



# Kostnaden ved å ikke involvere eldre i digitaliseringen

---

Hege Louise Borge  
Andrea Leikvold



Hva handlet oppgaven om?

# Problemstilling

---

Hva er kostnaden av å digitalisere offentlige tjenester?

Hvordan opplever eldre bruken av nettbaserte offentlige tjenester idag?

Hvordan er eldre involvert i utviklingen av nettbaserte offentlige tjenester i Norge idag?

Hvilken rolle spiller “samskaping” i utviklingen av nettbaserte offentlige tjenester?

Hvorfor valgte vi dette?

- 
- Betydningsfull oppgave
  - Sette fokus på konsekvenser av digitalisering i offentlig sektor
  - Digitalt førstevalg- hovedregel for kommunikasjon med det offentlige
  - Eldre sin situasjon i digitaliseringen
  - Skape bevissthet om hvor viktig det er å forstå og involvere folk som ikke har vokst opp i en digital hverdag

Hva gjorde vi?

# Observasjon

---

Kurs på læringscenteret

Datacafé

Temamøter

Hjemme hos seniorer



# Intervju

---

Seniornett

Læringscenteret

Professorer

Fylkeskommunen: ansvarlig for nasjonalt utvalg for digital kompetanse

Kommunal og moderniseringsdepartementet: ansvarlig for Difi

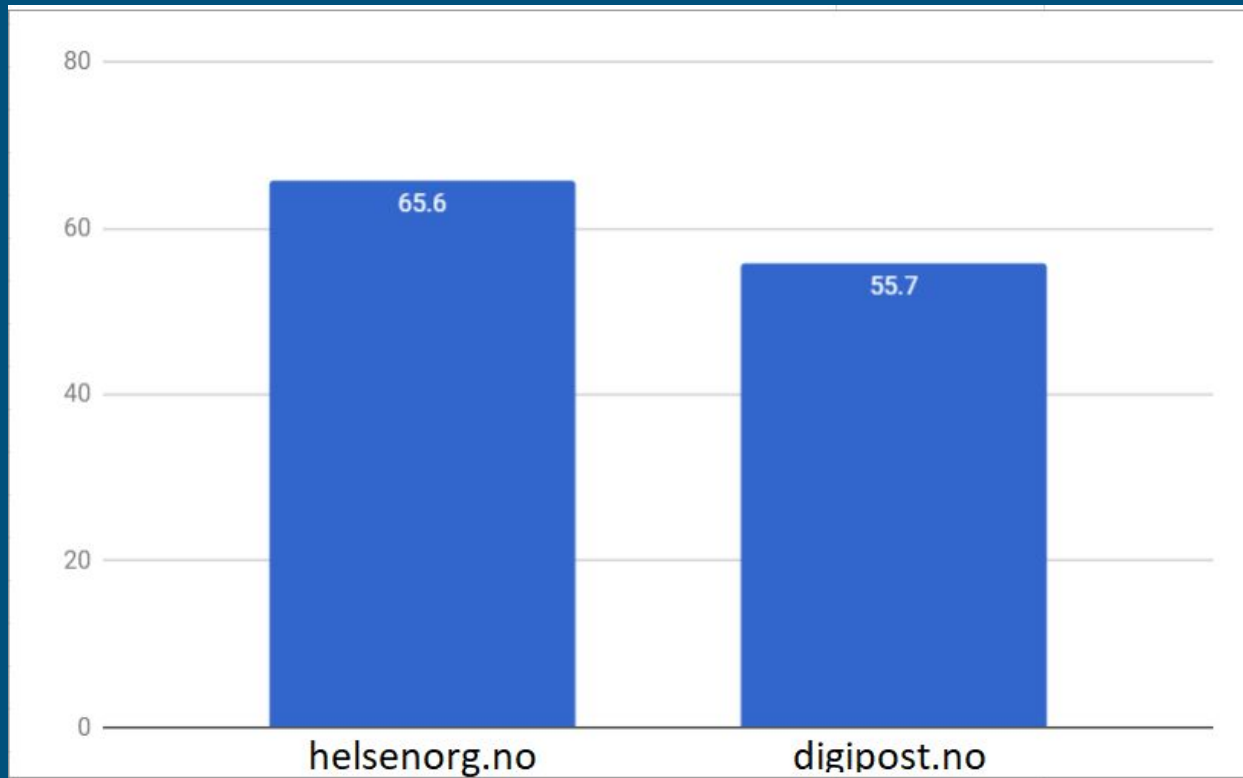
Utviklere og designere av tjenestene



# Spørreskjema

Etter våre temamøter

SUS  
score for brukervennlighet



# Samskappingsseanse

---



# Prototyping

**digipost**     Hjelp Kari

**NYTT BREV**

Postkassen  
Utkast  
Sendte brev

**MINE MAPPER**  
Arkivet  
Min mappe

## Min postkasse

Velg alle

Mars 2018

<input type="checkbox"/>	IF reiseforsikring: regning		13.03.2018
