

Digitalt utanforskap

Saksframlegget er utarbeidd av NAV, KS og Digdir

Skate, 22. mars 2023
Tilsynsdirektør Malin Rygg



Tidlegare i Skate

- Skates fagdagar 2022

- Skates møte med kommunal- og distriktsministeren 8. desember

- Skates toppleiarseminar 2023

Erfaringar frå Skates toppleiarseminar

33 %

av leiarmøtene i offentleg sektor har ikkje digitalt utanforskap på agendaen

69 %

meiner meir samarbeid på tvers er det viktigaste tiltaket for å sette brukaren i sentrum

Digitalt utanforskap

Ulikskap i

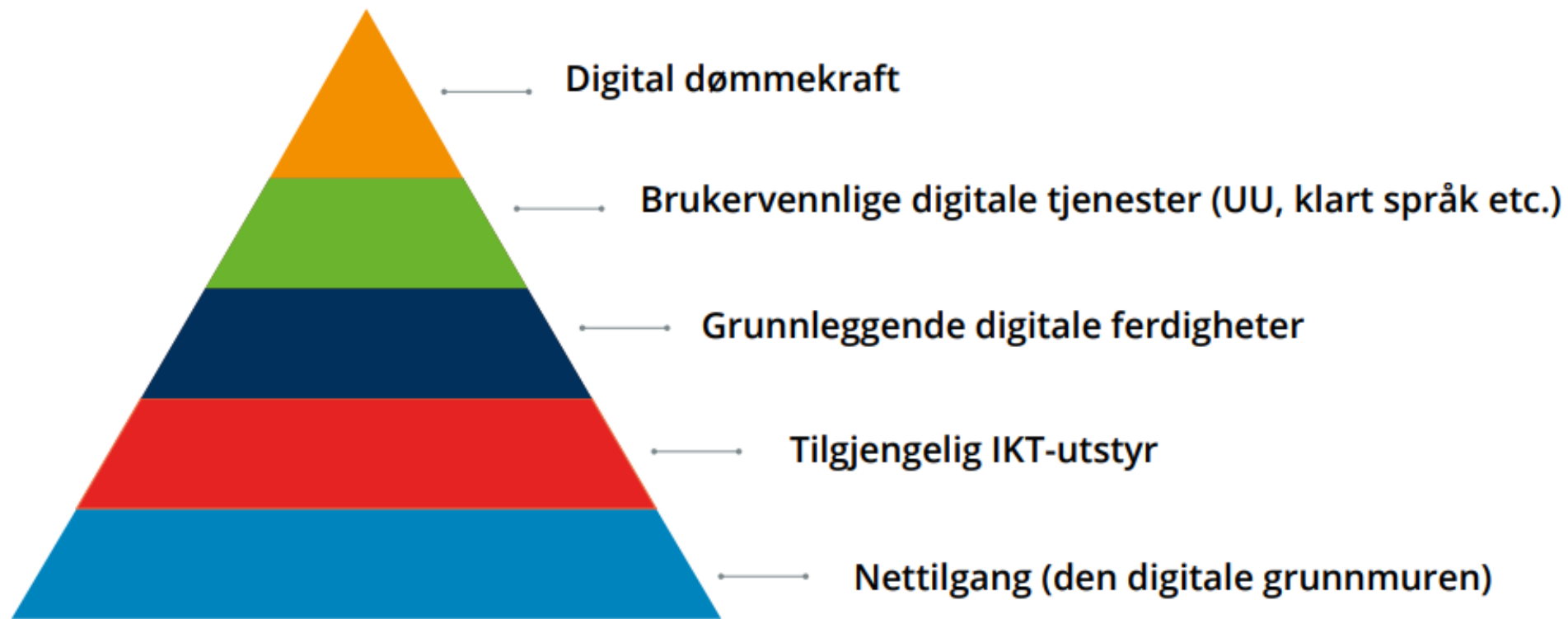
1. tilgang til,
2. evna til å bruke, eller
3. evna til å nyttiggjere seg av

