



Dato: 5. desember 2023 Fra/til: Kl. 10.00 – 15.00
Referent: Stian Lindbøl (KDD) Møteleder: Frode Danielsen (Digdir)
Saksnr.: 22/4581-133
Til stede: Finans Norge, Elektronikkbransjen, DNB Bank, Forum for offentlig service, Hørselshemmedes Landsforbund, HK-dir, NAV, Norsk Forbund for Utviklingshemmede, Norsk bibliotekforening, Elkjøp Norge, Nkom, Pensjonistforbundet, Seniornett, Sentralt brukerutvalg i NAV, Funksjonshemmedes Fellesorganisasjon, Unge funksjonshemmede, Samarb.forum mot fattigdom, Bufdir, Telenor Norge, Microsoft Norge, KS, IKT-Norge, Den norske dataforening, Forbrukerrådet, Norsk helsenett SF, Sikt-Kunnskapssektorens tjenesteleverandør, Helsedirektoratet, Elevorganisasjonen, Blindeforbundet, SSB og Digdir

Fraværende: IMDi, Rådet for flerkulturelle minoriteter i Oslo, Statped og Udir

Kopi: Katarina de Brisis, KDD

Kort oppsummering fra Samarbeidsforum for digital inkludering 5. desember 2023

Nr.	Sak og kort oppsummering
1.	<p>Statssekretær Gunn Karin Gjøl</p> <p>Holdt en innledningstale hvor hun vektla viktigheten av langsiktig innsats for digital inkludering. Hun henviste også til departementets handlingsplan hvor bl.a. samarbeid mellom offentlige og private virksomheter og frivillige organisasjoner er viktig for å hjelpe flest mulig. Gjøl fremhevet også viktigheten av at Digdir får hovedansvaret for å legge til rette for utviklingen av fagområdet «digital inkludering» fra nyttår.</p> <p>Gjøl fremhevet også at arbeidet med en ny helhetlig digitaliseringsstrategi er godt i gang. Strategien skal stake ut kursen for videre digitalisering av offentlig sektor, legge bedre til rette for digitalisering i næringslivet og bidra til å løse viktige samfunnsproblemer. Digital inkludering vil også være et tema i strategien. Hun nevnte også at det må finnes tilbud til alle som ikke er digitale.</p>
2.	<p>Innledning ved direktør Frode Danielsen, Digdir</p> <p>Ønsket velkommen til første møte i samarbeidsforumet. Danielsen fremhevet viktigheten av et samfunn der alle kan delta og bidra med sine evner og at inkluderende digitalisering er et politisk mål, forankret på regjeringnivå. Digital inkludering er et mål for digitaliseringsarbeidet heller enn et fagområde i seg selv. Digitalt utenforskap er et samfunnsproblem som har store personlige konsekvenser, særlig der det går ut over utdanning og arbeidsliv. Når mange opplever digitalt utenforskap og alle</p>

	<p>ikke får delta i samfunnet på likeverdige vilkår, utfordrer det tilliten og demokratiet vårt. Dette betyr ikke at vi må ha mindre digitalisering, men vi må ha bedre digitalisering. For oss som leverer digitale tjenester, bør det ikke først og fremst handle om å fikse brukerne, altså styrke folk sin evne å ta i bruk digitale løsninger. Det bør handle om at løsningene skal utformes slik at alle kan bruke dem. Løsningene skal være tilgjengelige, brukervennlige, enkle og uavbrutte. Tjenestene må være trygge og tillitsvekkende å bruke. Det er vi som lager tjenestene som eier problemet om noen ikke kan bruke dem, det er ikke brukerne sitt ansvar. Målet med handlingsplanen er å motvirke digitalt utenforskap og tilrettelegge for at alle blir inkludert i samfunnet. Målet i dette forumet er å slå sammen kreftene våre, for å kunne nå målet i planen. Derfor er det viktig at dette samarbeidsforumet er bredt sammensatt med god representasjon fra både bransje, brukerorganisasjoner og offentlige virksomheter. Det gir det beste utgangspunktet for å kunne utveksle kunnskap og erfaringer, dele beste praksis og løse felles utfordringer.</p>
3.	<p>Hvem er de digitalt sårbare? Faglig foredrag med forsker Marina Rybalka fra SSB og seniorrådgiver Ragnar Brevik fra Digdir. Kopi av presentasjonene ligger vedlagt.</p>
4.	<p>Kort orientering om status for de tverrgående tiltakene i «Handlingsplan for auka inkludering i eit digitalt samfunn». Stian Lindbøl fra KDD orienterte kort om status for disse. Kopi av presentasjon ligger vedlagt.</p>
5.	<p>Innlegg fra KS, HK-dir og Digdir Status og planer fra disse ble presentert. Kopi av presentasjonene ligger vedlagt.</p>
6.	<p>Tre korte innlegg fra DNB, Telenor Norge og Microsoft Norge Alle selskapene fremhevet at de har kompetanse og ressurser som kan bidra til et samarbeid med det offentlige for å kunne hjelpe de som ikke har tilstrekkelige digitale ferdigheter. Det ble også poengtert viktigheten av å ha «analoge» tilbud for de som ikke kan eller vil bruke digitale løsninger. DNB la vekt på at både offentlige kontorer, bibliotekene, servicetorg og bankene får mange spørsmål som går på tvers av disses kompetanseområder, og at alle forsøker å hjelpe etter beste evne. Hun oppfordret derfor til at vi må finne måter å legge til rette for et samarbeid som kan gi publikum en felles inngang til alle disse aktørene, slik at det blir enklere både for borgerne og for dem som skal hjelpe. DNB tilbød seg å delta i en pilot som utforsket dette.</p> <p>Flere nevnte at kunstig intelligens (KI) vil gjøre det enklere å lage inkluderende tjenester. Men KI medfører også utfordringer knyttet til blant annet sikkerhetsspørsmål. Norge kan ikke vente på implementering av EUs regelverk. Kompetansen som allerede finnes i de nordiske landene, bør utnyttes til å lage retningslinjer og veiledning.</p> <p>Microsoft la særlig vekt på behovet for å sikre at alle er med, uansett alder, kjønn eller nedsatt funksjonsevne som svekket syn eller dysleksi. I</p>

