

# Samarbeidsforum for digital inkludering 16.01.25

# Dagsorden

- 09.30-10.00 Mingling, kaffe og enkel bevertning.
- 10.00-10.15 Velkommen og ny digitaliseringsstrategi v/Espen Sjøvoll
- 10.15-10.45 Digdir orienterer om status på handlingsplanen, tildeling av tilskudd for økt digital deltakelse og arbeidet med eID-strategien v/Stian Lindbøl og Runar Brekke Ugelstad, Digdir.
- 10.45-11.00 Om designsystemet.no – felles verktøykasse for utviklingen av helhetlige brukeropplevelse på tvers av offentlig sektor v/Lasse Febakke Straum og Marianne Røsvik, Digdir.

## Dagsorden

- |              |   |
|--------------|---|
| 11.00-11.10  | Nkom orienterer om arbeidet som gjøres med nye prinsipper for inkluderende ekomttjenester v/Marit Mathisen, Nkom.   |
| 11.10 -11.30 | Informasjons- og orienteringsrunde<br>Åpen runde hvor deltakerne kan dele informasjon om aktuelle tiltak og aktiviteter innen digital inkludering.<br>(Taleliste) |
| 11.30-12.00  | Lunsj   |

# Dagsorden

## **12.00-13.00 Faste parallelle temasesjoner:**

Tema 1: Den digitale grunnmuren (infrastruktur og nettilgang) og tilgjengelig IKT-utstyr

Tiltak nr 10. Den digitale grunnmuren. Sikre eID på tilstrekkeleg sikkerhetsnivå til alle relevante brukargrupper  
Glittertind (Aud Inger)

Tema 2: Brukervennlige digitale tjenester

Hvordan kan vi følge opp tiltak 30 i handlingsplanen og involvere brukerne når vi utvikler digitale tjenester? Vi deler erfaringer og diskuterer muligheter og hindringer.  
Preikestolen (Dorte)

# Dagsorden

## Tema 3: Grunnleggende digitale ferdigheter og digital dømmekraft

Det er en stund siden digitale ferdigheter i hele befolkningen ble kartlagt (2020). Hva har endret seg siden forrige måling og hva bør dekkes i en ny kartlegging? Hva betyr digital dømmekraft og er dette et mulig felles innsatsområde?

Trollveggen (Stian)

13.00-13.15 Pause

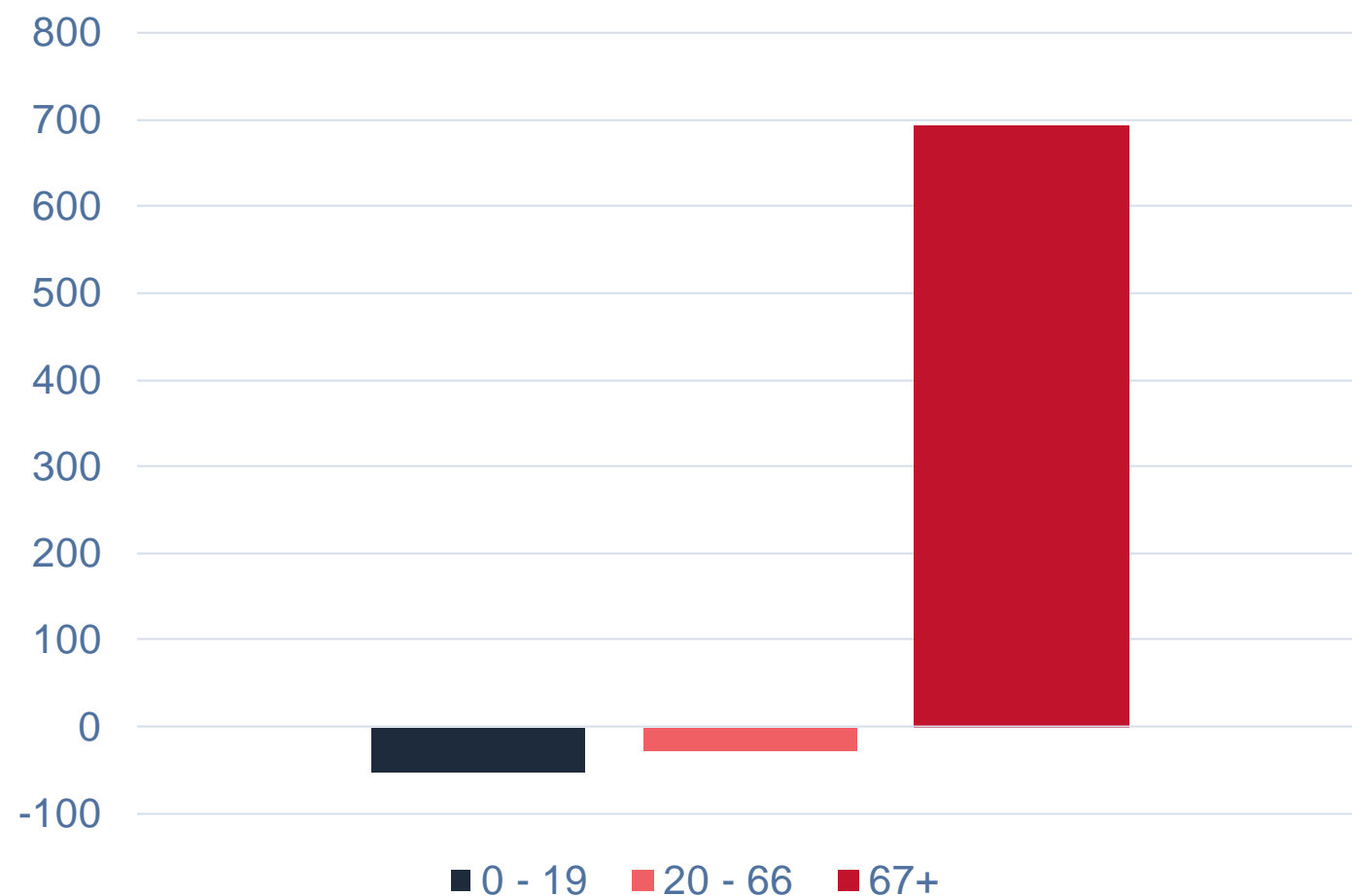
13.15-14.00 Oppsummering fra temagruppene og diskusjon i plenum.