digitale tenester

Kari Sand, Sintef

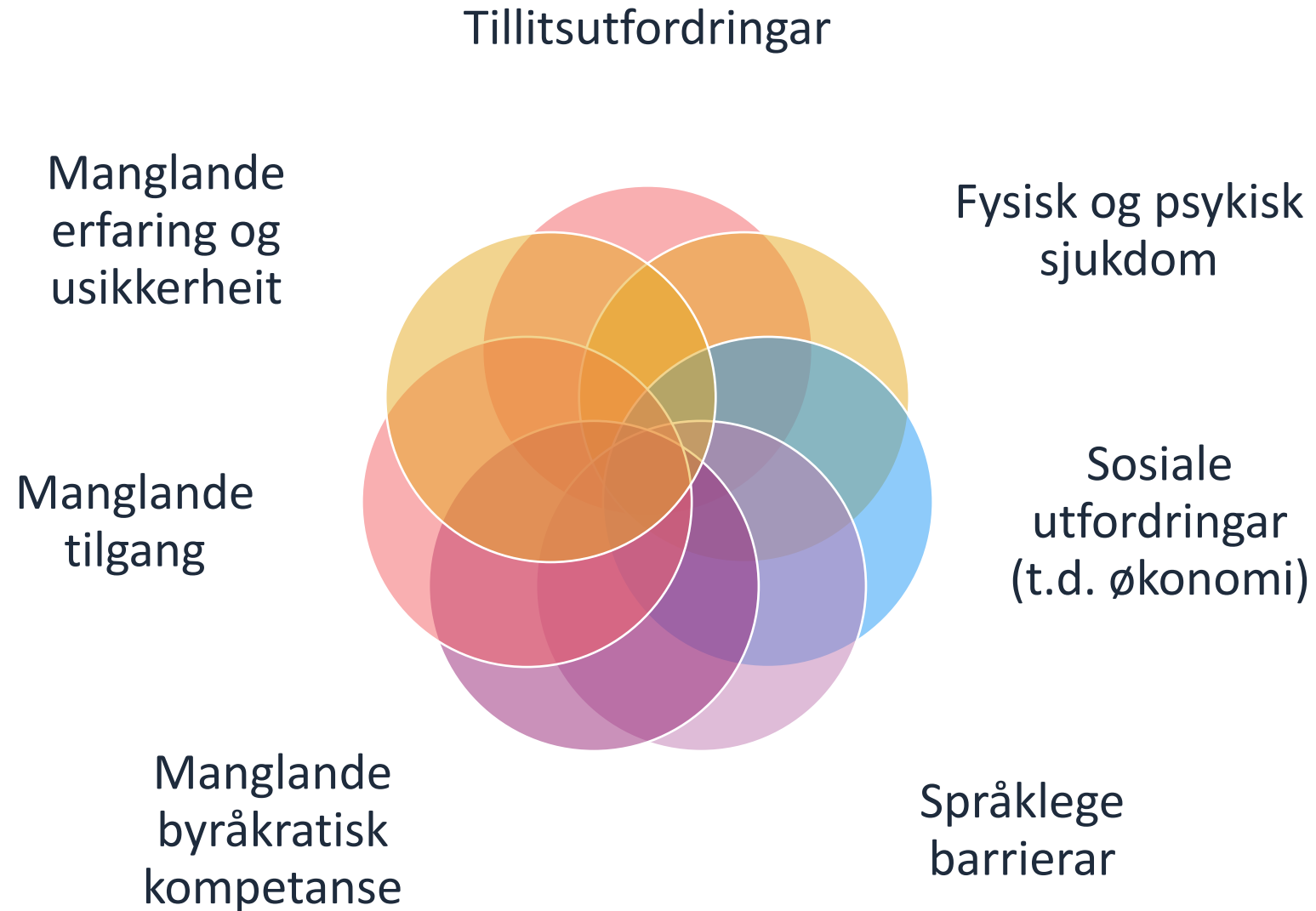


Regjeringens strategi: Digital hele livet (2021)



Figur 3.1 Fem forutsetninger for fullverdig digital deltagelse i samfunnet

Dette aukar sjansen for å falle utanfor digitalt (Sintef):





- Eldre
- Born/unge
- Ikkje-norsk bakgrunn
- Funksjonsvariasjonar
- Sjukdom/helse
- Livskriser
- Sosiale forhold
- Deg?