<input type="checkbox"/>	Anna Nilsen: Temamøte i Hornemansgården førstkommende mandag	<b>ULEST</b>	12.03.2018
<input type="checkbox"/>	NAV: Informasjon om pensjonsutbetaling: mars	<b>ULEST</b>	10.03.2018
<input type="checkbox"/>	Bianode Norge AS: Brev fra kredittopplysningsforetak		07.03.2018
<input type="checkbox"/>	Skatteetaten: Kopi av Skatteoppgjør 2016	<b>OFFENTLIG</b>	05.03.2018

Februar 2018

<input type="checkbox"/>	Trondheimskraft- Strømregning for februar		23.02.2018
<input type="checkbox"/>	Anna Nilsen: Temamøte i Hornemansgården førstkommende mandag	<b>ULEST</b>	15.02.2018
<input type="checkbox"/>	NAV: Informasjon om pensjonsutbetaling: februar	<b>OFFENTLIG</b>	08.02.2018
<input type="checkbox"/>	Trondheim kommune- Vann og avløp		02.02.2018

Januar 2018

**digipost**

**Dine passord**

**Offentlige brev**

**Private brev**

**Skatt**

**Helsevesen**

**Privat lagring**

**Ola Nordmann**  
12.01.1969  
Sist innlogget: 14.03.2018

# Brukertest

---



Hvilke resultater kom frem?

# Retten til å reservere seg

---

Digitalt førstevalg: "Det kommer til å bli færre steder man kan reservere seg fra å være digital i fremtiden" (Lindbøl).

"Vi har ikke lov til å la være" (deltaker).

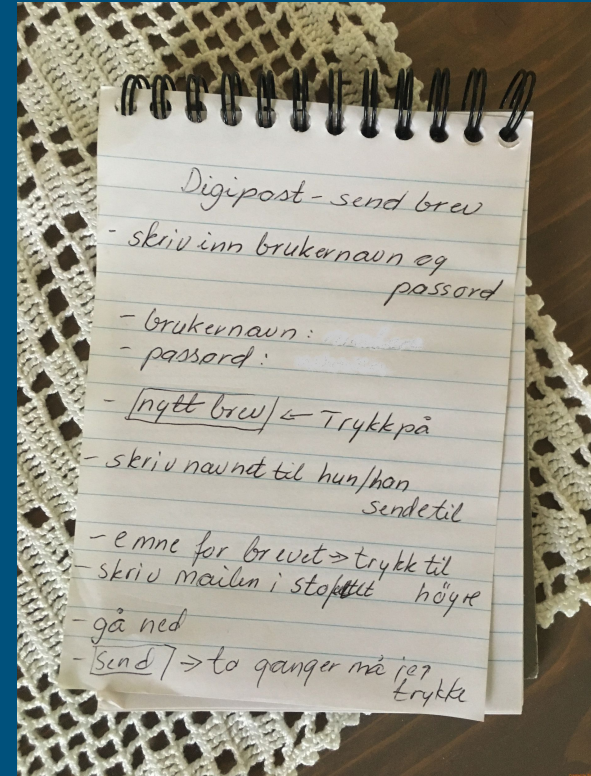
"Det som skremmer meg er at utviklingen går så fort og at myndighetene har satt tempo, og at eldre på en måte blir litt skviset, og det liker jeg dårlig" (deltaker).

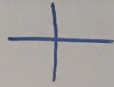
# Mestringen av den digitale hverdagen

"Det er en kombinasjon av utfordringer rundt ferdighetene, det å tørre å prøve, og det at systemene er utfordrende."

