

Skate-sak 7/22

Digitalt utenforskap – En utfordring for demokrati og rettssikkerhet?

Professor Margunn Aanestad

Universitetet i Agder og Universitetet i Oslo

Kort om min bakgrunn

- Sivilingeniør med interesse for bruksperspektiver på teknologi
- Har forsket på digitaliseringsprosesser og deres konsekvenser
- Fra 1998 – 2018: Institutt for Informatikk, UiO
- Fra 2019 ved UiA:
 - Senter for Digital Transformasjon (CEDIT)
 - NAV: Digitalisering av velferdstjenester, bruk av KI/automatisering
 - Senter for e-helse
 - InnArbeid: Inklusjon i arbeidsliv av personer med utviklingshemming
 - From Isolation to Inclusion: Minske ensomhet, øke sosial inkludering
 - SOS-prosjektet (Nordisk prosjekt om digital inklusjon)

Digitalt utenforskap – et økende problem



FÅR IKKE TAK I DE ELDRE: Eldreombudet frykter at mange eldre ikke får brukt de digitale løsningene for å melde seg på til vaksiner. Samtidig er det ikke alle eldre som har pårørende som kan hjelpe med påmeldingen. Foto: Helko Junge

Eldreombudet slår alarm om eldrevaksinerings: – Får ikke svar fra en fjerdedel

Kommuner i Norge bruker hovedsakelig SMS og brev for å tilby vaksiner til de eldre. Eldreombudet ber FHI ringe hvis man ikke får svar.

09:38 17.02.2021 • Oline Birgitte Nave

Trondheim: Oppnår ikke kontakt med mange over 85 år som har fått vaksinetilbud

Trondheim kommune skriver i en pressemelding at de ikke har klart å oppnå kontakt med mange av de som nå har fått tilbud om vaksine.

Det er nå de som er over 81 år som har fått beskjed om å bestille time.

– Vi har sendt brev i posten til de over 85 år som vi ikke har fått kontakt med, og håper det kan føre til at disse melder seg for time til vaksinerings. Trondheim kommune oppfordrer også pårørende til å være oppmerksom på dette, skriver kommunen i pressemeldingen.

NRK

Nyheter Sport Kultur Humor Distrikt Mer ~

Logg inn

Frykter eldre går glipp av vaksinen: – Holder ikke med SMS og brev

Flere eldre sliter med å finne ut hvordan de skal få koronavaksinen.

Eldreombudet frykter de blir for dårlig informert. Vi gjør alt vi kan, svarer flere kommuner.

Hvort stort er problemet med digitalt utenforskap?

600 000 nordmenn er ikke-digitale

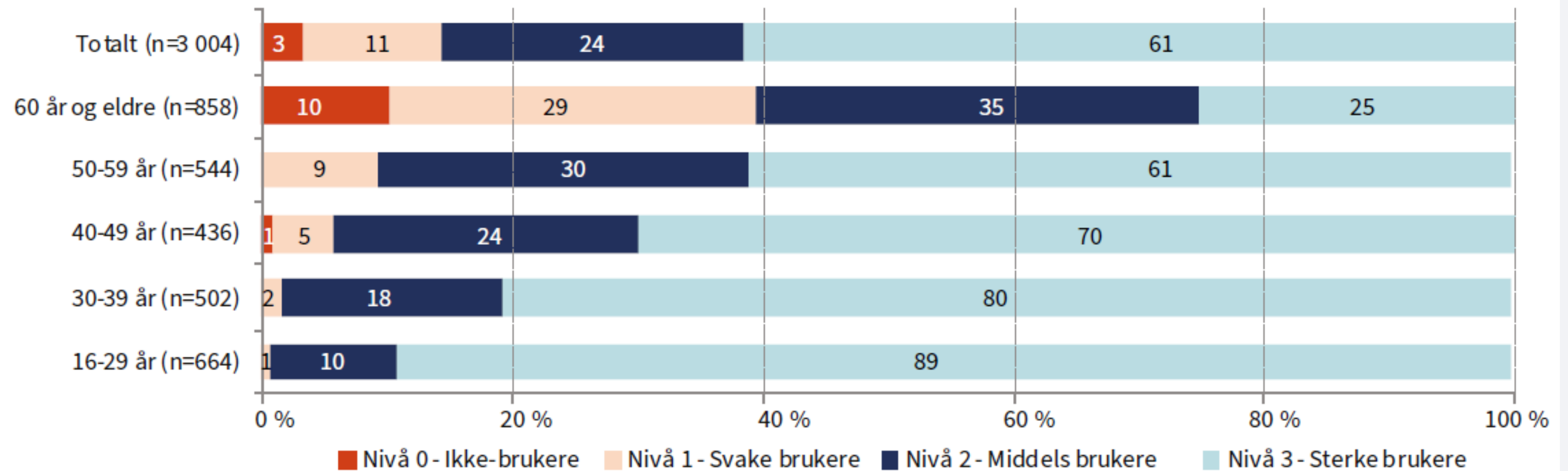
Koronatiden har gitt mange en digital læringsboost, men fortsatt står store grupper helt på sidelinja. Eldre og folk med lavere utdanning står i fare for å bli utestengt fra samfunnslivet.