Risikofaktorar

- Manglande tillit
- Manglande tilgang
- Manglande kompetanse
- Utilgjengelege løysningar (uu)
- Lite brukarvenlege løysningar
- Språk og kultur



Konsekvensar

- Tilgangsutfordringar
- Klarer ikkje å bruke
- Klarer ikkje å nyttiggjere seg



Solveig (83) har ikke PC – redd hun ikke får deltatt i folkeavstemning

Innlandet fylke sin fremtid skal avgjøres etter en heldigital folkeavstemning. Eldreombudet frykter opp til 50 000 eldre ikke får det til.

Eldre
over 67
16 %



ELDREOPPRØR: Solveig Odden har lyst til å stemme, men frukter at det ikke er gjennomførbart for henne.

Nedsett
funksjonsevne
18 %

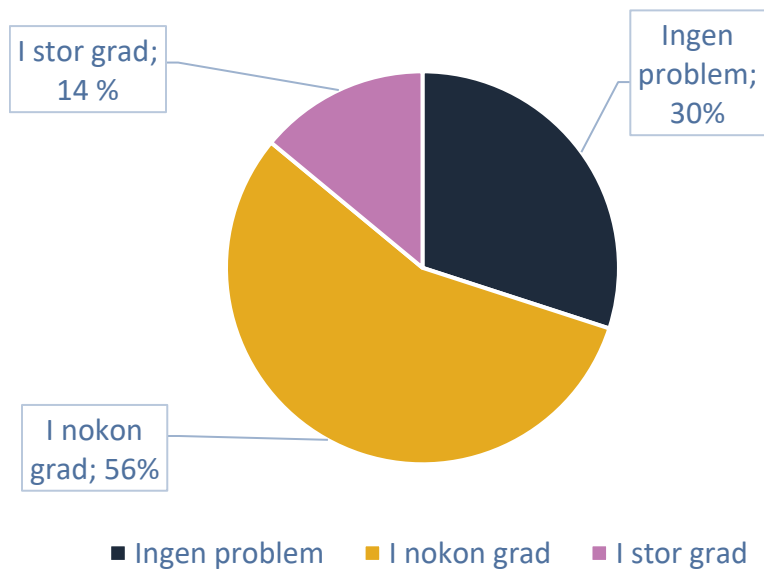
Oslo | Skole

Petter (15) er blind, men får ikke verktøyene han trenger på skolen: - En systemsvikt.

Diskrimineringsnemnda mener Oslo kommune ikke har gitt eleven det han har krav på. Nå er kommunen ilagt en bot på 410.000 kroner.



Petter Smedsrud (15) bruker skjermleser og leselist på PC-en sin. Foto: Ronja Sagstuen Larsen



70 %

I stor eller nokon grad



- *Det tar lang tid, og er veldig anstrengende. Jeg blir hengende etter dersom vi skal lese en tekst vi skal diskutere i gruppe, f.eks. Alternativet er at jeg får noen til å lese for meg.*

Sitat respondent i kartlegging

Innvandermødre sliter i møte med en digital velferdsstat

– De må gjøre en kjempinnsats, og noen har kanskje aldri tatt i en PC før, sier Heidi Esma Dahl Bønnhoff. Hun har nylig skrevet doktorgrad om hvordan morsrollen formes i en gjennomdigitalisert hverdag.

