

Workshop spor 1:

Workshop spor 1:

Samarbeidsforum for Digital inkludering 16. januar 2025

Problemstillinger spor 1: **eID på tilstrekkeleg sikkerhetsnivå for alle**

- **1. Hvilken hjelp og støtte trenger din brukerguppe**
når de skal få tilgang til offentlige tjenester. Hvem skal hjelpe?
- **2. Hvordan løses tilgangsproblemer hos dere i dag?**
Erfaringer og innspill. Eksempel på områder der de erfarer at det har blitt bedre den siste tida, gjerne fem-årsperspektiv.
- **3. Fullmakt og representasjon.**
Hvilke behov ser dere i deres brukerguppe?

 Digdir

Workshop spor 1:

Problemstilling 1:

Kva hjelp og støtte treng di brukargruppe når dei skal få tilgang til offentlege tenester? Oppretting/utstedelse (U) og bruk (B) av eID. Kven skal hjelpe?

Kva er egentlig problemet?	Forslag til løysing:
SIKT (Høgare utdanning): (U) Utanlandske søkarar, studentar som skal vere her i mindre enn 6 mnd. Gjesteforskarar/ - forelesarar. Får ikkje norsk FNR. (B) Får ikkje tilgang til eksamensresultat digitalt.	Dagens løysing: Samordna opptak opprettar fiktivt midlertidig nummer (SNR) slik at dei får søke. Løysinga har eksistert i 25 år. Utvegen blir vitnemål på papir. Ressurskrevande for universitet og høgskular. eIDAS vil kunne løyse problemet for studenter frå Europa, men ikkje resten av verden
(U) Innsette i fengsel (B) Personar til sjøs eller i andre yrker som ikkje har internettdækning i lange periodar. Korte fristar for å gje svar	Informere godt om krav til fristar, mogelegheit for å gje fullmakt. Felles praksis for kva type fullmakt som er godkjent. Tilrettelegge fullmaktsregister.
(B) Må ha dyre produkt for å få tilgang til digitale tenester.	(B) Tal på brukte produkt er relativt høgt i Norge. Brukte produkt kan gjerast enda lettare tilgjengeleg, leggje til rette for at det er enkelt og trygt å kjøpe brukt. Samarbeide med bransjeforening?
(B) BankID brikke – ikkje iht UU prinsipp. Brikka er lita og ofte vanskeleg å lese tala.	Oppdatere krav til utforming av BankID brikke.
(B) Bekymring for at eID ned til 12-15 år, legg tilrette for at ikkje myndige kan inngå finansielle avtalar (abonnement eller kjøp av varer på kreditt).	Tydeleg tilgangsstyring er nødvendig. Tydeleg skille mellom autentisering og autorisering. Legge ansvar for tydeleg tilgangsstyring på tenesteeigar. Relevante aktørar samarbeider om felles, inkluderande og tydeleg budskap.
(B) Butikktilsette i elektronikkbransjen. Får spørsmål frå fortvila kundar som ikkje er i stand til å bruke utstyr dei har kjøpt. Typiske spørsmål: varsel frå virusprogram, innlogging og betaling av faktura. Spørsmål som tilsette ikkje skal eller er opplært å svare på.	Seljar av elektronikk, kan tilby etterservice; serviceavtale. NB; viktig at dei forheld seg til autorative kjelder når det gjeld offentlege tenester. Viktig at tilsette har ei form for autorisasjon for denne type oppfylgjing – må regulerast. Tilgjengeleg oversikt over lokale hjelparar, eventuelt verge. Forenkla tenestene. Kan KI bidra til å hjelpe ulike brukargrupper?
Mange har ikkje tilgang til eID på tilstrekkeleg nivå.	Etablere alternativ autentiseringsløysing. Eksempel UK (20% digitalt utenfor). Ringer inn, stiller diverse kontrollspørsmål. Ein del bankar i Norge har også denne praksisen.

Workshop spor 1:

(B) Mange er usikre når dei skal logge på.	Instruksjonsvideoar med rollemodellar som ulike brukargrupper har tilgang til.
Finansbransjen – medlemmer. Behov for bransjenorm for finansiell inkludering. Krav til fysisk oppmøte. Erfarer at mange treng rein IT-hjelp, og spør bankrådgjevaren sin.	
Bankrådgjevar o.l. må vurdere om brukar kan forvalte BankID.	Har vi samordna praksis på dette feltet?
Ved å frata BankID – mister kunde tilgang til tenester som krevjer nivå Høyt (feks helsenorge.no, NAV m.fl.)	I tilfeller der kunde vert fråteken, viktig med ei brukarreise som ivaretek brukaren i denne situasjonen. Samordne slik praksis?
(B) Unge brukarar: Manglar tilgang. Treng samtykke eller treng hjelp, avhengig av kva dei skal bruke det til.	Nærteneste pilot: Skatt/NAV/Vegvesen samarbeider om å gjere tilgjengeleg fysisk oppmøtestad. Dilemma: analog bruk belønnast, digital straffast. Burde ikkje vere slik.
(B) Offentleg sektor har i mange tilfelle ikkje tenester som er tilpassa dei unge	Ung.no - ein plass for alle typar spørsmål, tilpassa målgruppa. Samarbeider med ulike aktørar om innhald.
(B) Offentleg sektor sender post til digital postkasse, mange mottakarar har ikkje tilgang til å opne. Tenesteforsømmelse. Skatt og HelseNorge sender digital post til innbyggjar som har reservert seg mot digital kommunikasjon.	Kva med Digital postkasse? HelseNorge og Skatt har fullmaktsløyseing, slik at nærståande kan hjelpe på lovleg vis. Kva med dei som ikkje har hjelparar.
(B) Mange treng hjelp til å koble på ein digital hjelpar.	Lage tydeleg og samordna informasjon om korleis du kan hjelpe andre, eller kor du kan be om hjelp.
Mange treng hjelp til å opne posten.	Samarbeide om å registrere avvik og problemstillingar, rettleiing. Posten skal fram! Heimehjelper, fosterheimar får ikkje tilgang til å hjelpe.
Mange vil hjelpe, men kan utilsikta risikere å gjere noko ulovleg – eller bli mistenkt for det.	Tydelege rammer for korleis ein kan hjelpe andre. Kompetanseheving på offentlege møteplassar. Skille mellom proffe og frivillige hjelparar. Kan Digidel.no og Kakakadu.no vere del av løysinga?
Kommunalt tilsette i ulike rollar blir gjerne spurt om å hjelpe med innlogging, men kan ikkje hjelpe.	Bruk av Commfides/Buypass kan i nokre tilfelle løyse tilgang. Kven betaler, kommunen?

Workshop spor 1:

--	--

Workshop spor 1:

Problemstilling 2

Korleis løyser di brukargruppe tilgangspåblem i dag?

Kva er egentlig problemet for di brukargruppe?	Områder der det har blitt bedre siste tida?
<p>(B) Finansbransjen. Risiko for at umyndige personar eksempelvis kan inngå finansielle avtalar/forpliktingar som dei ikkje har rettsleg grunnlag for. (Elkjøp, betalast med Klarna for eksempel)</p> <p>Ein del leverandørar misforstår, skil ikkje mellom autentisering og autorisasjon.</p>	<p>BankID frå 13 til 12 år. Bra, men viktig at leverandørane tek ansvar for tilstrekkeleg tilgangsstyring, også når digital lommebok kjem.</p>
<p>(U) Krav til fysisk oppmøte, kan løysast med rutine for telefonteneste og kontrollspørsmål</p>	<p>eKom næringa: Det har blitt betre mobile appar. Tilrettelegging for fullmakter.</p>
<p>(U) Finansiell inkludering, for tilgang til basis banktenester:</p> <ul style="list-style-type: none">- Eldre- Nordmenn utan gyldig ID.- Migrantar og asylsøkarar	

Workshop spor 1:

Spor 1 - Problemstilling 3

Fullmakt og representasjon (U/B)

Kva er egentlig behovet i di brukargruppe?	Kva er moglege løysingar?
<p>(B) Mange med låge digitale ferdigheiter, eller som av ein eller annan grunn kjenner seg utrygge i møte med det digitale, deler passord og brukarnamn. Dette er ulovleg, og gir risiko for misbruk utan at det blir logga.</p>	<p>Samarbeide på tvers om god kommunikasjon om korleis du kan hjelpe andre – på hensiktsmessig og lovleg vis.</p> <p>Fullmaktsregister: Informasjon til alle tenesteeigarar: - korleis kan du nå ikkje-digitale? - meir og bedre tilgjengeleg informasjon om offentlege tenester.</p> <p>Overgang frå eigen BankID til delegert fullmakt++. Viktig at den det gjeld og pårørande får god informasjon og hjelp.</p> <p>Tenesteeigar må peike på denne moglegheita. Gjenbruke godt arbeid viss mogleg. Gjerne ein felles nettstad: slik kan du hjelpe andre. Norge.no for eksempel.</p> <p>Tenesteeigarar bør omtale moglegheita for sine kundar og peike på felles dokumentasjon. Digidel og kommunale hjelpetiltak bør også vere del av dei som samhandlar for felles budskap.</p> <p>Brukarstyrt delegering i BankID.</p>
<p>(B) Leverandørar innan finans: Vakuum når personar vert eldre/demente.</p>	<p>Registrering av pårørande. Vanskeleg å løyse rammene for tilgang (Runar)</p>
<p>(U/B) Helsedirektoratet: Det offentlege må ta ansvar for at posten kjem heilt fram. I dag sender offentleg sektor post i Digital Postkasse, samtidig som vi veit at mange ikkje har tilgang til å opne. Uttrykket «tenesteforsømmelse» vart nytta.</p>	<p>Vidare arbeid med å tilrettelegge for at fleire får tilgang (ref problemstilling 1). Gjere meir kjent, offentleg sektor sitt ansvar for sine brukarar. Posten skal ikkje berre fram, i mange tilfeller bør det også vurderast tiltak for å sikre at budskapen er forstått og vert følgt opp.</p>
<p>(B) Små brukargrupper vert ofte gløynde. Det er ikkje akseptabelt. Eksempel: multihandicappa, innsette i fengsel osv. Dette er brukarar som har utstrakt kontakt med offentleg sektor, det er viktig å legge til rette for dette.</p>	<p>(B) Utvikle felles og levande oversikt over avvik, samarbeide om avviksbehandling.</p>