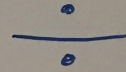
"Hvis noen viser meg noe, så skriver jeg det kanskje ned, også roter jeg bort den lappen, også har jeg ikke muligheten til gjøre det neste gang." (deltaker)

"Et annet eksempel var en sak som var på dagsrevyen om en mann med skjelving. Kona satt i rullestol og var helt borte, og han klarte ikke bruke webtjenestene. Dette ble tatt opp i Stortinget og han fikk beskjed om at man kunne gå på kurs." (Rønning)





What do you think about the digitalization



?

online banking (payments)

Handwritten notes on sticky papers related to online banking and payments, including phrases like 'online banking', 'payments', and 'secure transactions'.

memory (password)

Handwritten notes on sticky papers related to memory and passwords, including phrases like 'memory', 'password', and 'security'.

booking (atb, nsb car parking)

Handwritten notes on sticky papers related to booking, including phrases like 'booking', 'atb', 'nsb', and 'car parking'.

overview

Handwritten notes on sticky papers providing an overview of digitalization, including phrases like 'overview', 'digitalization', and 'impact'.

pride

Handwritten notes on sticky papers related to pride, including phrases like 'pride', 'digitalization', and 'technology'.

anxiety/fear

Handwritten notes on sticky papers related to anxiety and fear, including phrases like 'anxiety/fear', 'digitalization', and 'technology'.

rapid development

Handwritten notes on sticky papers related to rapid development, including phrases like 'rapid development', 'digitalization', and 'technology'.

technology

Handwritten notes on sticky papers related to technology, including phrases like 'technology', 'digitalization', and 'innovation'.



# Mulighet til å få hjelp

---

"Barnebarna hjelper meg, så det er veldig lett for meg, men de er så raske at jeg får ikke med meg hva de gjør. Jeg har løst problemet der og da, men det kan oppstå igjen og da er jeg like hjelpeløs neste gang." (deltaker)

"Når jeg har en mulighet til å få hjelp, så gjør jeg det" (deltaker)

"Hvis man inviterer til kurs er det ikke sikkert det sitter igjen så mye av det som er sagt. Vi oppfordrer folk til å komme igjen flere ganger. De må få det inn i fingrene." (Seniornett)