# Regjeringens nasjonale digitaliseringsstrategi 2024-2030

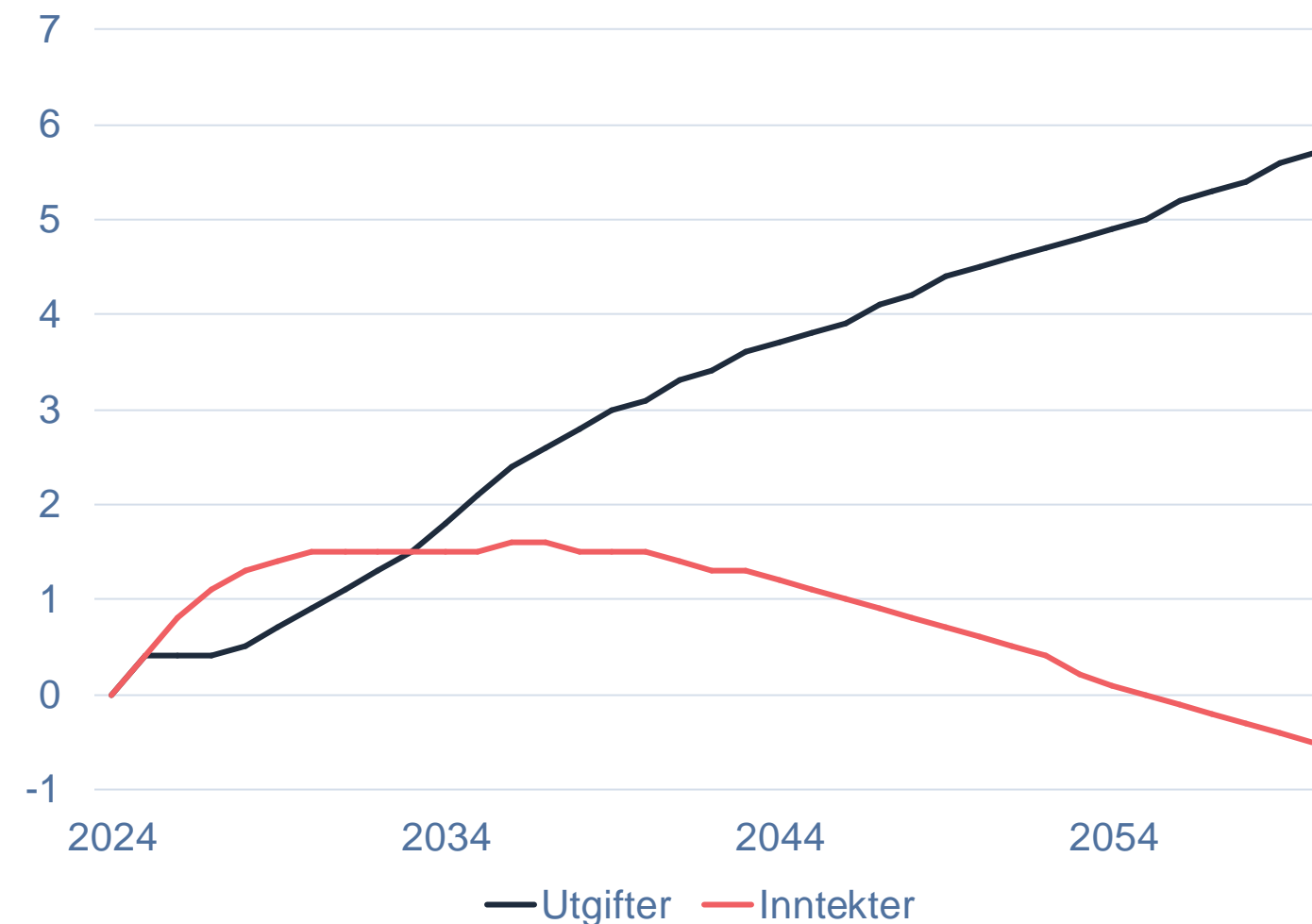
Avd.dir. Espen Sjøvoll

# Det blir krevende tider i årene fremover

Endring i befolkning etter aldersgrupper - 2024–2060 (1 000 personer)



Inndekningsbehov i finanspolitikken. Offentlige utgifter og inntekter frem mot 2060. Andel av BNP for Fastlands-Norge. Prosent.







”

Hovedutfordringen er like fullt at **det går for sakte.**

*Riksrevisor Karl Eirik Schjøtt-Pedersen*

«Riksrevisjonen har i Norge (...) et ansvar for å etterse at landets ressurser brukes best mulig. Derfor har vi også satt forbedring av offentlig virksomhet - det vil si økt produktivitet i offentlig sektor - som en hovedoppgave for årene framover. Da må vi også være pådriver for digitalisering»

*Digitaliseringskonferansen 2023*





Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet

Strategi

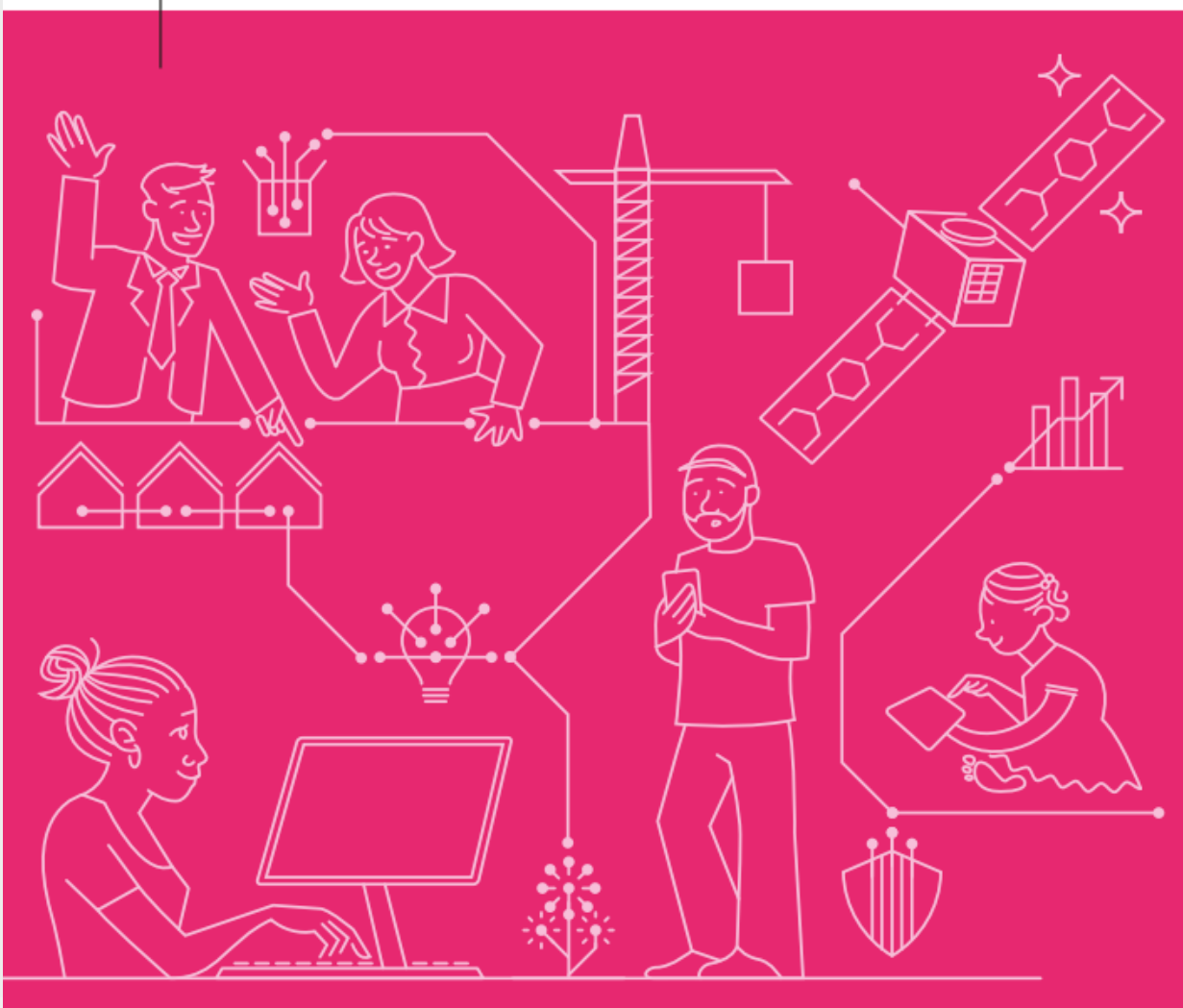
# Fremtidens digitale Norge

Nasjonal digitaliseringsstrategi 2024–2030

[digdir.no](https://digdir.no)

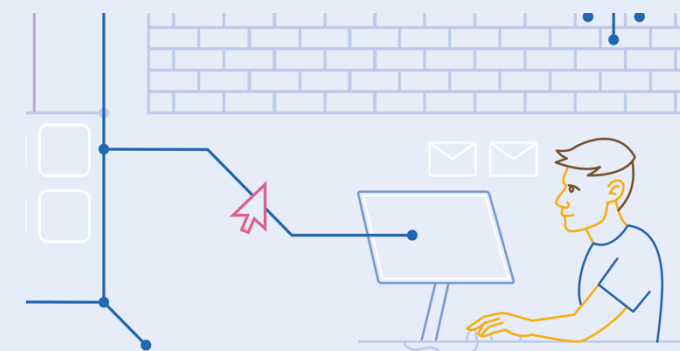
Overordnet mål:

