

Digitale services som borgerne gider bruge

Af Professor Birgit Jæger, Institut for Samfund og Globalisering, Roskilde Universitet

Hvordan får vi borgerne til at bruge de digitale services, som offentlige myndigheder stiller til rådighed? Målet med den omfattende digitalisering i den offentlige sektor er dels, at borgerne får en bedre og mere sammenhængende service, dels at det offentlige bliver mere effektivt og kan løse opgaverne på trods af den demografiske udvikling. Men disse mål nås naturligvis kun, hvis borgerne i stort omfang benytter sig af de digitale løsninger.

Gennem de seneste år er der kommet større og større fokus på, at få borgerne til at benytte de digitale services, som offentlige myndigheder lægger ud på internettet. I første omgang troede vi, at problemet mere eller mindre ville løse sig selv, når først borgerne fik adgang til teknologien. Det viste sig imidlertid hurtigt, at adgang til teknologien ikke i sig selv kan løse problemet, for en ting er adgang til teknologien, men noget helt andet er kompetencen til at bruge den. I de følgende år blev der brugt mange ressourcer på at lære danskerne at bruge computere og internet. Men selvom Danmark i dag er et af de lande i verden, hvor informationsteknologien er mest udbredt, og befolkningen har de største kompetencer til at bruge den, er vi alligevel ikke tilfredse med omfanget af brugen af de offentlige digitale services. Vi må derfor erkende, at det nok ikke er borgerne, der er barrieren for at nå målet men måske mere de tilbudte services.

Det er sådan set ikke nogen ny erkendelse. Allerede i det allerførste forsøg med offentlige digitale services, som det daværende Kommunedata havde kørende i 1989-1991, stod det klart, at udformningen af de digitale services var altafgørende for, om borgerne benyttede dem¹. Forsøget handlede mest om at formidle informationer fra de to deltagende kommuner til deres borgere, og da det startede, var informationerne struktureret efter forvaltningernes ansvarsområde. Det gav ikke den store mening for borgerne, og undervejs blev systemet ændret, så informationerne blev struktureret efter borgernes livssituation. Herefter kunne borgerne søge informationer ud fra en ændring i deres liv og fx søge under en rubrik med overskriften ”Jeg skal flytte” eller ”Jeg skal giftes”. Det ændrede borgernes opfattelse af servicen radikalt, og de begyndte at bruge den i langt større udstrækning. Allerede dengang blev det altså slået fast, at digitale services skal udvikles med udgangspunkt i dem, der skal bruge dem.

Brugerne i centrum for udviklingen

I dag er der selvfølgelig ingen offentlige myndigheder, der kunne finde på at opbygge en digital service ud fra deres egen forvaltningsstruktur. Alligevel er det dog stadigvæk et problem at få borgerne sat i centrum for udviklingen af digitale services. Ud fra erfaringerne med et større program om ældres brug af IT, der blev gennemført fra 1999 til 2003, vil jeg her give et par eksempler på, hvad der kan gå galt, og hvordan man kan drage brugerne ind i udviklingen af de konkrete services².

I et af projekterne under programmet ville man udvikle en helt ny ældreportal. Arbejdet med protalen blev udført af en gruppe yngre teknikere uden nogen kontakt med de ældre i projektet. Resultatet blev en flot portal med mange muligheder, reklamebannere og fancy design. De ældre

¹ Birgit Jæger & Olaf Rieper: ”Kommunal service som selvbetjening”. AKF Forlaget, 1991

² Birgit Jæger: ”Ældre tæmmer teknologien – og bliver borgere i informationssamfundet”. Forlaget Samfundslitteratur, 2005

kunne imidlertid ikke bruge den. De synes den var uoverskuelig, de blev forvirrede af reklamerne, der hele tiden skiftede, bogstaverne var for små, og overskrifterne i menubjælkerne gav ingen mening for dem. Portalen blev derfor ikke brugt, og den sygnede langsomt hen.

Et andet eksempel var udviklingen af en senior-butik på nettet. I dette tilfælde var der flere, der stod af. De handlende stod af, fordi de ikke kunne se behovet for at udvikle e-handel specielt til ældre, og de ældre stod af, fordi de ikke ville undvære deres shopping ture i byen. For mange ældre er det at skulle ud at handle en mulighed for at komme lidt ud og møde nogen andre mennesker. Ofte er sådan en tur også forbundet med hygge og kulturelle oplevelser, hvis der fx er optræden i det lokale indkøbscenter, eller hvis man lægger vejen forbi biblioteket. De ældre ser det derfor som et tab, ikke at skulle ud at handle, og derfor er det også symbol på svaghed, hvis man skal have hjælp til at foretage de daglige indkøb. Denne service led også en krak skæbne.

De gode eksempler

De gode eksempler på at det lykkedes at udvikle services, som de ældre vil bruge, foregik i projekter, hvor det enten var de ældre selv, der styrede processen, eller hvor de blev trukket helt ind i udviklingen af servicen. Et af projekterne var således styret af en gruppe ældre med tilknytning til et ældrecenter. De havde ikke i første omgang tænkt på at udvikle en portal for ældre men blev inspirerede af det ovennævnte forsøg på at lave en portal. De gik derfor selv i gang med udviklingen. Det tog lang tid, for der var mange ting, de skulle lære undervejs, men resultatet blev en portal, som lever op til de ældres behov og siden er blevet videreudviklet. I et andet eksempel var det en tekniker, der formåede at drage de ældre helt ind i udviklingsprocessen af en fælles hjemmeside for ældreråd. Teknikeren diskuterede strukturen og layoutet med ældrerådene og konsulterede dem i mange detaljer som fx brugen af overskrifter og menu punkter. Det var en lang og sej proces, men også her blev resultatet en vellykket service, som ældrerådene kunne bruge, og som stadig fungerer.

Eksemplerne viser, at det godt kan lade sig gøre at udvikle services, som brugerne gider bruge, men det er en langsom proces, som kræver mange ressourcer. Samtidig skal det også tænkes med, at borgere ikke er en homogen størrelse. En offentlig myndighed som fx en kommune skal derfor inddrage mange forskellige slags brugere i udviklingen af de forskellige digitale services. Det er derfor en omfattende proces, som også kræver nye metoder til at inddrage forskellige brugergrupper i udviklingen, men hvis vi nå de overordnede mål, er der nok ikke nogen vej udenom.