



Mennskan hefur dálítið gleymst

Mennskan er sem betur fer enn styrkleiki okkar mannfólksins. Gervigreind og tækni styður við en kemur ekki í staðinn. MYND: ANTON BRINK

Sigurjón Ólafsson rekur sitt eigið fyrirtæki Fúnksjón vefráðgjöf auk þess að starfa sem aðjúnt í vefmiðlun við Háskóla Íslands. Hann flytur erindið: Hvað höfum við gert 85 ára gamalli móður minni? Á Degi prents og hönnunar þann 13. maí. Kristjana Guðbrandsdóttir ræddi við Sigurjón um starfið en hann er með ástríðu fyrir því að bæta þjónustu við eldri borgara og alla þá sem hafa ekki gott aðgengi að stafrænni þjónustu og þar þarf margt að breytast!

Nýlega var Sigurjón heiðraður af Samtökum vefiðnaðarins og því liggur beint við að spyrja hann að því hvað skipti hann mestu máli þegar hann horfir yfir ferilinn. „Ég er virkilega ánægður með þessa viðurkenningu og það yljarmanni að fá hana frá kollegum. Það sem skiptir mig líklega mestu máli er að hafa verið samkvæmur sjálfum mér, að hafa dregið lærdóm af öllum verkefnum og fræðunum í kringum þetta. Ég hef með árunum lært að ég veit alls ekki allt og mun aldrei gera það. Mér þykir líka ótrúlega vænt um að sjá nemendur mína stýra mörgum af stærstu vefjum landsins og vera í forsvari fyrir stafræna þjónustu fyrirtækja og stofnana.“

Heimsóknir á vefi hríðfalla
Þú hefur starfað í stafrænum heimi nánast frá upphafi vefþróunar á Íslandi. Ef þú lítur til baka – hvað hefur komið þér mest á óvart í þessari þróun?

„Svarið kemur kannski á óvart. Það sem kemur mér mest á óvart er hve grunnatriðin á vefnum eru ótrúlega lítið breytt. Vefhönnuðir þurfa enn að taka tillit til hefða og þekktrar hegðunar notenda líkt og var fyrir um 20 árum síðan. En stóru breytingarnar voru í kringum 2012-2013 þegar snjallsímar náðu mikilli útbreiðslu og vefir þurftu að vera skalanlegir en áður voru mörg fyrirtæki með sér farsímavefi með takmarkaðri virkni. Annar stór kaflur voru öppin sem fljótt náðu mikilli útbreiðslu en vefir áttu nánast að heyra sögunni til í kjölfarið. Loks ber auðvitað að nefna gervigreindina sem er að hafa

líklegustu stærstu áhrif á vefþróun frá upphafi. Við sjáum heimsóknir á vefi hríðfalla, sérstaklega í ákveðnum geirum, þar sem notendur fá svörin í gegnum gervigreindarmállíkönin. En um leið má segja að vægi góðs efnis á vefnum aukist því það nærir gervigreindina á upplýsingum. Við eigum að vera viðbúin því að endurskoða margt á vefnum í kjölfarið en hvernig við gerum það er enn álitamál.“

Vefþróun snýst um þarfir einstaklinga
Þú lýsir þér sem „afa“ í geiranum – hvernig breytist sýn manns á stafræna þróun þegar maður hefur fylgst með henni í 30 ár?