	<p>anskaffelser bør man legge vekt på at man handler inn produkter og tjenester som innehar etiske retningslinjer.</p> <p>Telenor trakk fram at sikkerhet er essensielt for det digitale livet, og et område hvor vi aldri blir utlært. Vi skulle gjerne sett at punkter som konkret handler om sikkerhet var inkludert i handlingsplanen i større grad. Blant annet tilbyr Norsis undervisningsressurser i Digidel, noe som er veldig bra.</p> <p>Å kunne ta i bruk digitale hjelpemidler handler ikke bare om å lære å skru på riktig knapp. Det handler også om digital dømmekraft, i vid forstand - inkludert nettvett, nettmobbing, personvern og desinformasjon. Telenor og Røde Kors har siden 2009 drevet Bruk Hue. Vi har nådd over 600.000 lærere og elever, og i fjor lanserte vi eget innhold til frivillige ledere. For å øke kunnskapen om nettvett og få ned mobbetallet, må vi ha flere målgrupper med, og vi inviterer gjerne flere med på denne dugnaden. Girl Tech Fest er et initiativ rettet mot 10-årige i jenter hvor over 4000 jenter fikk være med i 2023 på ulike arrangementer på 50 biblioteker over hele Norge.</p>
7.	<p>Gruppearbeid – kort oppsummering</p> <p>Hva kan egen virksomhet kan bidra med for å gjøre det enklere å inkludere flere i vårt digitale samfunn?</p> <p>Hvordan vi kan få på plass et bedre og mer forpliktende samarbeid på tvers av offentlige, frivillige virksomheter og næringslivet?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Viktig å ta i bruk ny teknologi for brukervennlighet. - KI vil kunne supplere og forenkle mange oppgaver som vil kunne hjelpe mange. - Utnytte bibliotekene mer og bedre. - Forpliktende arbeid på tvers av virksomheter. - Brukermedvirkning er svært viktig. - Må finnes alternative løsninger til de digitale. - Personer med utviklingshemming må bidra med ulike brukerbehov. - Må ha løsninger knyttet til de som ikke har eID på høyeste sikkerhetsnivå. - Gode fullmaktsløsninger er viktig, spesielt for de som ikke har mulighet eller lyst til å være digitale. - Må tilrettelegge for at det er mange unge uten byråkratisk (forvaltnings-) kompetanse i tillegg til personer under kriminalomsorg og en del innvandrere. - Universell utforming må tas hensyn til fra utviklingsstadiet av nye løsninger. - Viktig med bemannede tjenester bl.a. via telefon som kommunikasjonskanal for de som trenger hjelp. - Designe tjenester som snakker på tvers av forvaltningsnivåene. Min Side og NAV må fungere for de som har flere behov inkl. Helse-Norge. - En del mennesker opplever skam knyttet til det å ikke håndtere digitale tjenester.

	<ul style="list-style-type: none"> - Må ta hensyn til utfordringer knyttet til personvern og sikkerhet i forbindelse med veiledning og opplæring i digital kompetanse. - Bør vurdere en felles inngangsportale for informasjonen og veiledningsmaterieell rettet mot digital inkludering, både for veiledning til dem som har behov for hjelp og til dem som skal hjelpe. I dag er informasjonen spredt på mange ulike nettstedet og er til dels lite kjent. En felles plattform hvor flere myndigheter og andre aktører kan bidra med innhold og bidra til å gjøre det kjent kan være effektivt for å nå ut. UNG.no er et godt eksempel. Muligens Norge.no kan dekke formålet og utvikles til å bli bedre og mer omfattende portal for det offentlige Norge. - De som er digitalt utenfor mangler både digital kompetanse, utstyr, nettilgang og kjøpekraft. - Bemannede tjenester kan være gode alternativer og kostnadseffektivt i stedet for å bruke ressurser på å få alle til å bli digitale. - Likeverdige tjenester er viktig. Digitale tjenester er bra for de som har «rett fram behov» men når du har behov på tvers/mer sammensatt, fungerer ikke det digitale alltid like bra. - Samarbeidsforumet bør brukes til å dele erfaringer og tips fra ulike virksomheter. - Bør få gjennomført et totalt samfunnsregnskap for å vurdere om vi har hentet ut gevinster og hvordan disse er forvaltet. - Gjenbruk av hardware og opplæring gjennom læringsplattformer kan hjelpe de som har mangelfull digital kompetanse. - Bør vurdere å etablere en indeks for basiskompetanse på digitalisering. - Viktig med god bestillerkompetanse når det offentlige gjør innkjøp og anskaffelser. <p>Kommentar fra KDD: Basert på oppsummeringene fra diskusjonene og gruppearbeidet virker det som det var en utbredt oppfatning av viktigheten med mer forpliktende samarbeid mellom offentlige og private virksomheter og frivillige organisasjoner.</p>
	<p>Avslutning ved Frode Danielsen, Digdir Takket for et godt møte og varslet at neste møte vil bli arrangert en gang på vårparten. Innkalling og dagsorden for neste møte vil bli sendt ut til deltakerne i god tid.</p>

Vedlegg:

- Pdf-kopier av foredragene til SSB, Digdir, HK-dir, KS og KDD