# Digitale løsninger er ikke designet for eldre

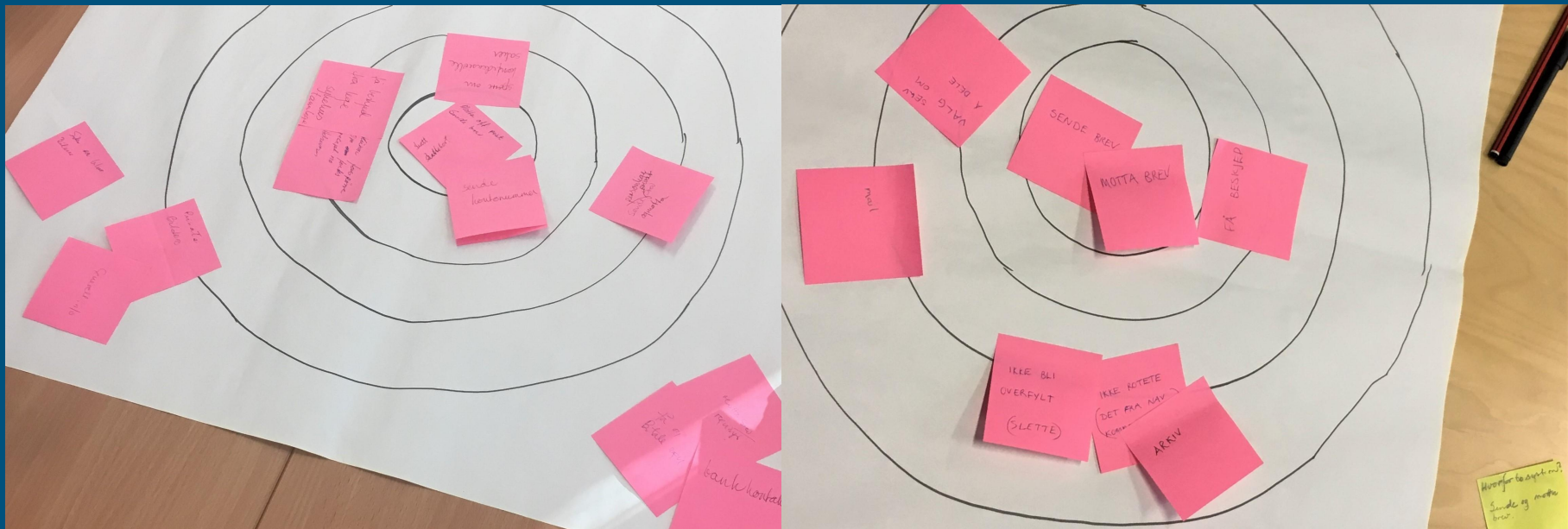
---

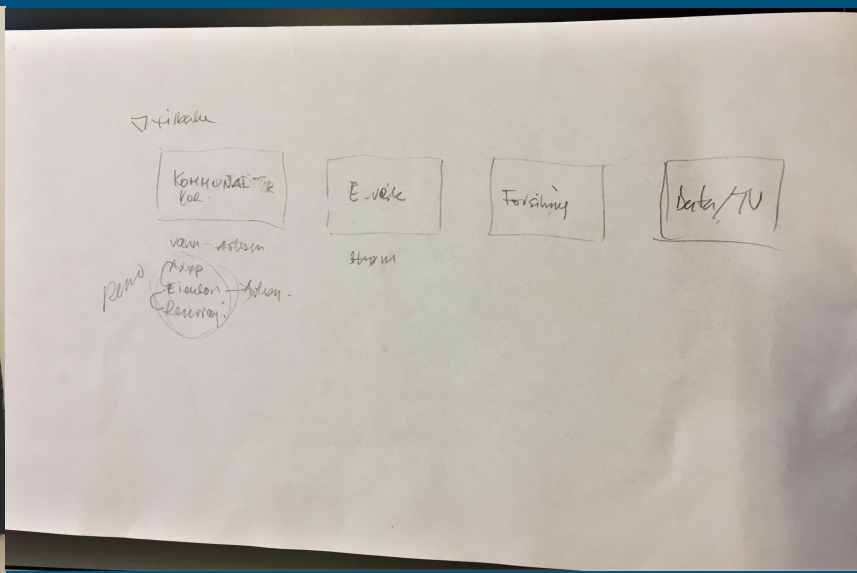
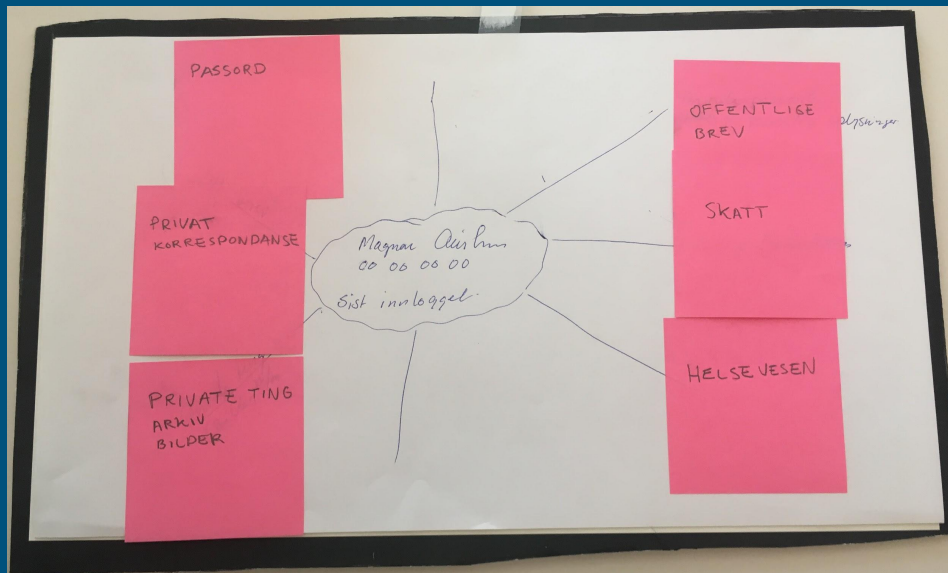
“Det er noe med logistikken i hodet ditt. Hvordan du tenker. Da tenker jeg litt i aktiviteter når jeg skal gjøre noe på nett. Det virker ofte som det er en spesiell rekkefølge man må følge, en slags prosedyre. Men det er ikke alltid sånn at dem som har laget prosedyren er så veldig lure heller” (deltaker)