Kompetanse Norges studie (våren 2021)

Digital kompetanse i den norske befolkningen

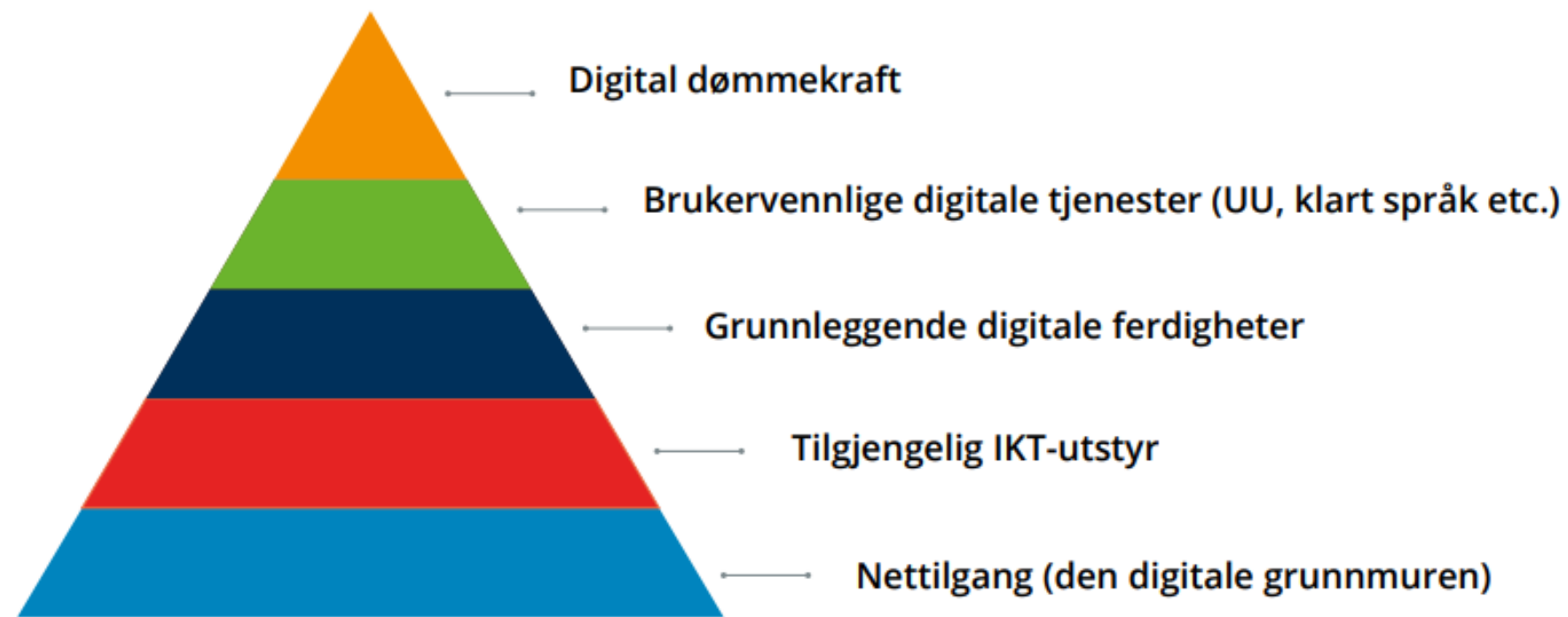
FIGUR 5 Nivå på grunnleggende digitale ferdigheter i befolkningen, fordelt på alder. Prosent.



