

## Sak x/2023    Digitalt utanforskap

Behandlingssak

### Forslag til avgjerd

- Skateverksemdene prioriterer tre strategiske tiltak for å motverke digitalt utanforskap
- Skate peikar ut ei verksemd som tek eit koordinerande ansvar for deling av kunnskap og beste praksis knytt til motverking av digitalt utanforskap

### Presentasjon av saka

Digitalt utanforskap var tema under Skates fagdag i 2022 og toppleiarseminaret i 2023. Vidare var det tema i Skates møte med kommunal og distriktsministeren i desember 2022. Denne saka er ei vidareføring av dette, og eit forsøk på å konkretisere tiltak på området.

Den nasjonale strategien [Digital hele livet](#) nemner fem føresetnadar for fullverdig digital deltaking: 1) nettilgang (den digitale grunnmuren), 2) tilgjengeleg ikt-utstyr, 3) grunnleggjande digitale ferdigheiter, 4) brukarvennlege digitale tenester og 5) digital dømmekraft. Brot med ein eller fleire av desse føresetnadene gjer det vanskeleg eller umogleg å delta digitalt på likeverdige vilkår.

Digitalt utanforskap er eit omgrep som femner breitt, og blir brukt i mange samanhengar og i ulike tyding. Det finst ikkje ein felles og klar definisjon av digitalt utanforskap, men ifølgje Kari Sand, som forskar på temaet hos Sintef, peikar forskingslitteraturen i retning av ein to- eller tredelt definisjon som inneheld ulikskap i 1) tilgang til, 2) evna til å bruke og 3) evna til å nyttiggjere seg digitale tenester.

Grunnane kan vere både individuelle på systemnivå. Utanforskaperen kan vere tidsavgrensa eller permanent, frivillig eller ufrivillig, heilt eller delvis. Det avgjerande er at ein ikkje sjølv eller med hjelp frå andre, fullt ut kan dra nytte av eller gjennomføre nødvendige oppgåver med digitale løysingar. I rapporten Digital ekskludering i Nav trekkjer Sintef fram sju tilhøve som medverkar til digital sårbarheit:

1. fysisk og psykisk sjukdom
2. sosiale utfordringar
3. språklege barrierar
4. manglande byråkratisk kompetanse
5. digitale skiljeliner eller manglande tilgang
6. manglande erfaring og usikkerheit
7. tillitsutfordringar

Dei sju grunnane må sjåast på som risikofaktorar som ikkje i seg sjølv gjer at ein brukar fell utanfor digitalt, men som indikerer ein auka risiko for å hamne i digitalt utanforskap. På same måte må ein vere varsam med å setje likskapsteikn mellom dei sju grunnane og grupper av brukarar. Basert på dei sju risikofaktorane kan ein likevel slå fast eit auka sannsyn for digitalt utanforskap blant eldre, barn/ungdom, innvandrarar/flyktingar, personar med helseutfordringar, i livskriser eller med utfordrande sosiale forhold. Dette kan sjåast på som sårbare grupper som er meir utsette for digitalt utanforskap gjennom at dei for eksempel kan oppleve tilgangsutfordringar og å ikkje vere i stand til å bruke eller nyttiggjere seg av digitale løysingar.

Offentlege verksemdar skal tilby tenester på ein måte som treff alle innbyggjarar der dei er, uavhengig av om dei kan eller vil ta i bruk digitale løysingar. Måten samfunnet digitaliserast på blir avgjerande for i kva grad vi lukkast i digital inkludering. Forsking på flyktingars møte med NAV tydar på at dagens digitalisering gjer offentlege tenester meir tilgjengeleg for innbyggjarar som greier å bruke dei, samstundes som dei blir mindre tilgjengelege for innbyggjarar som treng andre formar kommunikasjon. ([NIBR rapport 2023:1](#))

Det er ulike måtar å oppnå dette på. For å nå breitt, må ein også jobbe breitt. Digitaliseringa i samfunnet vanskeleggjer tilgangen på likeverdige tenester for dei som ikkje kan eller vil vere digitale. Sett saman med moglegheitene digitalisering gir for fleksibilitet og effektivisering, som ikkje utan vidare kan gjerast ikkje-digitalt, er det nødvendig at Skate tek stilling til kva tiltak som er strategisk viktigast for å sikre alle eit likeverdig tenestetilbod. Dette krev systematisk og kunnskapsbasert arbeid med brukarbehov, tekniske krav, tekniske løysingar osv. for å senke samfunnets krav til brukaren. Slik kan vi senke terskelen for å ta i bruk eksisterande og framtidig digitale løysingar.

Tiltak mot digitalt utanforskap kan vere alt frå meir inkluderande digitale løysingar, via støtte og hjelp til individa som treng det for å kunne ta i bruk digitale løysingar, til analoge alternativ for dei som ikkje kan eller vil ta i bruk digitale løysingar. Digitalt utanforskap må motverkast gjennom ulike tiltak som styrkar individets føresetnadar og senker samfunnets krav til individet. På kva nivå tiltaka skal ligge kjem an på behovet for nærheit til tenesta.