“Jeg liker det som er visuelt, men jeg synes det er bra med et bilde sammen med en tekst” (deltaker)

“Det er mye lettere å trykke på noe som er avlangt enn en liten knapp. Hvis en bommer på knappen, så sitter en der. Hundre år og ser dårlig”. (deltaker)

# Viktig å involvere brukerne i utviklingen





Velg:

Innboks

Sendte meldinger

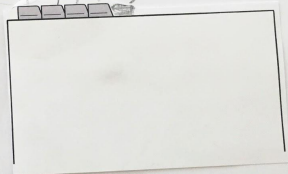
Kladd

Arkiv

Slette meldinger

Arkiv

Altinn NAV Skatteetaten  
KLP private



Velg:

Innboks

Sendte meldinger

Kladd

Arkiv

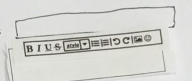
Slette meldinger

send meldinger

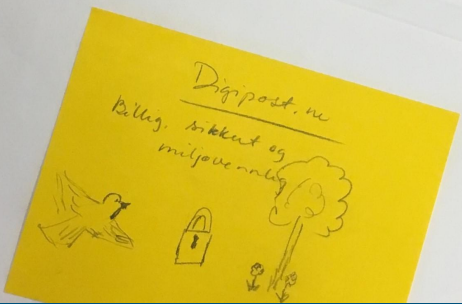
Modtaker:

Emne:

Melding:



Send



NYTT BREV

Postkassen

Utkast

Sendte brev

MINE MAPPER

Arkivet

Min mappe

## Min postkasse

 Velg alle 

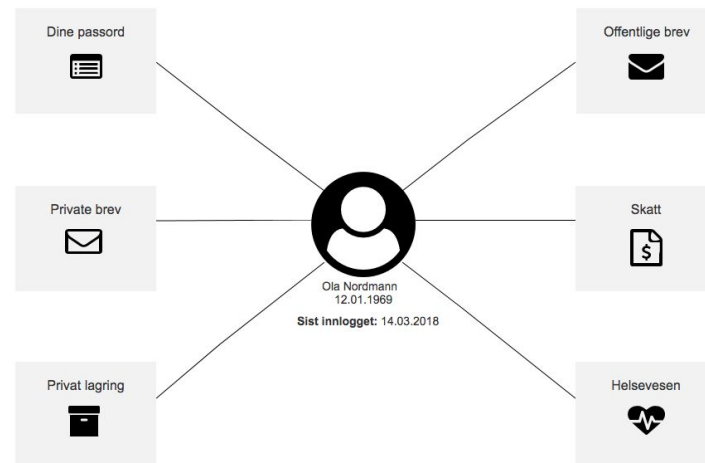
Mars 2018

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	IF reiseforsikring: regning		13.03.2018
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Anna Nilsen: Temamøte i Hornemangården førstkommande mandag	ULEST	12.03.2018
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	NAV: Informasjon om pensjonsutbetaling: mars	ULEST	10.03.2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Bianode Norge AS: Brev fra kredittopplysningsforetak		07.03.2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Skatteetaten: Kopi av Skatteoppgjør 2016	OFFENTLIG	05.03.2018

Februar 2018

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trondheimskraft- Strømregning for februar		23.02.2018
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Anna Nilsen: Temamøte i Hornemangården førstkommande mandag	ULEST	15.02.2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NAV: Informasjon om pensjonsutbetaling: februar	OFFENTLIG	08.02.2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trondheim kommune- Vann og avløp		02.02.2018

Januar 2018



"For å finne igjen ting som kom i fjor. Så kunne det kanskje vært sånn at NAV kom for seg og skatt kom for seg, altså litt mer systematikk i det" (co-design)

The screenshot shows the 'digipost' web interface. At the top left is the 'digipost' logo. To its right is a search bar with a magnifying glass icon. Further right are buttons for 'Hjelp' and 'Logg ut', and the 'posten' logo. Below this is a navigation bar with a 'Tilbake' button (left arrow), a red 'Skriv nytt brev' button (pencil icon), and four category buttons: 'Statlig', 'Kommunal', 'E-verk', and 'Forsikring'. The main content area shows a list of emails for the year 2018. The first email is from 'Trondheim kommune- Vann og avløp', dated '10.03.2018', with a 'ULEST' status. The second email is from 'Trondheim Renovasjonsverk', dated '07.02.2018'.