**Norge skal bli verdens mest digitaliserte land innen 2030**



# Særlige samfunnsutfordringer

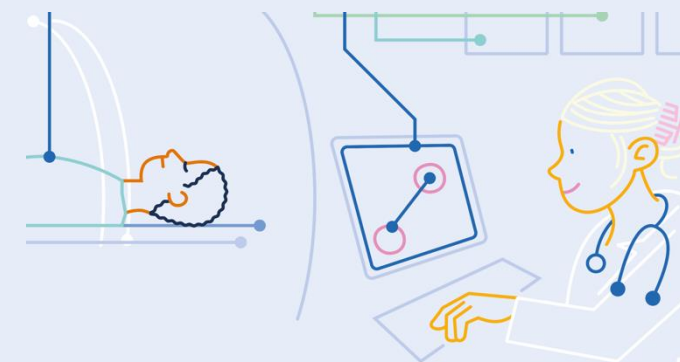
**Kamp om arbeidskraften**



**Behov for omstilling**



**Fortsatt god fordeling**



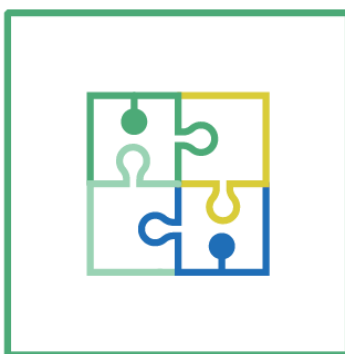
# Digitalisering som virkemiddel:

Trygg, sikker og tillitsvekkende digitalisering



*Digitalisering skal gi innbyggerne en enklere og tryggere hverdag, gjøre næringslivet mer konkurransedyktig og forbedre offentlig sektor*

## Forutsetninger



**Samordning**



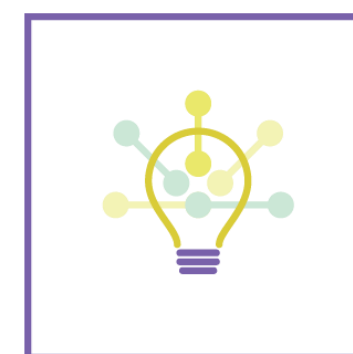
**Infrastruktur**



**Sikkerhet**

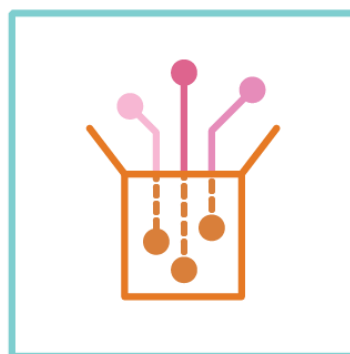


**Personvern**

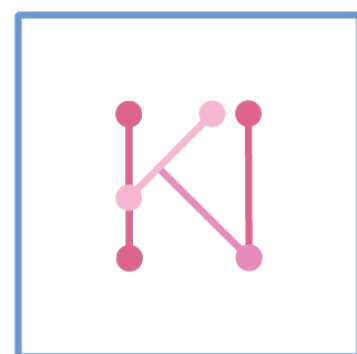


**Kompetanse**

## Innsatsområder



**Data og datadeling**



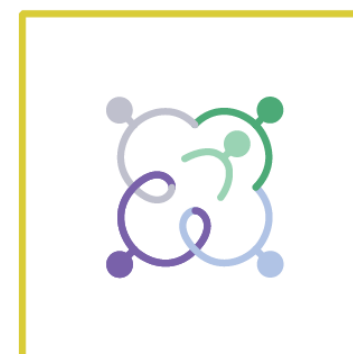
**Kunstig intelligens**



**Grønn omstilling**



**Innovativt næringsliv**



**Inkludering**

# Tiltakene i strategien



## Forsterket styring av digitaliseringspolitikken (3.1.1)

Regjeringen vil frem mot 2030 sikre sterkere styring og samordning av digitaliseringen på tvers av sektorer, slik at vi utnytter det store potensialet vi i dag har. Regjeringen ønsker et taktskifte i digitaliseringen av offentlig sektor.

### **Regjeringen vil:**

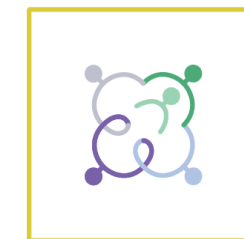
- styrke samordningen av, og gjennomføringskraften i digitaliseringstiltak som går på tvers av sektorer
- sørge for en helhetlig og langsiktig prioritering av digitaliseringstiltak i offentlig sektor
- styrke medfinansieringsordningen for samfunnsøkonomisk lønnsomme statlige tiltak
- identifisere nye områder for samarbeid om digitalisering mellom offentlig og privat sektor
- videreutvikle samarbeidet med KS om digitalisering i offentlig sektor
- få på plass veiledning om regelverksutvikling innen digitalisering, KI og datadeling
- styrke arbeidet med digitaliseringsvennlig regelverk og klart lovspråk



## Bevare tilliten, styrke inkluderingen, og sikre hensynet til barn og unge (4.5)

Regjeringen vil frem mot 2030 sikre at alle får ta del i digitaliseringen. Vi skal styrke innsatsen for å øke den digitale kompetansen hos de gruppene som opp lever digitale barrierer og digitalt utenforskap. Vi skal sørge for at alle har et tilbud om en elektronisk identitet. Vi skal styrke befolkningens motstandskraft mot digital desinformasjon. Barn og unge skal sikres en trygg digital oppvekst. Vi skal sørge for god balanse mellom det digitale og analoge i barnehage, skole og i barn og unges fritid.



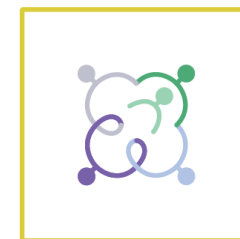


## Bevare et sterkt og inkluderende demokrati med høy tillit (4.5.1)

Vi skal styrke befolkningens motstandskraft mot digital desinformasjon.

### **Regjeringen vil:**

- utarbeide en strategi for å styrke motstandskraften mot desinformasjon
- utarbeide en strategi for en åpen og opplyst offentlig samtale
- styrke kunnskapen om demokrati og medborgerskap hos unge, i samarbeid med KS
- arbeide for å styrke motstandsdyktigheten mot uønsket påvirkning i forbindelse med valg
- vurdere anbefalinger fra ekspertgruppen som kartlegger hvilke konsekvenser KI kan ha for å sikre demokratiske valg
- øke innbyggermedvirkningen og gi bedre grunnlag for politiske beslutninger gjennom å utnytte ny teknologi



## Inkludere alle i et digitalisert samfunn (4.5.2)

Regjeringen vil frem mot 2030 sikre at alle får ta del i digitaliseringen. Vi skal styrke innsatsen for å øke den digitale kompetansen hos de gruppene som opplever digitale barrierer og digitalt utenforskap. Vi skal sørge for at alle har et tilbud om en elektronisk identitet.

### **Regjeringen vil:**

- følge opp Handlingsplan for økt inkludering i et digitalt samfunn
- styrke innsatsen for å øke den digitale kompetansen hos seniorer
- styrke arbeidet med brukskvalitet, klarspråk og universell utforming i offentlige digitale tjenester
- styrke innbyggernes digitale kompetanse gjennom pilotering av nærtjenestesenter
- sikre økt brukerinvolvering ved utvikling av digitale tjenester
- styrke Tilsynet for universell utforming av IKT



## Sørge for en trygg digital oppvekst for barn og unge (4.5.3)

Vi skal sørge for god balanse mellom det digitale og analoge i barnehage, skole og i barn og unges fritid.