„Í lýsingu SVEF við útnefningu á heiðursverðlaunum notuðu þau þessa skilgreiningu að ég væri sannkallaður afi í vefheiminum. Mér þótti þetta skemmtilegt. Er sjálfur tvöfaldur afi og get vel tekið því að vera með þann titil í geiranum þar sem ég hef verið einn sá langlífasti. Ég hef með einum eða öðrum hætti unnið við vefmál frá 1997 og síðustu ár fyrst og fremst tekist á við stafræna umbreytingu í þjónustu. Það er gott að þekkja söguna og vera meðvitaður um að jafnvel þó að það verði stórar tæknibreytingar þá erum við að alltaf að eiga við fólk. Við erum að fást við þarfir einstaklinga og þær eru ótrúlega mismunandi, ekki síst eftir kynslóðum. Ef ég væri 30 ára í dag myndi ég líklega taka aðrar ákvarðanir og veita annars konar ráðgjöf en ég geri í dag 27 árum síðar. Við erum með stóra hóp, bæði aldraða og fólk sem glímur við alls konar hamlanir, sem þarf að taka tillit til.“

Stór þjóðfélagshópur situr eftir

Þú talar stundum um að stafræna væðingin hafi farið fram úr sér. Hvenær fór hún að fara „of langt“ að þínu mati – og hvað gerðist nákvæmlega?

„Við megum ekki gleyma mikilvægum hópum í stafvæðingunni. Ein lausn hentar ekki endilega öllum. Fyrirtæki og líka hið opinbera hefur á köflum farið alltof geyst í að loka á þjónustuleiðir eða hliðstæða þjónustu samhliða stafrænni væðingu þjónustu. Við sjáum að þjónustufyrirtæki á borð við banka, pósthús og tryggingafélög hafa lokað afgreiðslustöðum út um allt land. Réttlættingin er sú að fjárfesting í stafrænum lausnum geri nánast öllum kleift að afgreiða sig sjálfir. En það er ekki þannig. Fyrirtæki hafa gefið sér ákveðna hluti. Jú það er vissulega mikil eftirspurn eftir sjálfsafgreiðslulausnum en eftir situr nokkuð stór þjóðfélagshópur, bæði aldraðra, fatlaðra og annarra sem búa við alls konar hamlanir sem geta ekki auðveldlega nýtt sér þessar þjónustuleiðir. Og ekki nóg með það heldur hefur þetta ýtt undir félagslega einangrun fólks því samskiptin sem fólk átti við „sinn“ þjónustufulltrúa og hafa tilgang yfir daginn að sinna sínum erindum hefur að stóru leyti verið tekinn frá fólki. Við sjáum t.d. nýjasta dæmið er skráning á kílómetrastöðu sem er eingöngu í boði á netinu í gegnum island.is vefinn eða appið. Aldraðir og aðrir hópar hafa ekki allir getað tileinkað sér þetta og fá jafnvel sektir fyrir að borga of seint. Sama er með bankana, það

væri áhugavert að vita hversu algengt það er að eldra fólk þarf að greiða dráttarvexti og innheimtukostnað þar sem ýmis gjöld er erfitt að greiða nema í gegnum stafrænar leiðir.“

Alvarleg þjónustuskerðing fylgri nýjustu tækni

Tiúill erindisins er persónulegur – geturðu sagt okkur örstutt sög- una á bak við það?

„Eins og margir á mínum aldri þá eigum við nokkuð aldraða foreldra og sem betur fer lifir fólk almennt lengur og býr við betri heilsu en það gerði áður. Móðir mín er 85 ára og ég hef aðstoðað hana á síðustu árum við margvíslega hluti eins og gera skatt- framtal, hjálpa henni við að tileinka sér notkun á netbanka og fleira tengt tækni eins og fjarstýringar á sjónvörp- um. Það er reyndar efni í sér viðtal, aldraðir og sjónvarpsfjarstýringar! En það sem ég hef upplifað á síðustu 5-10 árum er að mamma á afar erfitt með að tilteinka sér nýjustu tækni, bæði vegna aldursins og ekki síður vegna breytinga á lausnunum. Fyrir fáum árum gat hún afgreitt sín bankamál í tölvunni. En núna eru komin rafræn skilríki, tvíþátta auðkenning, auð- kennisapp og alltaf að verða erfiðara að leysa sín daglegu verkefni með því að fara á afgreiðslustað. Þetta tengist líka heilsugæslu og læknaþjónustu. Mikið af skilaboðum, þjónustu og bók- unum á tímum í heilbrigðismálum eru komin á netið. Jafnvel fólk sem leggst inn á Landspítalann þarf að tileinka sér appið þeirra til að missa ekki af skilaboðum og bókunum. Þessi hlutir hafa haft í för með sér ótrúlega þjón- ustuskerðingu við mömmu, gert hana ósjálfbjarga, háða börnunum sínum og minnkað verulega hennar per- sónuvernd. Hún þarf að berskjalda sig með allt, fjármál, heilsu, lyf og aðra þjónustu. Mamma er heppin að eiga þrjú börn og tengdabörn sem búa á Íslandi og geta sinnt henni. Þessi upp- lifun og að ég starfa í þessum geira hefur opnað augu mín og mér finnst ég bera skyldu til að vekja athygli á þessari stöðu.“