2018			
<input type="checkbox"/>		Trondheim kommune- Vann og avløp	10.03.2018
			ULEST
<input type="checkbox"/>		Trondheim Renovasjonsverk	07.02.2018

https://byf9ks.zshare.com/home.html

digipost

NYTT BREV

Postkassen

Utkast

Sendte brev

MINE MAPPER

Arkivet

Min mappe

### Min postkasse

Velg alle

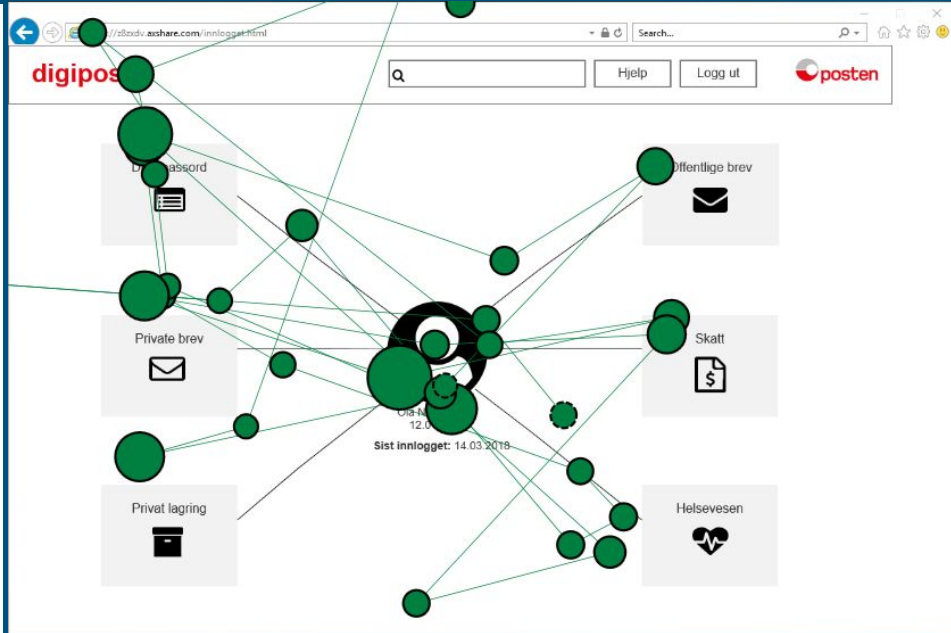
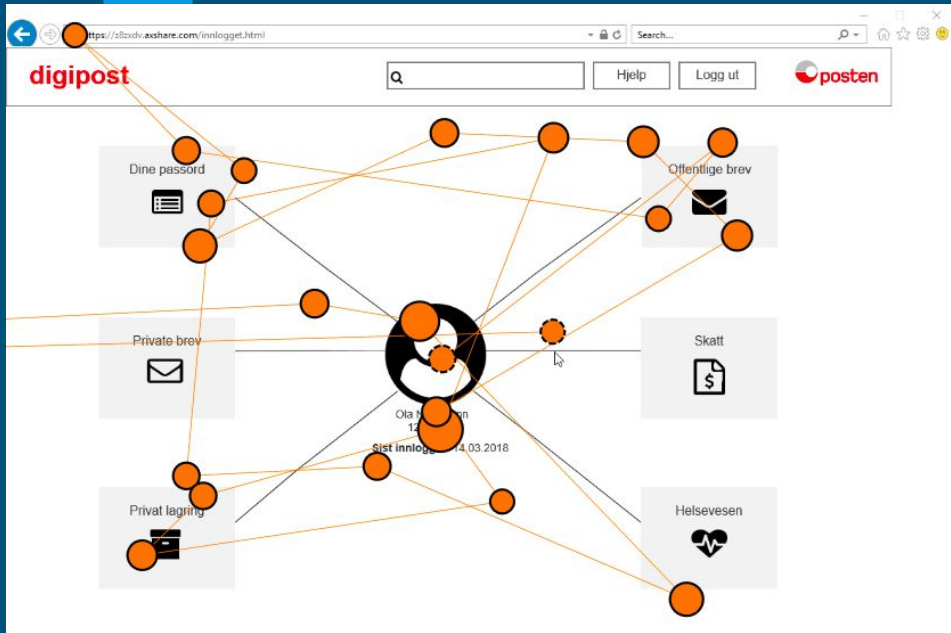
Mars 2018

