, Sweden)
5. **A Computer Science HCI Course**, Beryl Plimmer (University of Auckland)
6. **User Needs in e-Government: Conducting Policy Analysis With Models on the Web**, Barbara Mirel (University of Michigan), Mary Maher (United States Department of Agriculture), Jina Huh (University of Michigan)
7. **What Difference Do Guidelines Make?: An Observational Study of Online-Questionnaire Design Guidelines Put to Practical Use**, Jo Lumsden (National Research Council of Canada), Scott Flinn (National Research Council of Canada), Michelle Anderson (University of New

Brunswick), Wendy Morgan (University of New Brunswick)

8. **Researching Culture and Usability - A Conceptual Model of Usability**, Paula Kotze (University of South Africa, South Africa), Gabrielle Ford (University of Kwa-Zulu Natal, South Africa)
9. **A Visuo-Biometric Authentication Mechanism for Older Web Users**, Karen Renaud (GUCSD)
10. **Engagement with an Interactive Museum Exhibit**, Naomi Haywood (UCL), Paul Cairns (UCL)
11. **HyperGrid - Accessing Complex Information Spaces**, Hans-Christian Jetter (University of Konstanz), Jens Gerken (University of Konstanz), Werner König (University of Konstanz), Christian Grün (University of Konstanz), Harald Reiterer (University of Konstanz)
12. **Designing Interactive Systems in Context: From Prototype to Deployment**, Tim Clerckx (Limburgs Universitair Centrum), Kris Luyten (Limburgs Universitair Centrum), Karin Coninx (Limburgs Universitair Centrum)
13. **Design Patterns in Auditory Displays**, Christopher Frauenberger (KUG, University of Music and Dramatic Arts Graz, Austria), Veronika Putz (KUG, University of Music and Dramatic Arts Graz, Austria), Robert Hoeldrich (KUG, University of Music and Dramatic Arts Graz, Austria), Tony Stockman (QMUL, Queen Mary University of London)
14. **Cultural Representations in Web Design: differences in emotions and values**, Claire Dormann (Carleton University)
15. **Cognitive Model Working Alongside the User**, Ion Juvina (Utrecht University), Herre van Oostendorp (Utrecht University)
16. **Distinguishing vibrotactile effects with tactile mouse and trackball**, Jukka Raisamo (University of Tampere), Roope Raisamo (University of Tampere), Katri Kosonen (University of Tampere)
17. **PROTEUS: Artefact-Driven Constructionist Assessment within TabletPC-Based Low-Fidelity Prototyping**, Dean Mohamedally (Centre for HCI Design / City University London), Panayiotis Zaphiris (Centre for HCI Design / City University London), Helen Petrie (Centre for HCI Design / City University London)
18. **Interaction design for countries with a traditional culture: A comparative study of income levels and cultural values**, Georg Strom (University of Copenhagen / DIKU)
19. **The reader creates a personal meaning: A comparative study of scenarios and human-centred stories**, Georg Strom (University of Copenhagen / DIKU)
20. **Visualizing the Invisible Colleges of HCI**, Chaomei Chen (Drexel University), Gulshan Panjwani (Drexel University), Jason Proctor (Drexel University), Kenneth Allendoerfer

(Drexel University), Jasna Kuljis (Brunel University)

21. **Rich Media, Poor Judgement? A Study of Media Effects on Users' Trust in Expertise**, Jens Riegelsberger (UCL), M. Angela Sasse (UCL), John D. McCarthy (UCL)
22. **Mixed Interaction Spaces – expanding the interaction space with mobile devices**, Eva Eriksson (Center for Interactive Spaces, Aarhus University, Department of Computer Science), Hansen Thomas Riisgaard (Center for Pervasive Healthcare, University of Aarhus), Lykke-Olesen Andreas (Department of Design / Aarhus School of Architecture)
23. **Building usability in India: reflections from the Indo European Systems Usability Partnership**, Andy Smith (Thames Valley University), Jan Gulliksen (University of Uppsala), Liam Bannon (University of Limerick)
24. **Revisiting Web Design Guidelines by Exploring Users' Expectations, Preferences and Visual Search Behaviour**, Katerina Tzanidou (The Open University), Shailey Minocha (The Open University), Marian Petre (The Open University), Andrew Grayson (Nottingham Trent University)
25. **The Usability of Digital Ink Technologies for Children and Teenagers**, Janet Read (University of Central Lancashire)
26. **Using context awareness to enhance visitor engagement in a gallery space**, Peter Lonsdale (University of Birmingham), Russell Beale (University of Birmingham), Will Byrne (University of Birmingham)
27. **I thought it was terrible and everyone else loved it – A New Perspective for Effective Recommender System Design**, Philip Bonhard (University College London, Department of Computer Science), Martina Angela Sasse (University College London, Department of Computer Science)
28. **“Looking at the computer but doing it on land”:
Children’s Interactions in a Tangible Programming Space**, Jakob Tholander (Royal Institute of Technology), Ylva Fernaus (Royal Institute of Technology)
29. **Inspecting Practices of Media Co-Authoring with Augmented Physical Objects**, Carlo Jacucci (University of Edinburgh), Helen Pain (University of Edinburgh), John Lee (University of Edinburgh)
30. **Fit for Purpose Evaluation: The case of a public information kiosk for the socially disadvantaged**, William Wong (Middlesex University, London), Suzette Keith (Middlesex University, London), Mark Springett (Middlesex University, London)