



Digital hele livet med bedre brukeropplevelse

Brukerrådet 2023



**Digital deltagelse har endelig
kommet på agendaen hos alle,
også i Digdir.**

Fleire enn 1 million nordmenn strevar med digitale løysingar



-  eID for alle
-  Universell utforming
-  Klarspråk
-  Brukskvalitet
-  Sammenhengende tjenester
-  Fullmaktsløsninger

Lansert rapport tidligere i år

Digdir Søk Meny

Hjem > [Rapporter](#) > Brukskvalitet på tvers av offentlige digitale tjenester



Brukskvalitet på tvers av offentlige digitale tjenester

Digital hele livet med bedre brukeropplevelse

Hva kan vi gjøre for å få flere til å være digital hele livet? Vi har undersøkt hvordan brukskvaliteten på tvers av offentlige digitale tjenester påvirker digitalt utenforskap. For å inkludere flere må vi forbedre brukskvaliteten og gjøre det enklere å hjelpe. Vi har fire forslag til hvordan vi kan få til det.

15. juni 2023

[Sammenhengende tjenester](#) [Digitalisering og samordning](#) [Rikets digitale tilstand](#)



Brukskvalitet påvirker digitalt utenforskap

Digitalt utenforskap forsterkes når brukskvaliteten i digitale tjenester ikke er god nok og når hjelpen er lite tilgjengelig. For å hindre at enda flere faller utenfor må vi gjøre det lettere for innbyggerne å bruke digitale tjenester.

[Les om sammenhengen mellom brukskvalitet og digitalt utenforskap](#) →

Hva er utfordringene?

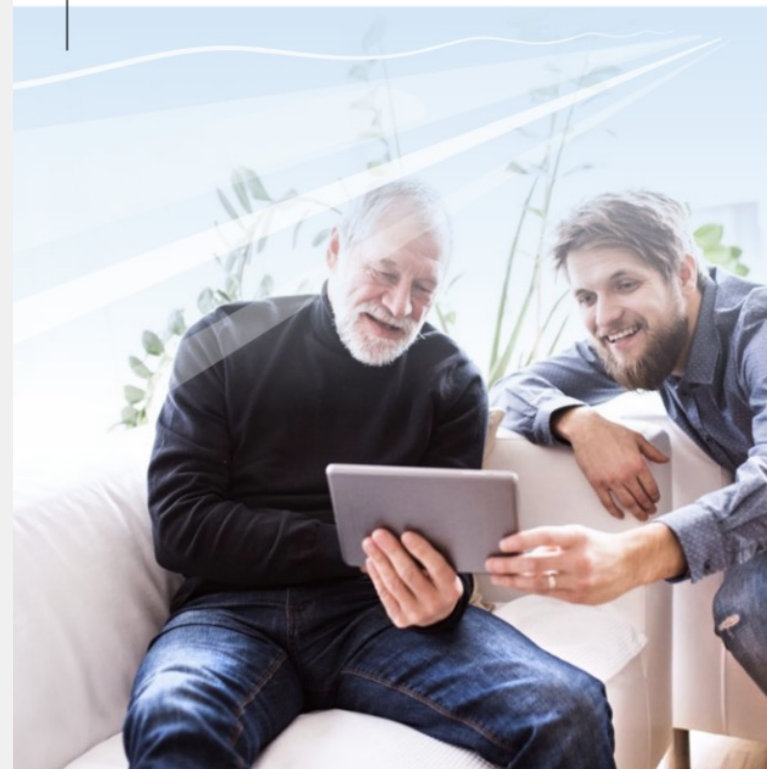
Arbeidet i dette prosjektet har gitt oss innsikt i hvordan innbyggere i Norge opplever offentlige digitale tjenester og hva som påvirker brukeropplevelsen. I tillegg har det gitt oss innsikt i hvordan ansatte i offentlig sektor opplever situasjonen.

[Les om utfordringene](#) →

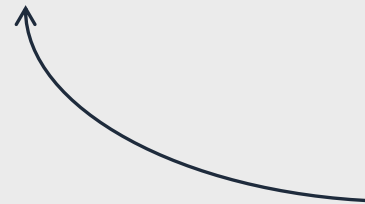


Digital hele livet

Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen



«Regjeringen vil: Jobbe for at **offentlige digitale tjenester har et brukervennlig og gjenkjennbart design på tvers av ulike etater** slik at innbyggerne med lav digital kompetanse kan benytte tjenesten.»



Digdir skal benytte livshendelsen Dødsfall og arv som eksempel til å **bedre brukskvaliteten i offentlige digitale tjenester**. Dette skal bidra til bedre og mer likeartet opplevelse ved bruk av offentlige digitale tjenester slik at disse er mer gjenkjennbare og lettere å bruke.

KDDs tildelingsbrev til Digdir for 2022

Digdir skal benytte livshendelsen Dødsfall og arv som eksempel til å **bedre brukskvaliteten i offentlige digitale tjenester**. Dette skal bidra til bedre og mer likeartet opplevelse ved bruk av offentlige digitale tjenester slik at disse er mer gjenkjennbare og lettere å bruke.