Tyra Kristiansen Stave
tyra@kilden.forskningsradet.no

11. august 2021



MER OM MIGRASJON OG INNVANDRING
MER OM MORSROLLEN
MER OM DOKTORAVHANDLINGER

Mødre og barn i et digitalt miljø. Illustrasjon av Heidi Esma Dahl Bønnhoff. Foto: Shutterstock

eID til flyktninger fra Ukraina

Ukrainske flyktninger med midlertidig kollektiv beskyttelse kan få elektronisk ID (eID). Gjennom å skaffe seg eID, får flyktningen tilgang til en rekke offentlige tjenester digitalt. eID er personlig og må bestilles av den enkelte.



Norsk som
andrespråk

15 %

Digitaliseringen kan skape utenforskap hos innvandrere

Samfunns- og tjenesteutvikling



I Norge er det et prinsipp at all offentlig forvaltning skal være digitalt tilgjengelig, og at digital kommunikasjon skal være førstevalget i kommunikasjon med borgere. – Tjenestene skal være universelt utformet, men mine funn tyder på at de ikke favner alle, sier forsker Heidi Esma Dahl Bønnhoff. Foto: Ketut Subiyanto / Pexels.

Når foreldrene strever med å henge med på digitale plattformer, kan det gå ut over barnas leksearbeid og fritidsaktiviteter.