### **Regjeringen vil:**

- legge frem en stortingsmelding om trygg digital oppvekst
- følge opp skjermbruksutvalgets anbefalinger
- ta hensyn til barn og unges rettigheter i utformingen av digitale offentlige tjenester
- vurdere aldersgrense for sosiale medier

# Gjennomføring av strategien



# Gjennomføringskraft



Strategien skal realiseres i tett samarbeid med KS, næringslivet og frivillig sektor



Sektorvise og tematiske handlingsplaner. For å nå visjonen vil det være behov for å oppdatere og konkretisere tiltak gjennom strategiperioden i tråd med utviklingen i samfunnet



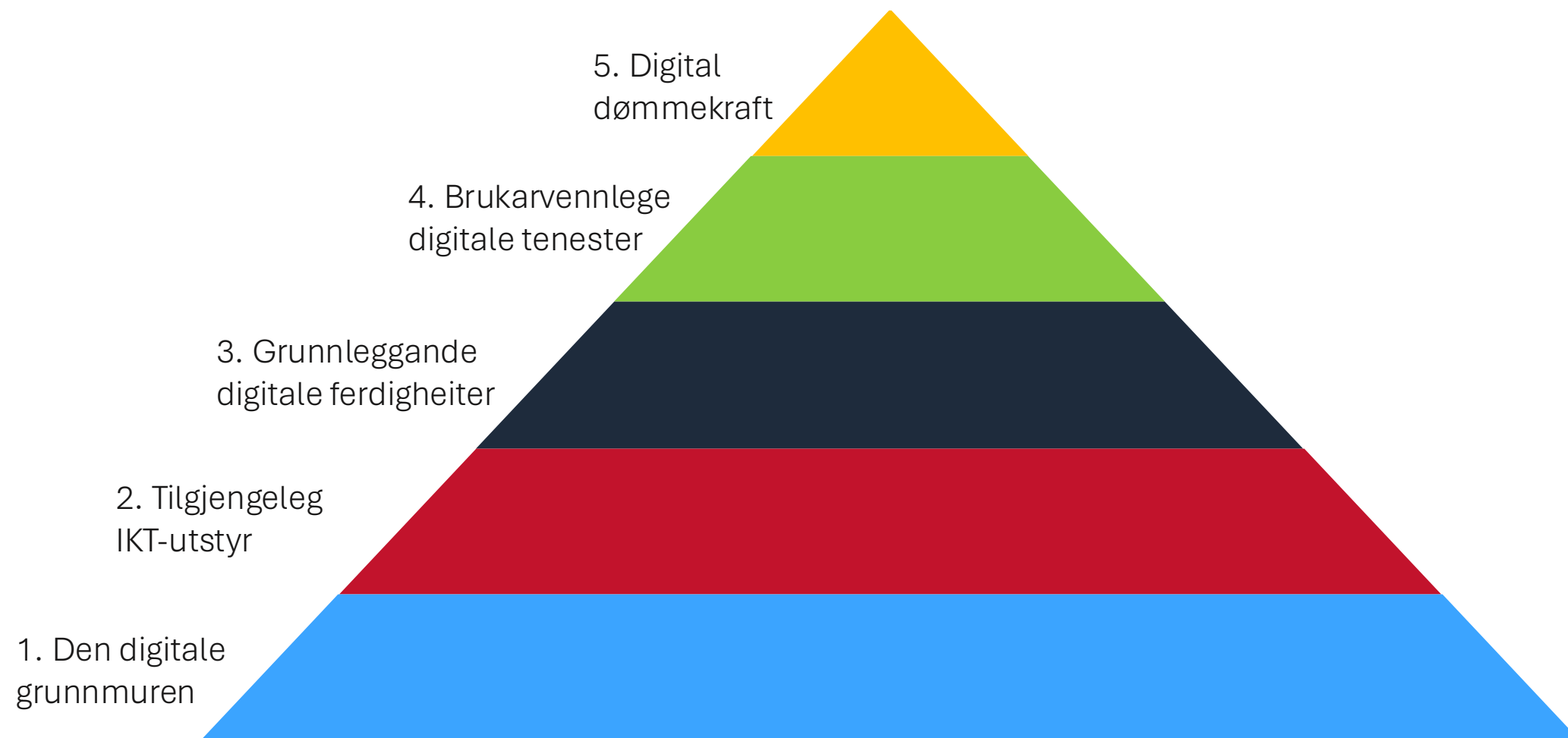
Fremdrift og effekt av tiltakene skal måles



# Status på handlingsplanen og litt om tilskuddet

Stian Lindbøl, Digdir

# Handlingsplan for auka inkludering i et digitalt samfunn





# Stikkord om tiltakene på innsatsområdene

## Den digitale grunnmuren

- Tilgang til raskt breiband/internett
- Forbrukerportal for prissamanlikning
- Sikker eID til flest mogleg

## Tilgjengeleg ikt-utstyr

- Ordningar for gjenbruk av IKT-utstyr
- Vurdere ordningar for utlån til barn og unge

## Grunnleggande digitale ferdigheiter

- Styrke opplæring til eldre, barn/unge, brukarar av velferdsteknologi
- Fleire kommunale opplæringstilbod
- Auke kjennskap til Digidel-tenesta
- Kundenservice/ individuell rettleiing

