

Til:
Kommunal- og
distriktsdepartementet
Postboks 8112 Dep
0032 OSLO

Date: 29.11.2023
[E-mail]

Visiting Address: Universitetsveien 25, Kristiansand
Phone: +47 40497235

Innspill til ny nasjonal digitaliseringsstrategi: digitalt utenforskap i fokus

Jeg deltar i det Nordisk Råds-finansierte forskningsprosjektet «Infrastructures for partially digital citizens: Supporting informal welfare work in the digitized state» (SOS-prosjektet)¹. Vi forsker på utenforskap knyttet til digitaliseringen av offentlige digitale tjenester i velferds-, skole- og helsesektoren.

Vi ser at tidligere digitaliseringspolitikk til dels har skapt økt utenforskap, og ofte har forsterket utenforskapet blant de som allerede sliter. I Norge mangler omkring 14 % av befolkningen digital kompetanse for å delta i det digitale samfunnet (Kompetanse Norge, 2021). I tillegg rapporterer mange om ytterligere barrierer, som manglende forståelse av forvaltningens prosesser og språk, helseutfordringer m.m., slik at opp mot 20 % av befolkningen i praksis rammes av dette².

Digital utenforskap medfører ulikhet i tilgang til offentlige tjenester. I tillegg medfører det merarbeid for nærstående eller offentlig ansatte, noe som kan underminere de forventende gevinstene. Også i forbrukermarkedet er rapportert en høy andel at de opplever problemer - 38 %, og med en høy andel yngre innbyggere³.

Problemstillingen omkring digitalt utenforskap bør derfor få en sentral plass i videre satsing for å sikre økonomisk og sosial bærekraft i velferdsstaten⁴. Det er viktig å fortsette arbeidet med kompetanseheving i befolkningen, samt å styrke arbeidet med å sikre etterlevelse av kravene til universell utforming og klart språk i tjenestene.

I tillegg har vi disse konkrete forslagene:

- Det bør legges til rette for brede og effektive løsninger for analoge/fysiske møtepunkter som kan bistå innbyggerne med å bruke digitale offentlige tjenester (ikke kun digital teknologi som sådan), og disse må få nødvendig opplæring og ressurser.
- Siden manglende tilgang til BankID er en viktig årsak til utenforskap, bør arbeidet med en universell digital identitet med høy sikkerhet videreføres og styrkes. Alle som har rett til digitale offentlige tjenester må få tilgang til en digital identitetsløsning.
- Visjoner om å være 'digital hele livet' bør erstattes med visjoner om å være 'inkludert hele livet'. Dagens designpraksis holder ofte fram en bestemt type person – typisk en voksen, kapabal og kompetent aktør. Man bør designe

¹ <https://www.nordforsk.org/projects/infrastructures-partially-digital-citizens-supporting-informal-welfare-work-digitized>

² <https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/rikets-digitale-tilstand-2023/3480>

³ <https://www.forbrukerradet.no/siste-nytt/mange-faller-utenfor-viktige-markeder/>

⁴ Se også vårt policy brief til Nordisk Råd: Winthereik, B.R, Carreras, B.N, Aanestad, M. (2023): Putting People at the Centre of Digital Welfare Services: Towards a socially sustainable Nordic Region. I NordFrosk (2030): Fast Track to Vision 2030. <https://www.nordforsk.org/2023/fast-track-vision-2030>

offentlige tjenester med hele mennesket gjennom dets livsløp i fokus. Et livsløp medfører endringer i evne til å agere selv, og kan innholde episoder med ulykker og/eller sykdom. Tjenester bør derfor legges til rette for at man kan få bistand til digital aktivitet i enkelte stadier av livet.

- Tjenestetilbyderes ansvar for å tilby inkluderende tjenester må vektlegges. Eksempelvis er Finans Norges arbeid med å etablere en bransjenorm for finansiell inkludering et godt eksempel på hvordan en sektor kan ta ansvar for å tilby inkluderende tjenester. Dette inkluderer analoge alternativer, samt opplæring og veiledning. Lignende initiativer bør igangsettes i andre sektorer.
- Det bør legges bedre til rette for «digitale hjelpere». Nå skjer mye av hjelpearbeidet i former som er risikable og til dels ulovlige. Løsninger som lar en innbygger delegerer oppgaver til en helper kan være nyttige, eksempelvis slik det er gjort i Helsenorge og Digiposts løsninger. Delegeringen bør være 'granulær', dvs. gi mulighet til å indikere hvilke oppgaver og tidsrom det gjelder, og den må være reverserbar.
- Også digitale løsninger i privat sektor som løser viktige samfunnsoppgaver bør omfattes av strategien. Konkret foreslår vi at det vurderes hvordan myndigheten kan sikre (f.eks. gjennom konsesjonsprosessen) at transportselskaper benytter ulike betalingsløsninger, ikke kun egen app.

Vi håper at disse innspillene kan bidra til en inkluderende digitalisering, noe som vil bidra til en sosialt og økonomisk bærekraftig fremtid for velferdsstaten.

Med vennlig hilsen

Margunn Aanestad,
SOS-prosjektet
Universitetet i Agder.