Politikkens problemforståelse

Forutsetninger for fullverdig digital deltakelse

En strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen må bygge på en felles forståelse av at det er noen sentrale forutsetninger som må være på plass for at innbyggerne skal oppnå fullverdig digital deltakelse i samfunnet. Figuren nedenfor viser til fem ulike forutsetninger som strategien bygger sine tiltak på.

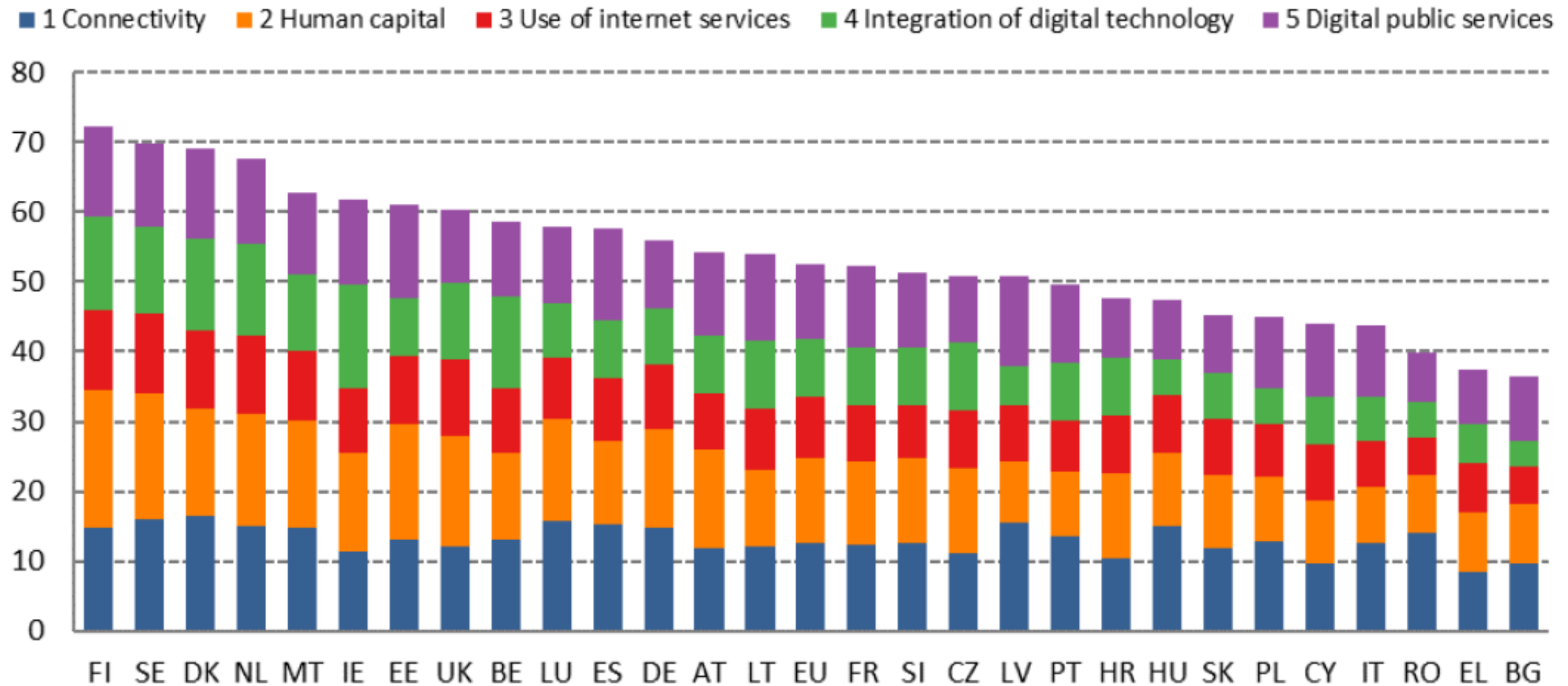


Figur 3.1 Fem forutsetninger for fullverdig digital deltagelse i samfunnet

Hovedmålet med strategien er å motvirke digitalt utenforskap ved å sørge for at alle innbyggere har tilstrekkelig digital kompetanse for å kunne delta i samfunnet på likeverdig grunnlag.

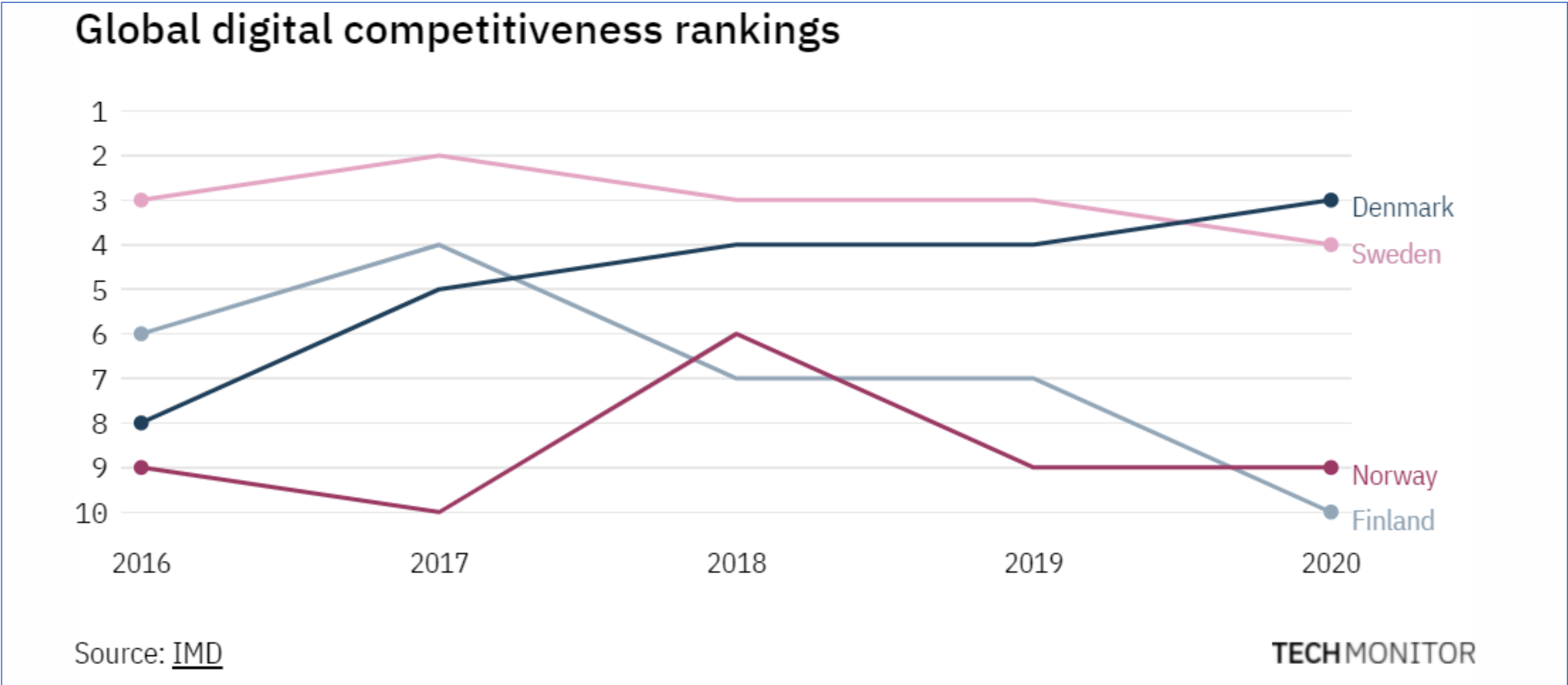


The Digital Economy and Society Index (DESI)