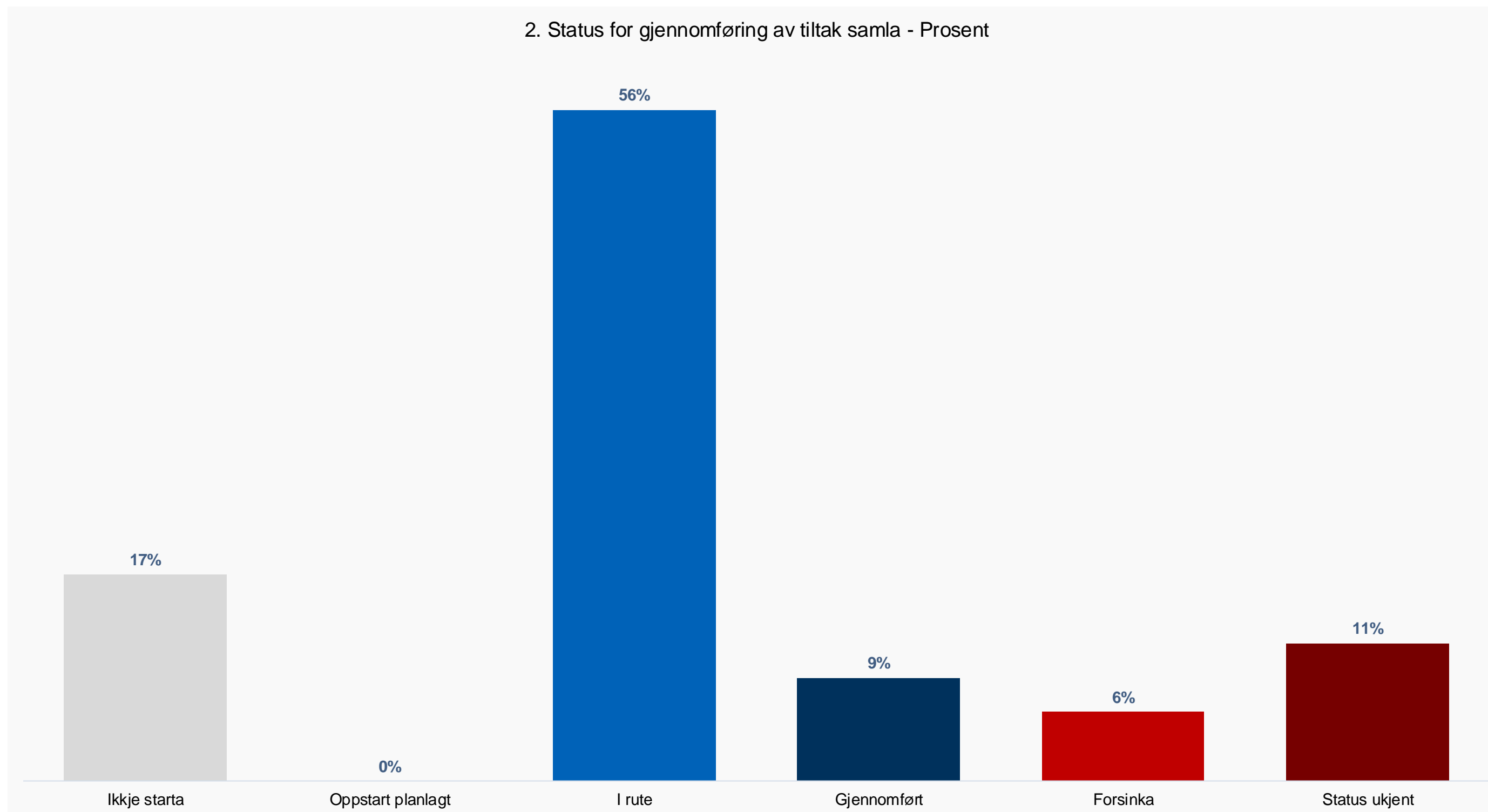
## Brukarvennlege digitale tenester

- Universell utforming
- Brukskvalitet og brukarinvolvering
- Digital fullmakt/ representasjon
- Samanhengande tenester og livshendingar
- Klart språk og lett tilgjengeleg informasjon