Skakkar mælingar á þjónustu við eldri borgara

Hvernig hafa stafrænar lausnir brugðist ákveðnum hópum, eins og eldra fólk eða þeim sem standa höllum fæti í tækninni?

„Það er erfitt fyrir þessa hópa að tileinka sér þessar lausnir og að hliðstæðar lausnir hafa gjarna verið teknar í burtu eða takmarkaðar veru- legar. Maður getur ímyndað sér van- máttinn og eldra fólk heldur kannski að allir aðrir geti tileinkað sér lausn- irnar og spyrja sig gjarnan: Er ég svona vitlaus? Svo má ekki gleyma að við gerum afskaplega lítið í því að greina þarfir þessa hóps. Þjónustu- kannanir eru gjarnan í gegnum netið og aldraðir eru margir ekki þar. Og ef þau svara könnunum þá er gjarnan verið að flokka eldra fólk sem 50 eða 55 ára og eldri. Kómískt við það er að ég (57 ára) og mamma (85 ára) erum sett í sama hóp með þá væntanlega

sömu þarfir. Þetta er meira að segja gert í þjónustukönnunum hins opin- bera, þar er elsti aldursflokkurinn 55 ára og eldri.“

þurfum að staldra við

Þú hefur unnið bæði með opin- berum stofnunum og stórum fyrirtækjum – hvar sérðu stærstu vandamálin í notendaupplifun í dag?

„Ég held að fyrirtæki eins og bankar og svo opinberar stofnanir hafi gert sig að mestu seka um sömu mistök. Gleyma að greina þarfir elsta markhópsins og sníða lausnir að þörfum þeirra. Ef þú kannar ekki einu sinni viðhorf þessa aldurshóps þá geturðu lifað í þeirri blekkingu að allt sé í lagi. Þessi kynslóð mömmu minnar er ekki kynslóð sem gerir miklar kröfur eða er með hávaða. Þau eiga sér heldur ekki sterk hags- munasamtök sem berjast fyrir rétt- indum þeirra. Mér sýnist samtök eldri borgara mest vera með hugann við lífeyrismál eðlilega og afþreyingu

”

Jafnvel fólk sem leggst inn á Landspítalann þarf að tileinka sér appið þeirra til að missa ekki af skilaboðum og bókunum. Þessi hlutir hafa haft í för með sér ótrúlega þjónustuskerðingu við mömmu, gert hana ósjálfbjarga, háða börnunum sínum og minnkað verulega hennar persónuvernd.

eins og golf. En eru síður virk í því að berjast fyrir sjálfsögðum réttindum eins og fullu aðgengi að þjónustu. Ég er alveg viss um að ef mamma væri búsett á Spáni þá myndi hún ekki upplifa svona vanmátt því þrátt fyrir að Spánverjar séu á svipuðum stað og við í stafrænni þjónustu þá hafa þeir ekki tekið burtu afgreiðslu- staðina með sama ógnarhraða og Íslendingar. Við þurfum að staldra við. Halda áfram að sjálfsögðu að þróa og gera stafrænar lausnir betri en bakka aðeins með að útiloka aðrar hliðstæðar þjónustuleiðir.“

Í stafrænum umbreytingum er oft talað um skilvirkni og hagræð- ingu. Hefur mannlegi þátturinn gleymst?