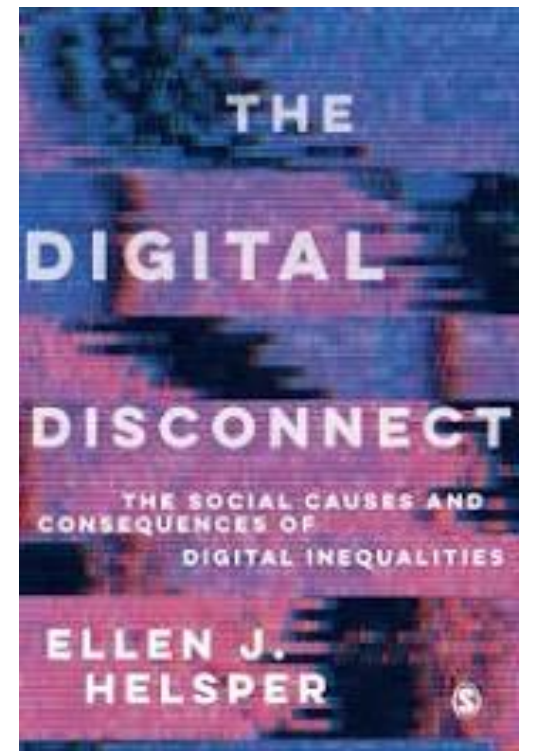
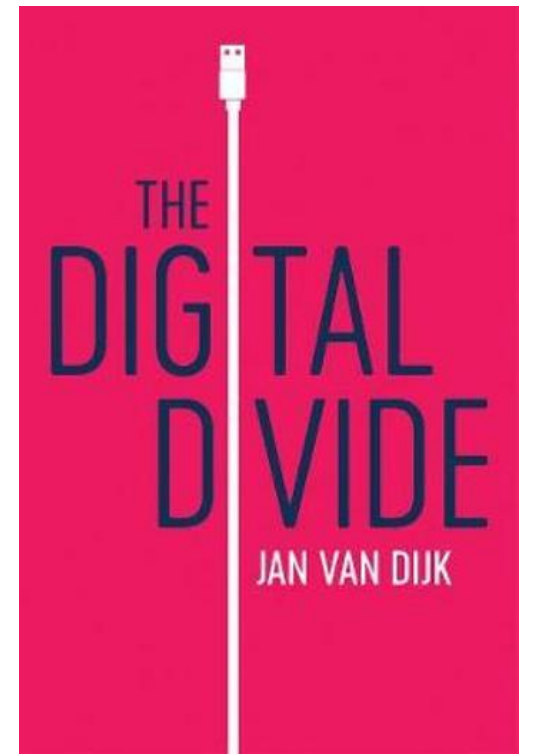
Source: DESI 2020, European Commission.

Digitalisering i de nordiske landene



Forskningsfelt

- Digital divide (digitale skiller):
 - Hvordan er tilgang til og bruk av digital teknologi fordelt? Hva er årsakene til ulikheter?
- Ulike «generasjoner»:
 - 1995 – 2003: Fysisk tilgang (nett og utstyr)
 - 2004 – d.d.: Kompetanse og ferdigheter
 - 2012 – d.d.: Betydning, effekt, nytte
- Nyere begrep: sosio-digitale ulikheter
 - Digitale ulikheter må sees i sammenheng med andre (sosiale) ulikheter, årsakene er sammensatte og påvirker hverandre