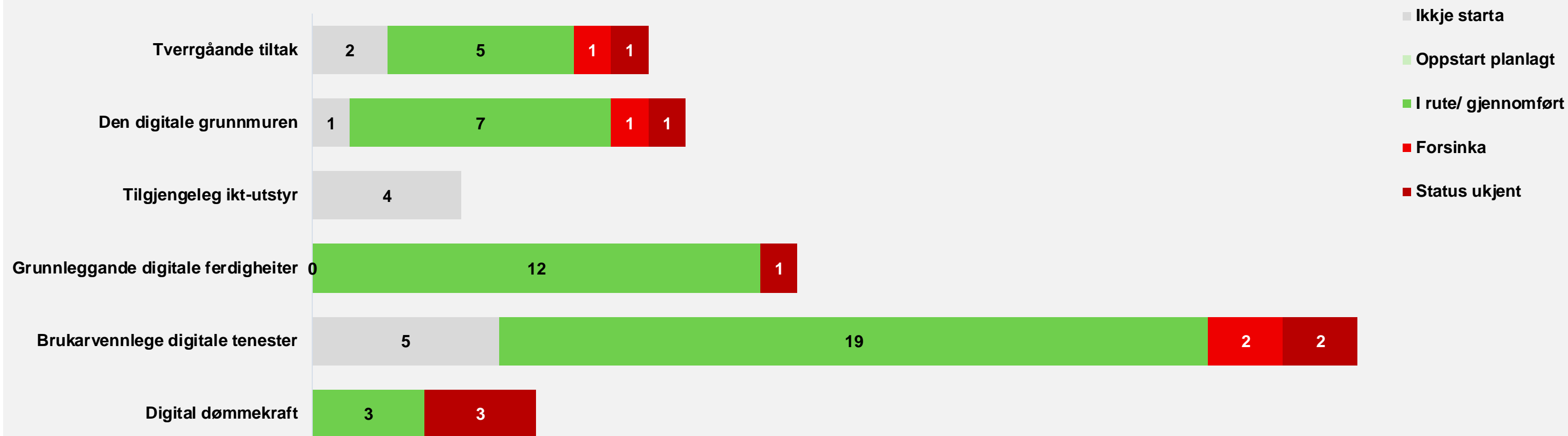
## Digital dømmekraft

- Opplæring for auka kunnskap om personvern og informasjons-sikkerheit

## 2. Status for gjennomføring av tiltak samla - Prosent

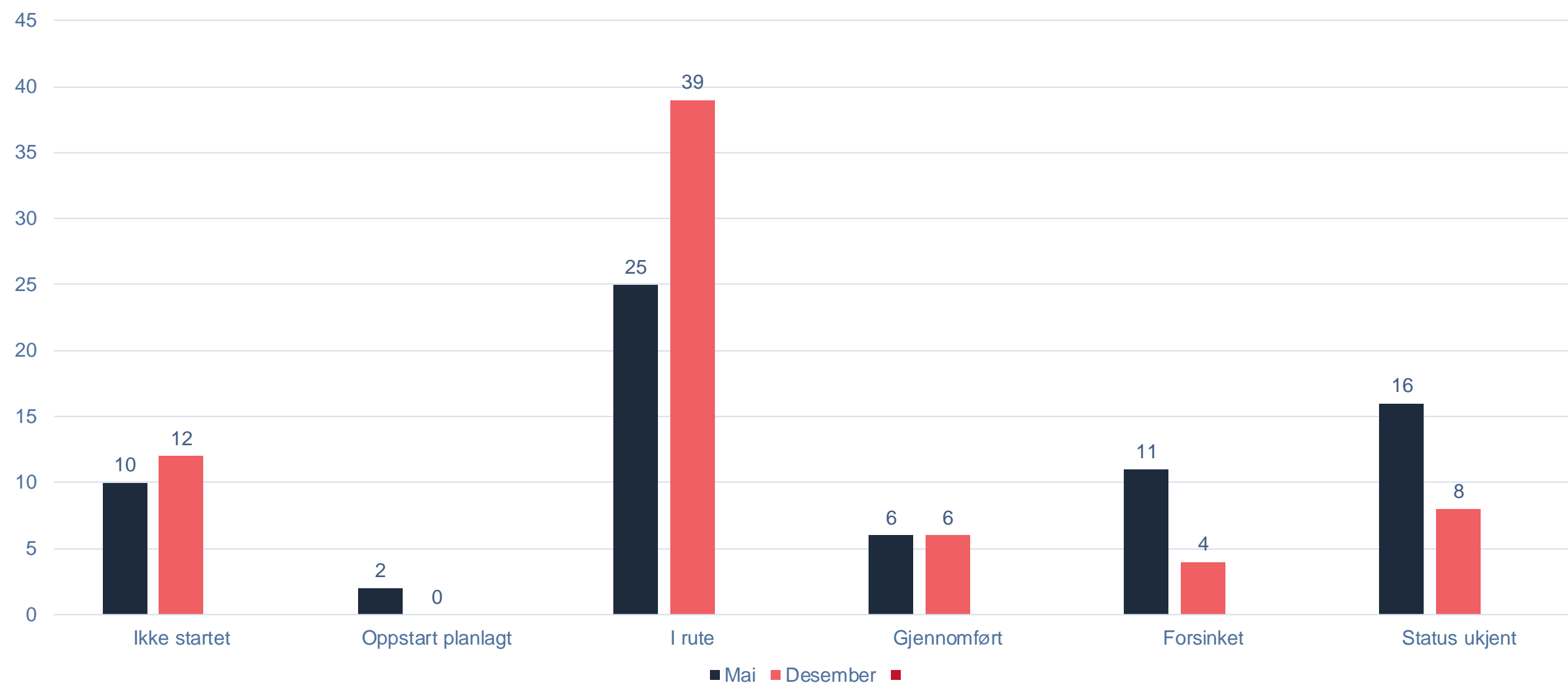


## Status på tiltaka i handlingsplanen for auka inkludering i eit digitalt samfunn



# Sammenligning mai og desember

Overordnet status alle tiltak



# Utfordrende tiltak – en vurdering

- Vanskelig å finne status på tiltak 11 (4 underpkt.) som gjelder etablering av ordninger for ombruk av IKT-utstyr
  - Miljøtiltak, spredt ansvar
  - Samtidig er det mye tilgjengelig utstyr på brukmarkedet
- Tiltak 14 - Nasjonale retningslinjer for kvalitetssikring av hjelpetilbud i kommunene – Utgår
- Tiltak 17 - Bedre digitale ferdigheter velferdsteknologi helse- og omsorg (HOD/Helsedir) – Stor satsning i SB2025
- Tiltak 29.1 – Økt kjennskap til oversikt over tilbud til brukere med funksjonsvariasjoner – GARI-oversikten – Hvem forvalter denne?
- Tiltak 32 – Øke kunnskap om personvern og informasjonssikkerhet – Generelt formulert men flere aktører som jobber med dette, Datatilsynet, NSM, NorSIS, Nkom, ekom-bransjen, finansnæringen m.fl.

## Mye i rute, og endelig kommer...

- Tiltak 22.1 – Ny befolkningskartlegging av digitale ferdigheter skal gjennomføres i 2025 – forrige i 2021
- DFD, i samarbeid med Digdir, vil vurdere tiltak som skal videreføres under ny digitaliseringsstrategi
  - Vurdere videreføring av aktuelle fra handlingsplanen og eventuelle nye tiltak.

## Tilskudd for økt digital deltakelse og kompetanse 2024

- Tilskuddordningen støtter opp om regjeringens og Digdirs mål om å inkludere flere innbyggere i vårt digitale samfunn
- Formålet med tilskuddet er å legge til rette for etablering av et lavterskel veiledningstilbud hvor innbyggere med liten, eller ingen digital kompetanse, kan få hjelp og veiledning for å ta i bruk digitale verktøy og digitale tjenester
- 18 søknader – 17 søkere tildelt 8 millioner



# Tilskuddsmottakere i 2024

- Følgende kommuner ble tildelt midler:
  - Bykle, Dønna, Harstad (med Tjeldsund og Kåfjord)
  - Hasvik, Karlsøy, Kristiansand, Kvænen, Nore og Uvdal
  - Oslo kommune – Bydel Alna, Oslo kommune – Bydel Frogner
  - Rendalen, Sola, Vestby, Vik
  - Volda (med Ørsta), Åfjord og Ås

## Viktigste i 2025 oppsummert

- Kommer tilskudd til opplæring også i år
- Ny undersøkelse av befolkningens digitale ferdigheter
- Siste året for handlingsplanen
- DFD, i samarbeid med Digdir, vil vurdere tiltak som skal videreføres under ny digitaliseringsstrategi

# Oppfølging av eID-strategien

Arbeid med utbredelse i lys av eIDAS 2 og  
Konseptvalgutredning (KVU)

v/ Runar Ugelstad

# Tema

- Sentrale mål om utbredelse, ref. eID-strategien m.fl.
- Kort om eIDAS 2 og den digitale lommeboken
- Handlingsplanen og bakgrunnen for KVUen
- Kunnskapsinnhenting
- Tidslinje og kommende frister

## Mål 1 i eID-strategien:

- *«Alle relevante brukergrupper skal enkelt kunne skaffe seg en eID på det sikkerhetsnivået de har behov for»*
- Tilsvarende i Handlingsplan for auka inkludering i eit digitalt samfunn, tiltak 10: *«Sikre eID på tilstrekkeleg sikkerhetsnivå til alle relevante brukargrupper»*

## «Regjeringen vil»-tiltak i Digitaliseringsstrategien:

- *«Regjeringen vil tilby alle en digital lommebok innen utgangen av 2030»*

# Sentrale elementer i rammeverket for den digitale lommeboken i eIDAS 2

## Overordnede krav

- Hvert medlemsland skal tilby minst en digital lommebok
  - Med eID på nivå “høyt”
  - Til alle “EU Citizens” og “residens” (as defined by national law)
  - For bruker: Gratis å få, gratis i bruk
- Harmonisert løsning på tvers av Europa
- Attesterte attributer
- Tvungen aksept i mange sektorer, inkludert bank, telekom, post, m.fl.
  - Large online platforms

## Brukerstyrt app



# Handlingsplanen for eID-strategien

- Tre prioriterte tiltak fra handlingsplan for eID-strategien skal løses i en felles utredning:
  1. Regjeringen vil utrede hvordan eID på høyt sikkerhetsnivå kan gjøres tilgjengelig for flere
  2. Regjeringen vil legge til rette for at offentlig sektor evner å gjennomføre ID-kontroll digitalt og gjennom personlig oppmøte som oppfyller kravene til sikkerhetsnivå høyt for eID
  3. Regjeringen vil utrede grunnlaget for et markedsbasert samarbeid om kjerneinfrastruktur for utstedelse av eID til brukere
- For disse tre tiltakene har SKE, POD, UDI, eID-utstedere og andre markedsaktører blitt utpekt som relevante samarbeidspartnere
- Foreslått utredet ved konseptvalgutredning (KVU)

## “KVU-tiltakene” (eIDAS 2 relevans markert gult):

- Tiltak 1.2: Regjeringen vil utrede hvordan eID på høyt sikkerhetsnivå kan gjøres tilgjengelig for flere (tilby «alle» en digital lommebok )
- Tiltak 2.3: Regjeringen vil legge til rette for at offentlig sektor evner å gjennomføre ID-kontroll digitalt og gjennom personlig oppmøte som oppfyller kravene til sikkerhetsnivå høyt for eID (remote onboarding / fysisk onboarding)
- Tiltak 2.4: Regjeringen vil utrede grunnlaget for et markedsbasert samarbeid om kjerneinfrastruktur for utstedelse av eID til brukere (utrede alternativene for å tilby den digitale lommeboken nasjonalt, jf. eIDAS 2 art. 5a)



# Kunnskapsinnhenting til KVUen (september 2024 – Q1 2025)

- En del av idéfasen, som omfatter det tidligste arbeidet
- Samtidig søker prosessen å ta hensyn til offentlighet og deltakelse
  - Sammenstillingen av kunnskapsinnhentingens offentliggjøres når den er ferdigstilt – planlagt Q1 2025
- Ref. tiltak 1.2 i handlingsplanen og eIDAS 2: Vi trenger kunnskap om hvordan vi når «alle»
- 3 spørsmålsrunder
  - Runde 1: Hvem? (har rett til en eID)
  - Runde 2: Hvor mange? (av disse mangler eID i dag)
  - Runde 3: Hva er årsakene? (til at disse mangler eID).



# Spørsmålsrunde 1 – Hvem har rett til en eID?

- Respondenter fra offentlig og privat sektor, samt NGOer
- Utvalgte og foreløpige funn (svært forenklet)
  - Det er ingen av respondentene som mener at det finnes en konkret lovfestet rett til eID etter dagens rettstilstand.
    - Situasjonsbetinget kan det ikke utelukkes en avledet rett på eID (rett på tilgang til eID som følge av underliggende rettigheter og/eller forhold, slik som for eksempel rett til deltakelse i politiske valg)
  - Etter eIDAS 2: Flere av respondentene har vist til at det også kan utledes en rett til eID for alle borgere, av formålet, fortalen og/eller systembetragtninger.
    - Aldersgrenser og tilknytning til riket vil kunne være med å påvirke rekkevidden av denne retten.