KDDs tildelingsbrev til Digdir for 2022



Fokus:
På tvers av
offentlige
tjenester

D Digdir



Hanne Christine H Fredheim
Prosjektleder



Hanne Finnøy
Designer



Alise Kjelling
Designer



Dorte Drange
Innholdsdesigner

ComteBureau



Margaret S. Sanner
Designer



Hanna Pincus
Tjenestedesigner



Øyvind Grønlie
Designer

**Hva er det helt konkret
som gjør at folk sliter?**

Offentlig sektor

Brønnøysundregistrene

Altinn brukerstøtte

UU-tilsynet i Digdir

NAV

UU hos NAV

Oslo Origo

UDI

Skatteetaten

Politiet

Trondheim folkebibliotek

Deichman Holmlia

Deichman Bjørvika

Brukerorganisasjoner

Seniornett

Profesjonelle vergers interesseorg.

Mangfold i arbeidslivet (MIA)

Brukerrådet i Helsetilsynet

Innbyggere

Tidligere DOA-informanter

Deltakere på MIA-kurs

Seniorer på Digitalhjelpen

 Digdir

ComteBureauⁱ



**Ulik utforming av
tjenester og
nettsteder**



Ulik utforming av tjenester og nettsteder

- Like brukeroppgaver, men ulik måter å gjøre det på
- Ulik plassering av interaksjonselementer
- Ulikt og dårlig språk
- Krever gode lese- og skriveferdigheter



**Tjenestene fungerer
ikke på tvers**

- Dårlig flyt på tvers av tjenester og nettsteder
- Mange og uklare kommunikasjonskanaler
- Vi deler ikke nok data på tvers
- Utvikling av digitale tjenester skjer i silo



**Tjenestene fungerer
ikke på tvers**



**For lite veiledning
og hjelp**



For lite veiledning og hjelp

- Stengte dører og ingen steder å gå for å få hjelp
- Bibliotekene kan ikke tilby den hjelpen som trengs
- Familie og venner får ikke lov til å hjelpe på lovlig vis og personvernet blir brutt



**Manglende trygghet
og mestring**

- Mange klarer ikke å være selvbetjent
- For høy terskel for å bruke digitale tjenester
- Forstår ikke hva de har rett til
- Folk blir usikre og utfordrende livssituasjoner kan forverres



**Manglende trygghet
og mestring**

«Mange eldre bruker lang tid på å lære seg hva som er trygt og hva som er svindel. Når de opplever at noe ser annerledes ut fører det med seg en usikkerhet som gjør de utrygg på om de er på rett sted eller om det har gjort noe galt.»

Intervju med Seniornett

Vi må samarbeide tettere om
utformingen av digitale tjenester
til innbyggerne.

Gjennom et **designsystem** kan vi skape felles retningslinjer for bruk av komponenter, interaksjonsmønstre, brukerdialog og inkluderende design – slik at vi i større grad oppnår helhetlige, gjenkjennelige tjenester på tvers av det offentlige.





Kommunal- og
distriktsdepartementet

Tilbakemelding fra KDD

Se på muligheter for å etablere et nasjonalt designsystem



Kommunal- og
distriktsdepartementet

Handlingsplan

Handlingsplan for auka inkludering i eit digitalt samfunn

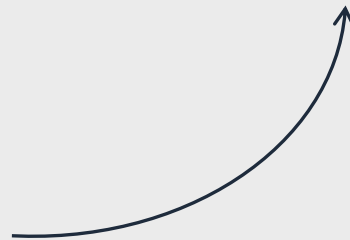


Kommunal- og
distriktsdepartementet

Handlingsplan

Handlingsplan for auka
inkludering i eit digitalt samfunn

«Utvikle retningslinjer for
design av samanhengande
tenester for **meir like og
gjenkjennelege
interaksjonsmønster**»





Brukskvalitet på tvers av offentlige digitale tjenester

Digitalt hele livet med bedre brukeropplevelse

Hva kan vi gjøre for å få flere til å være digitalt hele livet? Vi har undersøkt hvordan brukskvaliteten på tvers av offentlige digitale tjenester påvirker digitalt utenforskap. For å inkludere flere må vi forbedre brukskvaliteten og gjøre det enklere å hjelpe. Vi har fire forslag til hvordan vi kan få til det.



15. juni 2023

Sammenhengende tjenester

Digitalisering og samordning

Rikets digitale tilstand



Brukskvalitet påvirker digitalt utenforskap

Digitalt utenforskap forsterkes når brukskvaliteten i digitale tjenester ikke er god nok og når hjelpen er lite tilgjengelig. For å hindre at enda flere faller utenfor må vi gjøre det lettere for innbyggerne å bruke digitale tjenester.

[Les om sammenhengen mellom brukskvalitet og digitalt utenforskap](#) →

Hva er utfordringene?

Arbeidet i dette prosjektet har gitt oss innsikt i hvordan innbyggere i Norge opplever offentlige digitale tjenester og hva som påvirker brukeropplevelsen. I tillegg har det gitt oss innsikt i hvordan ansatte i offentlig sektor opplever situasjonen.

[Les om utfordringene](#) →



Forslag som kan motvirke digital sårbarhet

Vi har jobbet oss frem til fire forslag som kan løse de største utfordringene.

Les gjerne hele rapporten på digdir.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