Digitalt utenforskap – ulike perspektiver

- Digitalt utenforskap på samfunnsnivå:
 - En utfordring for demokratiet
 - En utfordring for nasjonens økonomi og konkurranse-evne
- Utenforskap i møte med digitale offentlige tjenester:
 - Borgeres rettigheter knyttet til tilgang og kvalitet på offentlige tjenester
 - Masteroppgave av Julia Snellingen (2020): *Digital ekskludering eller digital inkludering? Om borgernes rettigheter i møte med den digitale velferdsstat.* <https://www.duo.uio.no/handle/10852/84801>
- Bruker-/innbyggerperspektiv: opplevelsen av utenforskap

KRONIKK

Stengt ute

Pappaen min var en oppegående mann med nettside og eget firma, til det krasja digitalt. Du skal helst være ung, frisk og kjapp når alt ordnes på nett.



Astrid Marie Holand

Datter

Publisert 12. juni 2021 kl. 10:4

Det er fryktelig at min alltid positive, omsorgsfulle og samfunnsengasjerte far måtte oppleve å bli digitalt utmeldt, skriver kronikkforfatteren.

Litt fra pågående forskning:

SOS-prosjektet:

Infrastructures for partially digital citizens: Supporting informal welfare work in the digitized state

Finansiert av Nordisk Råd
(2021-2023)



En påstand:

- Digitaliseringspolitikk
 - Fremhever digitalisering og økt bruk av selvbetjening
 - Initiativer for å styrke digital kompetanse hos (eldre) brukere
- Inkluderingspolitikk
 - Digitalisering anses å bidra til økt inkludering
 - Fokus på forbedre design av digitale løsninger m.h.t tilgjengelighet
- «Fix the user» eller «fix the system»
 - Vi har behov for mer nyansert forståelse

Ikke-digitale og «delvis digitale» brukere og deres hjelpere

- Vi skal gjøre empiriske studier med fokus på brukere som strever med å få tilgang til og bruke offentlige digitale tjenester:
 - Hvilke situasjoner og barrierer møter de?
 - Hvordan handler de da? Hvilke ressurser benytter de seg av?
 - Er støtte tilgjengelig? Hvem yter uformelt støttearbeid?