## Spørsmålsrunde 2 – Hvor mange mangler eID på s.nivå Høyt?

- Med forbehold om at dette er foreløpige tall:
  - Svakheter – for eksempel gjelder tall fra ID-porten innlogginger mot offentlige tjenester.
  - Antall personer med fødselsnummer som er 16 år eller eldre og ikke har logget på ID-porten med en eID på sikkerhetsnivå høyt siste 12 måneder (utregnet basert på mottatte tall) – mellom 64.000 og 95.000.
    - I aldersgruppen 12-15 år er det prosentvis langt flere som mangler eID på nivå høyt.
- SSB sin undersøkelse:
  - Andelen av befolkningen (16-79 år) som svarte nei på spørsmål om de hadde brukt eID siste 12 måneder (mot alle tjenester) = 1,6 %
  - (1,6 % i 2023) gjelder ca. 68,5 tusen personer ved oppblåsing med vekter i utvalgsundersøkelsen)
- Relativt stort avvik sett sammenlignet med tall på digitalt utenforskap.
  - Vi undersøker om problemene som rapporteres som et tilgangspå problem (at brukeren ikke har eID), i realiteten kan være et problem som gjelder bruksfasen (for eksempel manglende veiledning og støtte).

## Spørsmålsrunde 3 – Årsakene til mangel på eID

- Utvalgt spørsmål:
  - Har din virksomhet kunnskap om eller erfaring med ulike utfordringer eller årsaker til at brukere ikke har tilgang til eID? (For eksempel manglende norsk ID-dokument, manglende rettslig handleevne, mangler samtykke fra foreldre, manglende kjennskap til eID, m.m.).
  - Videre ber vi om det kan avklares om de ulike årsakene/behovene er knyttet til utstedelsen, bruksfasen, eller begge deler.

	Utfordring	Brukergrupper
	<b>Aldersgrense for tilgang til eID</b>	Barn og unge
	Tilgang til bankID forutsetter kundeforhold i bank	Alle, barn og unge, foreldre,
	Tilgang til eID forutsetter samtykke fra foreldre/verge/representant	Barn og unge, fosterbarn
Foreløpige svar	Hvitvaskingsregelsverket skaper utfordringer for utstedelse og tilgang til eID (BankID)	Utenlandske borgere, asylsøkere fra høyrisikoland, personer med udokumenterbar inntektsstrøm
	Kundeforhold uten regelmessig bevegelse på konto kan lede til opphør i tilgang til BankID	Personer med tilknytning til Norge bosatt i utlandet
	De fleste personer med D-nummer får ikke tilgang til BankID	D-nummerpopulasjonen, deler av befolkningen på Svalbard med utenlandsk opprinnelse
	Utenlandsk pass uten RFID-chip (ikke maskinlesbart pass)	Utenlandske borgere
	Bostedsadresse forutsetning for utstedelse og tilgang til eID	Bostedsløse, innsatte og straffedømte
	Uklare skjønsmessige vurderinger av eID-utsteder	Rusavhengige, fysisk og psykisk funksjonshemmede, eldre
	<b>Personer som ikke kan håndtere eID uten hjelp</b>	Eldre, fysisk og psykisk funksjonshemmede
	Mangel på teknisk utstyr for bruk av eID (mobil)	Innsatte og straffedømte, personer i pågående rettsprosess
	Manglende gyldig ID-dokument	Utenlandske borgere, eldre, ikke-digitale, unge
	<b>Manglende norske ID-dokumenter</b>	Alle, utenlandske statsborgere, eldre
	Manglende ID-dokumenter fra hjemlandet	Utenlandske statsborgere
	Ikke mulig å få tilgang til eID før bruker fysisk er i landet	Alle, Utenlandske borgere, personer med knytning til Norge
	Manglende kjennskap til norske digitale identitetssystemer og hvordan disse fungerer	Nyankomne utenlandske borgere

digdir.no

	<b>Manglende språkferdigheter, mangel på veiledning på andre språk enn norsk og engelsk</b>	Utenlandske statsborgere, Nyankomne utenlandske borgere	ligdir.no
	Manglende digital kompetanse	Alle	
	Manglende digital tilgang	Alle	
<b>Foreløpige svar</b>	Eier av eID har ikke kontroll over egen eID	Alle, nyankomne utenlandske borgere	
	Manglende tilleggsdokumentasjon som viser knytning mellom utenlandsk id-dokument og norsk identitet	Utenlandske borgere	
	Uklart regelverk om hva som ansees som gyldig identitetsdokument	Utenlandske borgere	
	Verge forsøker å skaffe seg eID på vegne av vergehavere	Verger, vergehavere	
	Kan ikke etablere en entydlig kobling mellom norsk og utenlandsk identitet via FREG	Utenlandske borgere som kun har utenlandske identitetsdokumenter	
	<b>Problematisk plassering av oppmøtested/krav til fysisk oppmøte</b>	Alle, Eldre, ikke-digitale, bosatte på Svalbard, personer med behov for hjelp, unge, brukere med funksjonsnedsettelse	
	Problemer med manglende universell utforming i bestillingstjeneste	Eldre, ikke-digitale	
	<b>Manglende rettslig handleevne</b>		
	Utfordringer med innlogging og bruk av BankID	Unge, eldre	
	Manglende domenekompetanse	Unge, nyankomne utenlandske statsborgere	
	Digital usikkerhet	Eldre	
	Utenlandske interessenter som vil bruke norske tjenester som maskinporten har ikke tilgang	Utenlandske borgere og virksomheter	
	Manglende kompetanse på hvordan man kan skaffe seg eID	Unge	
	Manglende sannsynliggjort grunnidentitet	Utenlandske borgere	
	Manglende eller lav lesekompetanse	Alle, Utenlandske borgere	

Virksomheter som ønsker å delta (og som enda ikke allerede er gitt anledning til det) er velkommen til å ta kontakt med oss!



# Digdir Tidslinje eIDAS 2.0

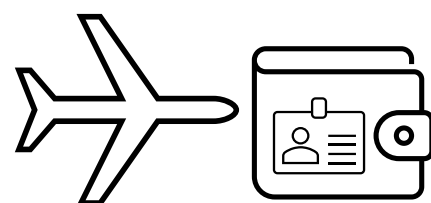
digdir.no

2023

2024

2025-2026

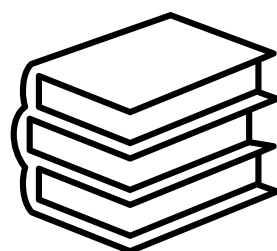
-???



EU Storskalapiloter  
(LSP)