Nyankomne flyktingers digitale hverdag

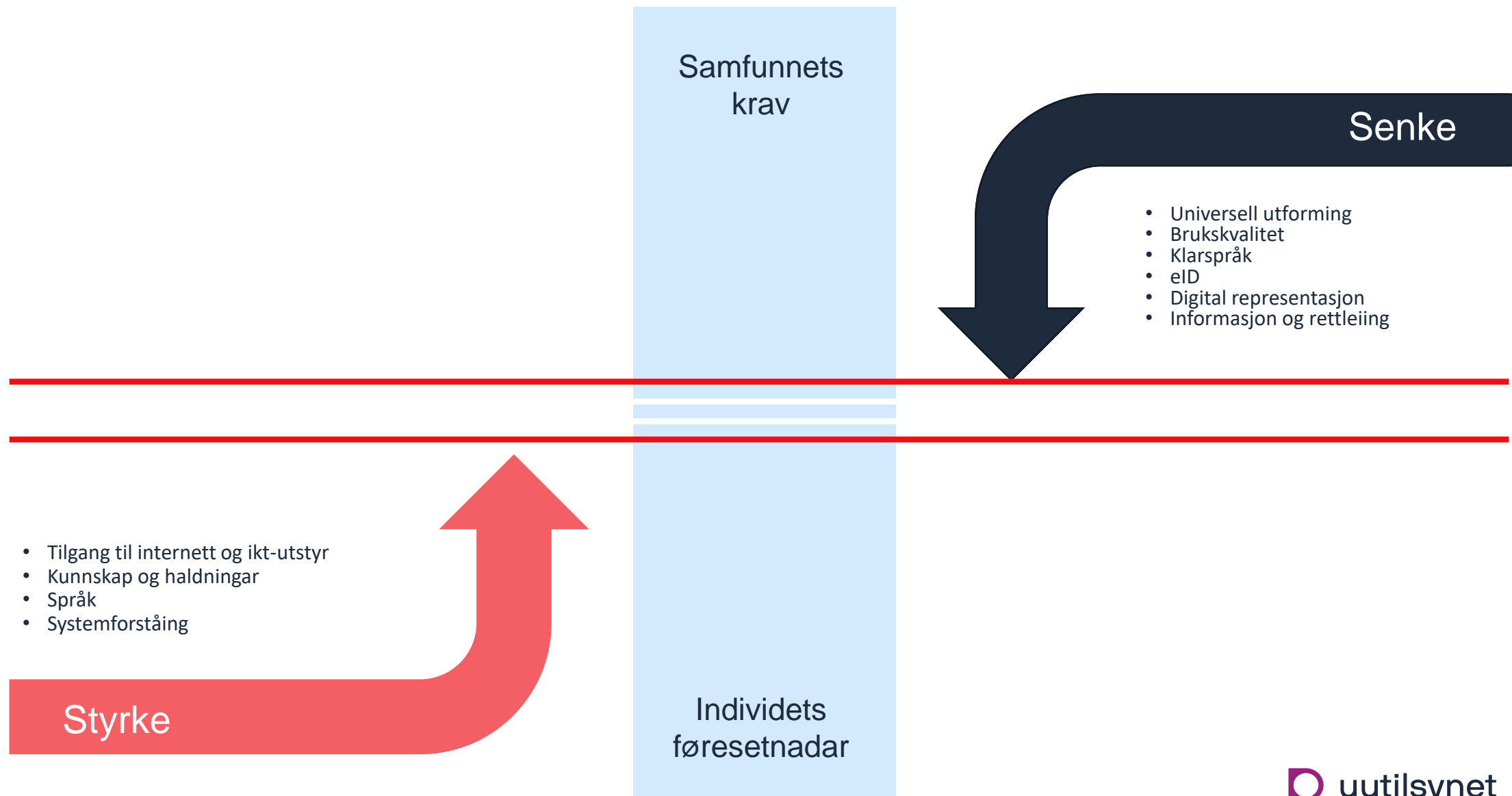
Rapport 2022 - 05

Våre funn tyder på at digitaliseringen av NAVs tjenester gjør NAV mer tilgjengelig for innbyggere som greier å bruke dem, samtidig som NAV ser ut til å ha blitt mindre tilgjengelig for innbyggere som har behov for andre former for kommunikasjon.

Kilde: [NIBR rapport 2023:1 «Flyktningers møte med NAV»](#)



Gap mellom føresetnader og samfunnets krav





MIND THE GAP

Skate bør ta stilling til kva tiltak som er strategisk viktigast for å sikre alle eit likeverdig tenestetilbod



Fagområder ▾

Statistikk og analyse ▾

Regioner ▾

Kommunespeilet

Kalender

Om KS

[KS mener](#) [Prosjekter og verktøy](#) [Hovedtariffavtalen](#) [Fremtidsverktøyet 2040](#) [KS spør - Deb](#)

[Hjem](#) | [Digitalisering og smart teknologi](#) | [Kompetanse og verktøy](#) | [Klart språk i kommunesektoren](#) | Klart språk gir en avkastning på minst 30 til 300 prosent

Klart språk gir en avkastning på minst 30 til 300 prosent

Det er svært lønnsomt å investere i klart språk. En ny effektmåling viser at offentlig sektor med stor sikkerhet vil få en avkastning på 30 til 300 prosent ved å investere i klarspråksarbeid.



Moglege tiltak

Tiltak på tvers:

- Likeverdig tilgang til offentlege tenester
- Felles kunnskapsgrunnlag om brukarane og brukarbehov
- Sammenhengende tenester på tvers
- Auka kompetanse og i forvaltninga og erfaringsdeling på tvers (retteiar)

Digital grunnmur:

- Fullmaktsløysingar
- eID

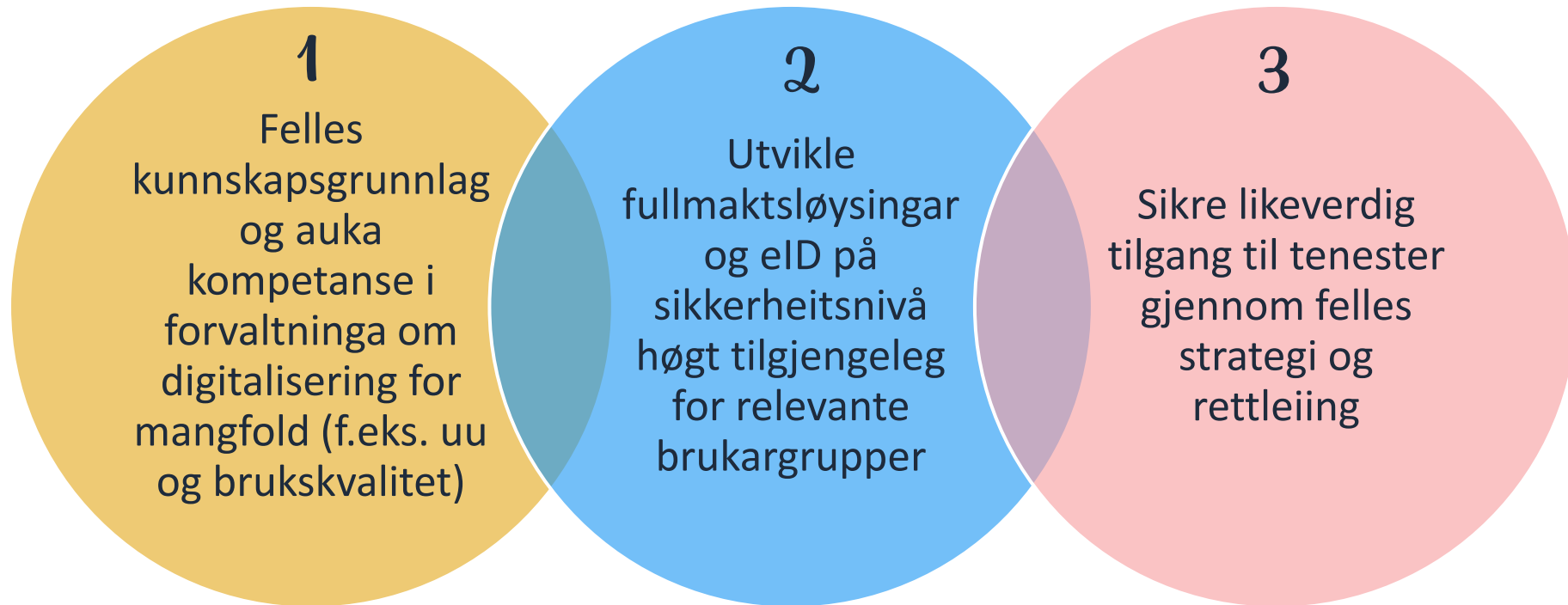
Tiltak på verksemdsnivå:

- Automatiske/push-tenester
- Universell utforming
- Brukskvalitet og brukaroppleving (UX)
- Klarspråk
- Styrka tillit gjennom innsyn
- Tilrettelegging innan opplæring, utdanning og arbeidsliv
- Digital integrering av innvandrarar og flyktningar

Tiltak som støttar opp om digitale tenester:

- Opplæring og kompetanse hos brukarane
- Bistand / Hjelparar

Tilrådde tiltak





Diskusjon

Korleis kan Skate-verksemdene jobbe strategisk for å lage ikt-løysingar og rammeverk som bidreg til å redusere digitalt utanforskap?

- 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?

Diskusjon

Kva tiltak vil Skate prioritere for å redusere digitalt utanforskap?

Tiltak på tvers:

- Likeverdig tilgang til offentlege tenester
- Felles kunnskapsgrunnlag om brukarane og brukarbehov
- Sammenhengende tenester på tvers
- Auka kompetanse og i forvaltninga og erfaringsdeling på tvers (retteleiar)

Digital grunnmur:

- Fullmaktsløysingar
- eID

Tiltak på verksemdsnivå:

- Automatiske/push-tenester
- Universell utforming
- Brukskvalitet og brukaroppleving (UX)
- Klarspråk
- Styrka tillit gjennom innsyn
- Tilrettelegging innan opplæring, utdanning og arbeidsliv

Tiltak som støttar opp om digitale tenester:

- Opplæring og kompetanse hos brukarane
- Bistand / Hjelparar
- Digital integrering av innvandrarar og flyktningar



uutilsynet.no
digdir.no

Digitaliseringsdirektoratet
postmottak@digdir.no
22 45 10 00
Postboks 1382 Vika, 0114 Oslo

Besøksadresser:
Industriveien 1, 8900 Brønnøysund
Skrivarevegen 2, 6863 Leikanger
Grev Wedels Plass 9, 0151 Oslo