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	IP reisefor...	13.03.2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Anna Nilsen - ... i Homemansgården førstkommende mandag	12.03.2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	... som pensjonsutbetaling, mars	10.03.2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Norge AS: Brev fra kredittopplysningsforetak	07.03.2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Skattekontroll - Skatteoppgjør 2016	OFFENTLIG 05.03.2018

Februar 2018

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Heimskranf - Strømregning februar	23.02.2018
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Anna Nilsen - ... i Homemansgården førstkommende mandag	ULEST 15.02.2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NAV: Informasjon om pensjonsutbetaling, februar	OFFENTLIG 08.02.2018
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Trondheim kommune- Vann og avløp	02.02.2018



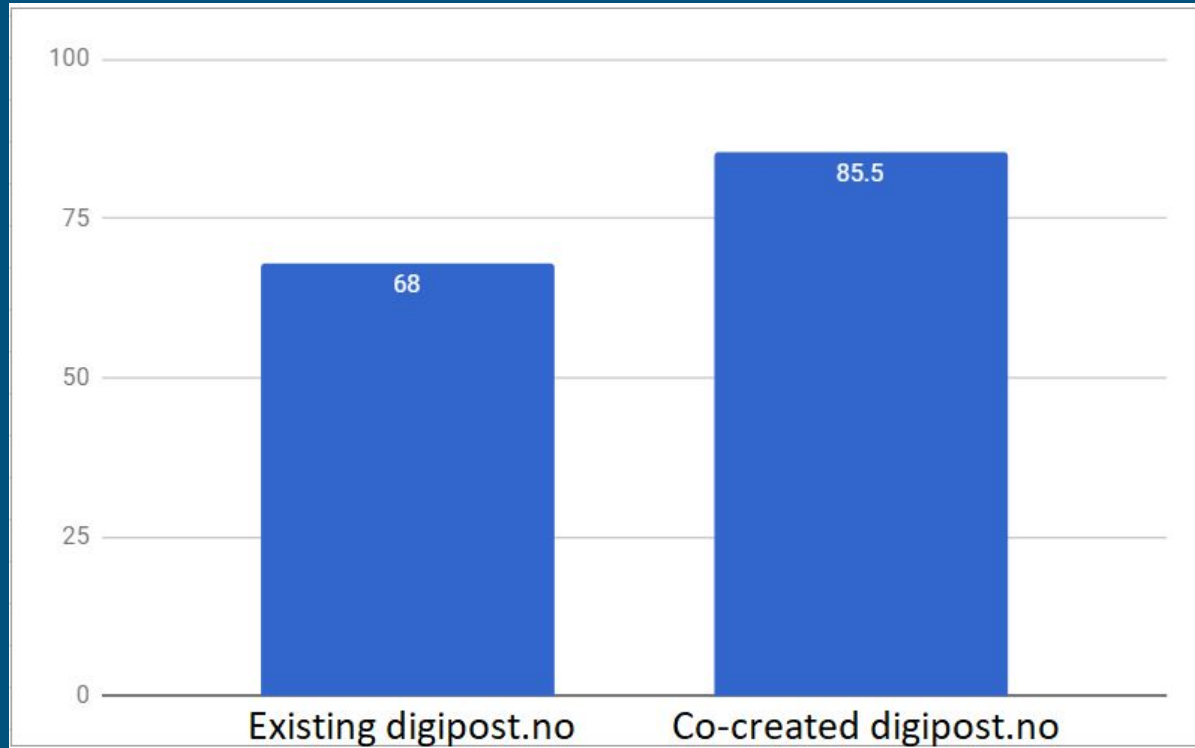


---

“Denne var jo enklere, for meg”. “jeg bruker egentlig tankekart, så det der ble egentlig veldig likt det”. (deltaker)

“Synes den virket veldig logisk oppbygget. Det er det at jeg er i sentrum, også er alt annet rundt her i bokser.” (deltaker)