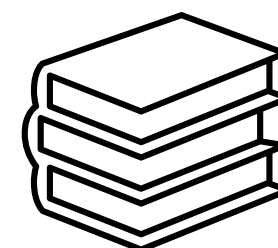


eIDAS 2.0 i kraft  
20.Mai 2024



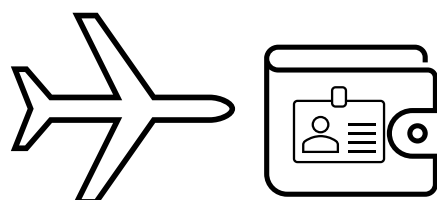
Implementing acts

Første runde -  
21. November

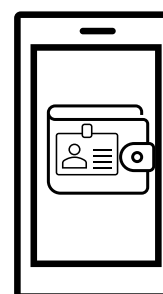


Implementing acts

24 implementing acts i 2025  
2 implementing acts i 2026



EU LSPs ferdig  
Nye LSPs starter

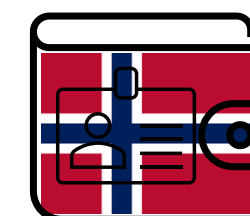


Digitale Lommebøker i EU

Innen 21.11.2026



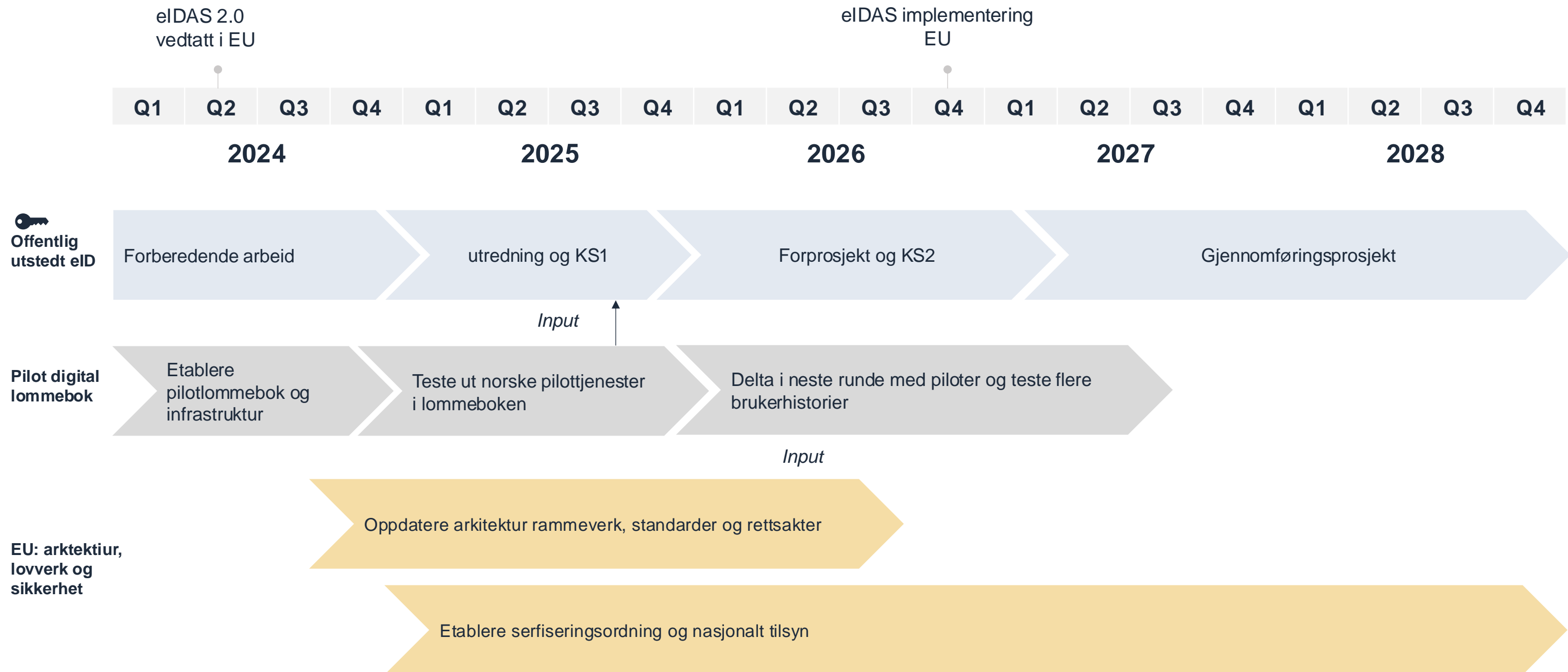
EØS (EEA) prosess for  
inkorporering i EØS-  
avtalen, deretter i norsk  
lov



Norsk digital lommebok  
20\*\*?



# Tentativ tidslinje for gjennomføring av utredning og innføring





**digdir.no**

**Digitaliseringsdirektoratet**

postmottak@digdir.no

22 45 10 00

Postboks 1382 Vika, 0114 Oslo

**Besøksadresser:**

**Havnegata 48, 8900 Brønnøysund**

**Skrivarevegen 2, 6863 Leikanger**

**Lørenfarete 1C, 0580 Oslo**

# Om designsystemet.no – felles verktøykasse for utviklingen av helhetlige brukeropplevelse på tvers av offentlig sektor

- Egen presentasjon



Nasjonal  
kommunikasjons-  
myndighet

# Bransjeprinsipper for inkluderende ekomtjenester

16. januar 2025  
Samarbeidsforum

# Bakgrunn og mål



 Kommunal- og distriktsdepartementet

Handlingsplan

Handlingsplan for auka inkludering i eit digitalt samfunn

## Nkoms samfunnsansvar

*"(..) sikre brukerne i hele landet gode, rimelige og fremtidsrettede elektroniske kommunikasjonstjenester (..)».*

## Kartlegging: «Ekom for alle» (2023)

Kvalitativ analyse basert på intervju med 37 brukere innenfor sårbare grupper om utfordringer ved kjøp, betaling, bruk, bytte og avslutning av mobil og bredbåndsabonnement.

## Tiltak 16 i handlingsplanen:

*«Arbeide for at leverandørar av digitale tenester har kundeservice som er tilgjengeleg for alle, spesielt dei som har vanskar med å bruke digitale løysingar»*





# Prosess

- Bransjeforum for ekomtilbydere 4. september med gruppearbeid om utfordringer og tiltak
- Etablering av arbeidsgruppe (Telenor, Telia, Lyse Tele, Chilimobil og Svorka)
  1. Sikre felles forståelse av problemområder.
  2. Identifisere tiltak knyttet til problemområdene.
  3. Utarbeide utkast til hovedprinsipper
- Neste steg: Åpen høring på utkast til prinsipper





# Problemområder

1. Vanskelig å ta informerte valg om produkter og tjenester.
2. utfordringer med tilgang og bruk av andre digitale tjenester
3. utfordringer knyttet til å få hjelp fra kundeservice, gjøre seg forstått og forstå hjelpen som gis.
4. Vanskelig å aktivere tilleggsprodukter og sikkerhetstjenester.
5. Systemer og digitale flater som er vanskelige å forstå og lite brukervennlige.
6. Frykt for svindel skaper barrierer for å bruke digitale tjenester.
7. For lite fokus, kunnskap og veiledning om sårbare gruppers behov.

Digitale hjelpere er viktig!





# Utkast til prinsipper for inkluderende ekomttjenester

1. Tilbyder skal sørge for lett tilgjengelig informasjon om produkter, tjenester og avtalevilkår.
2. Det skal være enkelt å benytte digitale tjenester for å administrere abonnement og kundeforhold selv.
3. Kundesenter skal være lett tilgjengelig for å ivareta sårbare grupper.
4. Tilbyder skal legge til rette for bruk av «digitale hjelpere».
5. Tilbyder skal gi lett tilgjengelig og oppdatert informasjon om hvordan kunder bygger selvforsvar mot svindel.
6. Tilbyder skal fremme digital inkludering i alle ledd av virksomheten.





**Takk for oppmerksomheten!**  
**Vi vil gjerne høre deres innspill til  
bransjeprinsippene for inkluderende  
ekomtjenester.**

Marit Mathisen  
[mma@nkom.no](mailto:mma@nkom.no)

# Informasjons- og orienteringsrunde

# Parallele temasesjoner etter lunsj

- Tema 1: Den digitale grunnmuren (infrastruktur og nettilgang) og tilgjengelig IKT-utstyr
  - Rom: Glittertind
- Tema 2: Brukervennlige digitale tjenester
  - Rom: Preikestolen
- Tema 3: Grunnleggende digitale ferdigheter og digital dømmekraft
  - Rom: Trollveggen

# Oppsummering fra temasesjonene



**digdir.no**

**Digitaliseringsdirektoratet**

postmottak@digdir.no

22 45 10 00

Postboks 1382 Vika, 0114 Oslo

**Besøksadresser:**

**Havnegata 48, 8900 Brønnøysund**

**Skrivarevegen 2, 6863 Leikanger**

**Lørenfarete 1C, 0580 Oslo**