„Já akkúrat. Þessi mannlegi þáttur hefur að stóru leyti gleymst. Í excel skjölunum sjá stjórnnendur stórar fjár- hæðir fara út í stafvæðingu þjónustu og tæknilausnum og það þarf að spara á móti. En fólk eru ekki reitir í excel skjali. Menntan hefur dálítið gleymst.

þjónustuna til fólksins

Ef við þurfum að „taka skref til baka“ – hvernig líta þessi skref út í raun?

„Ég er ekki að kalla eftir því að stafvæðingin verði stöðvuð, alls ekki. Ég er partur af henni og mun halda áfram að styðja við hana. En það sem þarf að taka til baka er að mæta þörfum ólíkra kynslóða. Það getur falið í sér að opna aftur dyrnar og gefa færi á að hitta aftur mann- eskjur. Færa þjónustuna til fólksins og mæta því þar sem það er. Við getum fjölgað hraðbönkum t.d. og tryggt a.m.k. að það sé lágmarks- bankaðjónusta þar sem aldraðir búa t.d. á hjúkrunarheimilum og íbúða- kjörnum aldraðra. Það væri hægt að vinna t.d. með afgreiðslustaði sveit- arfélaga sem eru sem betur enn með nokkuð góða þjónustu og rúman afgreiðslutíma alla virka daga. Nú er ég bara að hugsa upphátt. Það þarf ekki glæsihallir og íburðarmiklar skrifstofur eins og bankarnir fóru flatt á fyrir ca 10-15 árum. Það varð offjórfersting á röngum tíma í banka- útibúum en í stað þess að trappa niður þessa þjónustu smátt og smátt var henni að stóru leyti kippt burtu. Við erum dálítið öfgafólk.“

Mennskan er enn styrkleiki

Þú hefur kennt og miðlað þekk- ingu í mörg ár – hefur nálgun nemenda og fagfólks breyst í takt við tæknina?

„Það sem ég hef reynt að miðla í minni kennslu og fræðslu er ekki sist að tileinka sér auðmýkt. Gera nem- endum grein fyrir að við, þrátt fyrir að vera sérfræðingarnir, vitum við ekki allt um þarfir fólks eða hvernig það hegðar sér. Að setja þarfir not- enda í fyrsta sæti er mín mantra. Greina þær og alltaf mæta með opinn huga og gera sér grein fyrir að það verða líklega uppgötvanir þegar þarfirnar eru kannaðar. Ég held að flestir sem ég hef unnið með bæði í kennslu og ráðgjöf hafi áttað sig á þessum mikilvægu þáttum til að geta veitt góða þjónustu. Það er einstaklega gefandi og lærdómsríkt að setja sig í spor notenda og hanna lausnir í kringum þeirra þarfir. Þetta er hlutur sem aldrei breytist sama hversu snjöll við teljum okkur vera og jafnvel getum talið okkur trú um að gervigreind muni leysa allar þessar þarfir og búa til allar framtíðarlausnir. Menntan er sem betur fer enn styrkleiki okkar mannfólksins. Gervigreind og tækni styður við en kemur ekki í staðinn. En núna get ég haft rangt fyrir mér þegar einhver les þetta viðtal eftir nokkur ár. Tæknibreytingarnar eru svo örar!“

Að lokum: hvernig lítur góð, mannleg og aðgengileg stafræn þjónusta út í þínum huga árið 2030?

„Hönnuð út frá þörfum notenda. Aðgengileg, einföld og gerir öllum kleift að nýta sér hana. Þá meina ég ÖLLUM. Líka öldruðum og fötl- uðum.“ **P**