“Men det jeg synes var veldig fint på den andre (nye) var de rutene over som det sto stat, kommune, osv, i stedet for at alle ligger under hverandre. Da er det liksom fast sortert og finne det du leter etter.” (deltaker)



# Anbefalinger for design for eldre

---

- Store flater (elementer å trykke på)
- Luft mellom elementer på siden sånn at det blir enklere å trykke på
- Forståelig språk som alle skjønner
- Ikoner og tekst bør være sammenstilt
- Aktivitetsbasert struktur
- Simplifisere innhold slik at det ikke blir for mye forstyrrelser
- Ting som “popper frem” må vises midt på skjermen
- Tydelige feilmeldinger
- Tilbakeknapp må være på alle sidene
- Fargebruk er viktig
- Bruk gjenkjennelige elementer for å øke forståelsen

# Utviklingsprosessen i dag

---

"Har vært en tankegang om "one size fits all" i hele offentlig sektor, men vi prøver å endre denne tankegangen" (NAV)

"Skatt og helse kom tidligere i posten, nå har de egne meldingstjenester på altinn og hels norge digitalt. Hvorfor kan ikke dette være i digipost? Det blir så mange plasser man må gå inn på etterhvert." (deltaker)

"Det er ikke en ideell digipost i dag. Ting går tregt, særlig med det offentlige" (digipost)

"Vi hadde fint lite penger til brukertesting (selv om vi vet det hadde gitt høyere verdi av tjenestene) våre første, spede leveår." (hels norge)

---

"I kortetrek, er helsenorge.no et dugnadsprosjekt, der vi mottar bestillinger fra aktørene i helsesektoren for å finansiere arbeidet vårt. Investeringene som gjøres har føringer i en rekke stortingsmeldinger". (Helsenorge, om deres utviklingsprosess)

"Vi må fokusere på å effektivisere helsetjenestene for å kunne håndtere eldrebølgen som kommer. Derfor må innbyggernes behov komme i andre rekke". (helsenorge)

"Stortingets- og Finansdepartements beslutninger, lovgivning, juiridske og skattefaglige hensyn pleier å spille en mye større rolle enn brukernes ønsker i hva som blir prioritert." (skatteetaten)

---

"Vi står i fare for å få en gruppe med digitale analfabeter. De som er mest utsatt er i hovedsak eldre over 65 år, førstegenerasjons innvandrere fra ikke-vestlige land, men også de som står utenfor arbeidslivet, blant andre trygdede/hjemmeværende og mennesker med ulike nedsatte funksjonsevner" (trøndelag fylkesbibliotek)

"Det er ikke bare de eldre som blir stående utenfor. Vi har også en gruppe unge som har droppet ut av ungdomsskolen eller videregående for å mekke på biler, osv. De har også problemer med de digitale løsningene, men det snakkes det ikke så mye om." (Difi)

# Kostnaden for samfunnet

---

- Forbedring av designet: Det er dyrere å endre designet når systemet allerede er utviklet enn før det er laget
- Hvis systemene ikke er gode nok må de hele tiden oppgraderes. Dette er spesielt viktig for nettsider, der oppgraderingene skjer automatisk uten å informere brukerne
- Opplæring: Behovet for kurs og opplæring øker når brukerne må lære de nye oppgraderingene
- Ressurser til hjelp: Hvis systemene er vanskelige å bruke er det flere som trenger hjelp når de skal bruke dem
- Systemer som ikke blir brukt: Hvis systemene er vanskelig å bruke, er det en fare for at folk gir opp og ringer etter hjelp



# Kostnaden for den enkelte

---

- Faller utenfor i samfunnet
- Føler seg mislykket
- Mindre mestringsfølelse. De får kanskje ikke til ting de klare før det ble digitalisert
- Påvirker mental helse

Hva skjer videre?

# Veien videre

- Konferanse i Oslo 24-25.oktober: “Omsorgskonferansen”
- Masteroppgaven blir sendt til Trøndelag fylkeskommune og Kommunal- og moderniseringsdepartementet
- Tar med oss erfaring fra masteroppgaven inn i prosjekter på jobb
- Forskningen blir forhåpentligvis publisert
- Oppfordrer seniornett til å spre budskapet
- Stå på videre, dere er forbilder :)