

## **Oppsummering**

### **'Autonomi og automatisering i et informasjonssamfunn for alle'**

Forskningsprosjektet 'Autonomi og automatisering i et informasjonssamfunn for alle' (A3: 2009-2014) har hatt som mål

- 1) å bidra til en ny forståelse for hvordan digital automatisering av offentlige tjenester samspiller med behovet for autonomi og handlingsrom hos brukere av disse tjenestene, og effektene av dette samspillet for et inkluderende informasjonssamfunn, og
- 2) å utvikle nye design for offentlige tjenester som støtter interaksjon mellom digital automatisering og menneskelig handlingsrom på en fleksibel måte.

Prosjektet har vært organisert som tre eksempler som hver fokuserer på en type offentlig tjeneste og hvilke effekter en digitalisering av denne tjenesten har for borgernes autonomi og handlingsrom. Videre har prosjektet foreslått alternative løsninger som antas å bedre handlingsrommet.

Prosjektet har fokusert på digitalisering av offentlige tjenester, dvs. bruk av IT for å automatisere oppgaver og beslutninger som inngår i slike tjenester. Prosjektet har undersøkt om og hvordan borgerne gjør bruk av automatiserte tjenester der IT er en del av det å bruke tjenesten. Prosjektet har definert autonomi som opplevelsen av handlingsrom, der både teknologi og andre mennesker kan bidra til å øke handlingsrommet. Autonomi ses altså som noe relasjonelt og situasjonsbestemt.

I eksempel A har prosjektet samarbeidet med Skatteetaten og gjennomført en undersøkelse av Skatteopplysningen (SOL): hvem ringer og hvorfor? Hva er det innringerne spør om? Skatt er en offentlig tjeneste som ingen borgere kan velge å ikke benytte. For mange av oss er skatt en full-automatisert tjeneste, og mange borgere føler at automatiseringen har økt deres handlingsrom. Men SOL mottar over to millioner telefonsamtaler hvert år, og vi har forsøkt å finne ut hvorfor. Det har vist seg at det ofte ikke er skatten som er vanskelig, men hendelser i livet (f.eks. få barn, skifte jobb) som påvirker skatten. Det er ikke lett å finne ut hvor i skattesystemet ens situasjon passer inn. Mange oppfyller ikke forutsetningene for å bruke den digitale tjenesten: de mangler f.eks. nettilgang, pin-kode. Mange ringer for å sjekke at det de har gjort er riktig. SOL yter god offentlig tjeneste når de hjelper innringerne med å finne ut av hva som er problemet og gir råd om hva de skal gjøre videre. Når SOLs rådgivere gjør mer enn reglene anbefaler, øker de innringernes handlingsrom. Guri Verne har vært ansvarlig for dette eksemplet.

Eksempel B handler om tilgjengeliggjøring av pasient-informasjon på nett. Fra 2013 samarbeidet prosjektet med Ahus om design av digitale tjenester for kronisk, alvorlig syke, unge pasienter. Prosjektet har studert eksempler på sosiale medier designet av sykehus (Upopolis i Canada) og hvordan pasientinformasjon deles gjennom sosiale medier (f.eks. PatientsLikeMe). Overgangen fra barn til voksen pasient skaper problemer for unge pasienter. Prosjektet har derfor utviklet en 'transisjons-app' for ungdommer i denne situasjonen. Appen ble utviklet i samarbeid med unge pasienter ved Ahus, og er blitt et fritt tilgjengelig pilotsystem (se <http://www.kulu.no>). Kulu-appen legger

vekt på personvern som en viktig side av pasientens autonomi. Ansvarlig for dette eksemplet har vært Maja van der Velden.

Eksempel C handler om hva som skjer når helsetjenester flyttes til hjemmet. Dette eksemplet er et samarbeid med Oslo Kommune om evaluering av deres satsing på 'velferdsteknologi' i sine Omsorg+ boliger. Omsorg+ konseptet består av små leie-leiligheter, med resepsjon bemannet 24/7, en kafe med middagsservering, eldresenter, treningsstudio, mm. I det nybygde Kampen Omsorg+ (med 92 leiligheter, 104 beboere) ble velferdsteknologi installert i desember 2012, og vi har evaluert den tekniske løsningen. Vi har også samarbeidet med hjemmetjenesten i bydel Gamle Oslo bydel om å utvikle tekniske løsninger som kan gjøre det mulig å fornye hjemmetjenestene. Der våre undersøkelser har vist at de eksisterende løsningene ikke fungerer godt, har prosjektet utviklet og eksperimentert med alternative tekniske løsninger sammen med beboere og ansatte på Kampen Omsorg+. Våre studier av faktisk praksis har gitt innspill til kravspesifikasjonen for neste runde velferdsteknologi. Ansvarlig for dette eksemplet har vært Sisse Finken.

De tre eksemplene viser ulike måter som digital automatisering samspiller med borgernes handlingsrom, og dette samspillet skifter over tid. 'Usynlige' automatiske systemer kan hindre brukerne i å bruke tjenestene fordi de ikke forstår hva de skal gjøre. Digital kompetanse er bare et aspekt av den kompetansen som må til for å kunne bruke digitale offentlige tjenester. Tjenestene presenteres ofte som enkle, men oppleves som vanskelige og komplekse – ofte fordi de er bygget på urealistiske antakelser om brukernes kompetanse. Ved å involvere brukerne har A3-prosjektet utviklet prototyper av nye og alternative design til offentlige tjenester som kan utvide borgernes handlingsrom. Tone Bratteteig var prosjektleder.