PhD- og post-doc-stipendiater



Barbara P. Nino Carreras
IT-Universitetet i København

Jobbsøkere, Borgerservice



Mikaela Åberg
Gøteborgs Universitet

Skole-hjem samarbeid



Katherine Brown
Universitetet i Agder

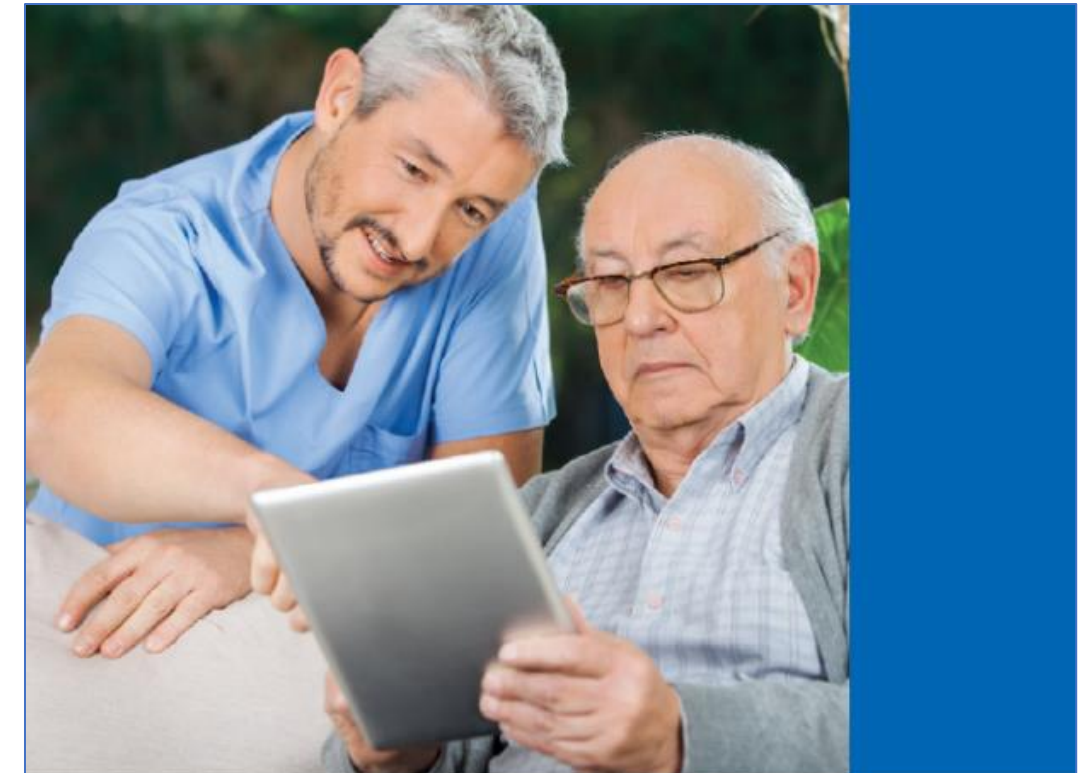
Flyktningers bruk av helsetjenester

Brukerfokuset bidrar til oppmerksomhet mot:

- Livsituasjonen (spesielt endringer gjennom livsløpet)
 - Overganger, for eksempel fra barn til voksen
 - Episodisk utenforskap, for eksempel hjernerystelse, sykehusopphold
 - Gradvise endringer, for eksempel aldring, begynnende kognitiv svikt
- Sammenheng/samspill mellom ulike tjenester/områder
 - Manglende informasjonsflyt, mye 'skjult arbeid'
 - Betydningen av digitale identitetsinfrastrukturer
- Bruker, kunde, innbygger, borger, deltaker?
 - Digitale løsninger designes ofte for autonome, kompetente PC-brukere
 - En relasjonell forståelse: personer som del av sosiale nettverk

Usynlig og uformelt «velferdsarbeid»

- De «digitale hjelpere»
 - Hvem er de (familie, naboer, venner, offentlig ansatte)?
 - Hvilken arbeidsbyrde, kostnad og risiko påføres de?
- Uformelt digitalt velferdsarbeid er problematisk:
 - Uønsket innsyn, eksponering av personlig informasjon
 - Juridiske gråsoner – agere på andres vegne
 - Blande inn egen økonomi
 - Blir sårbar for anklager om tyveri, svindel
- Kan dette arbeidet understøttes bedre?
 - Design av grensesnitt, løsninger og roller
 - Dokumentasjon av hjelpen
 - Opplæring og kompetanseheving



Going online on behalf of others

An investigation of 'proxy' internet consumers

<http://eprints.lse.ac.uk/83436/>

Oppsummering

- Kompetanseheving og opplæring er bra!
- Universell utforming av tjenester er bra!
- ... men ikke tilstrekkelig.
- Vi må også:
 - Beholde alternative (analoge) kanaler for tjenester, tilby veiledning
 - Løse problemene med ekskluderende digitale identitetsløsninger
 - Bruke kompetansen som finnes på digital deltakelse og inkluderende design
 - Utvikle mer «menneske-orientert» designpraksis:
 - ...som erkjenne at sårbarhet og utsatthet kan ramme alle og designe for dette
 - ...som inkluderer de «digitale hjelperne» i tjenestedesignet

Skal vi normalisere det digitalt kompetente mennesket?



Diskusjon

- Fra saksframlegget:
 - Tar vi nok på alvor livssituasjonen til de vi plasserer i gruppen «digitalt utenforskap»?
 - Bør det offentlige ta et større ansvar enn å lage brukervennlige løsninger og bruke klarspråk, og hva bør det offentlige gjøre?
 - Kan det offentlige tenke helt nytt om dette?