Nokre tiltak løysast, i kombinasjon med felles retningslinjer, best på verksemdnivå. Døme på dette er universell utforming, automatiske/proaktive tenester, brukskvalitet og brukaroppleving (UX), klarspråk og styrka tillit.

Andre tiltak som støttar opp om digitale tenester er retten til tilrettelegging innan opplæring/utdanning/arbeidsliv, digital integrering av innvandrarak og flyktingar, opplæring og kompetanseheving hos brukaren, og bistand/hjelparar til brukarar (fysisk eller digital).

Det blir allereie jobba med dei fleste av desse tiltaka på ulike nivå. Universell utforming er pålagt ved forskrift. Regjeringa og KS sin digitaliseringsstrategi har som mål at fleire oppgåver skal løysast digitalt med brukaren i sentrum. Utkastet til eID-strategi har som mål å legge til rette for at alle relevante brukargrupper får eID på sikkerheitsnivå høgt, og fullmaktsløysingar for dei som ønskjer eller må la seg representere av andre.

KDD er i ferd med å ferdigstille ein handlingsplan for Digital heile livet som også inneheld ei rekke tiltak for digital inkludering. Vidare føreslår den komande strategien for digitalisering i skule- og barnehagesektoren frå regjeringa og KS å styrke merksemda rundt utvikling av grunnleggjande digital dugleik og tiltak for meir brukarvennlege og inkluderande digitale løysingar.

Trass merksemda kring digitalt utanforskap er det store avvik frå minstekrava til universell utforming og mange som opplever digitalt utanforskap som følgje av manglar knytt til tiltaka som er skisserte over. Dette understrekar behovet for at offentlege verksemdar prioriterer korleis dei kan jobbe med desse tiltaka for å motverke digitalt utanforskap i sine tenester.

For Skate er det mest nærliggjande å fokusere på verksemd- og sektorovergripande tiltak som kan bidra til at fleire kan ta i bruk digitale løysingar. Slike tiltak som må løysast på tvers kan vere:

- Fullmaktsløysingar: Etablering av rammeverk og løysingar som forenkler og mogleggjer bruk av digitale løysingar på vegne av dei som ikkje sjølv kan eller vil ta i bruk digitale løysingar.
- eID: Utvikle ei eID-løysing på sikkerheitsnivå høgt som er tilgjengeleg for relevante brukargrupper.
- Felles kunnskapsgrunnlag om brukarane og brukarbehov: Samordning, deling og bruk av kunnskap og kartlegging av kunnskapshol for å sikre kunnskapsbasert digitalisering.
- Auka kompetanse i forvaltninga om digitalisering for mangfald: Deling av beste praksis, erfaringar og løysingsforslag knytt til universell utforming, brukskvalitet osv. knytt til kravstilling i utvikling/anskaffing av nye digitale løysingar eller tilsvarande.
- Likeverdig tilgang til offentlege tenester: Kunnskapsbasert rettleiing om god praksis for likeverdig tilgang til tenester, enten dei leverast automatisk, digitalt, analogt eller i eit samspel av disse, medrekna kva tenester som eignar seg for automatisering.
- Samanhengande tenester på tvers: Bygge løysingar som sikrar samanhengande tenester som set brukarens tenestebehov i sentrum på tvers av forvaltningsorgan.

Fleire av desse moglege tiltaka er allereie prioriterte andre stadar, slik som eID-strategien og Skates vegkart for felles økosystem, utan at dei er realiserte eller finansierte. NAV, KS og Digdir tilrår etter drøftingar i Skates arbeidsutval at Skate prioriterer tre tiltak som må løysast på overordna nivå for å motverke digitalt utanforskap gjennom å sikre at flest mogleg kan og vil ta i bruk dei digitale løysingane i offentleg sektor:

1. Felles kunnskapsgrunnlag og auka kompetanse i forvaltninga om digitalisering for mangfald (f.eks. universell utforming og brukskvalitet)
2. Utvikle fullmaktsløysingar og eID på sikkerheitsnivå høgt tilgjengeleg for relevante brukargrupper
3. Sikre likeverdig tilgang til tenester gjennom felles strategi og rettleiing

### **Til diskusjon i Skate**

- Kva tre strategiske tiltak prioriterer Skate for å motverke digitalt utanforskap?
- Kva verksemd bør ta eit koordinerande ansvar for deling av kunnskap og beste praksis knytt til motverking av digitalt utanforskap?

---

Saksframlegget er utarbeidd av NAV, KS og Digdir

Saka leggst fram av tilsynsdirktør Malin Rygg i Digitaliseringsdirektoratet

Leikanger, 06.03.2023