

Dato: 29.11.2023

Til: KDD v/ Timothy Szlachetko

Fra: Rådet og Senteret for et aldersvennlig Norge v/Wenche Halsen

Innspill ny nasjonal digitaliseringsstrategi

Takker for muligheten til å være med på innspillsmøte 3. november, samt å få levere skriftlig innspill. Rådet og Senteret for et Aldersvennlig Norge ser stor verdi i at det blir utarbeidet en gjennomgripende strategi for digitaliseringen i statlig sektor i årene som kommer.

De må imidlertid tas høyde for at ikke alle er digitale, og at det også vil kreve ressurser å få flere med, samt forhindre at dagens digitale ikke faller fra. I Norge er vi ledende på digitalisering. Det er i og for seg bra. Men utfordringen kan være at ambisjonene om å være første og best medføre at vi mister noen underveis. Vi må ikke løpet fra folk.

Bakgrunn

Samfunnet endrer seg og digitaliseres stadig raskere. Nye løsninger kommer og åpner nye muligheter også for den eldre delen av befolkningen. Samtidig som det åpnes for nye løsninger og muligheter, må vi huske at det er mange mennesker som mangler tilstrekkelig utstyr og infrastruktur, eller har liten digital kompetanse. Det er derfor ikke nok å ha fokus på kurs og opplæring, men ha høyde for alle elementene i vår digitale verden.

Økende digitalisering vil i mange tilfeller før til at disse settes utenfor samfunnet pga. løsninger som de ikke kan delta i. En for rask digitalisering vil skape en fare for at gruppen av personer som er ikke-digitale eller i risikogrupper ikke blir mindre, men vokser.

I arbeidslivet er det gjerne noen å spørre om en står fast. Denne muligheten blir ikke med inn i pensjonisttilværelsen. Det betyr at de som er rimelig digitale i arbeidslivet, kan bli mindre og mindre digitale med årene om det ikke iverksettes tiltak.

Videre er det også en risiko for at en for rask digitalisering på arbeidsplassen gjør at medarbeidere ikke henger med, og slik slutter i jobben for tidlig. Med de demografiendringene vi står i er det avgjørende at flere står lengre i arbeid.

Stadig større sosial ulikhet i samfunnet er også trekk i utviklingen som kan gi utslag her. Konsekvensene er at grupper i samfunnet ikke får likeverdig tilgang til tjenester og rettigheter de har krav på.

Den nye reformen "Bu trygt heime" har som mål at innbyggerne skal bli boende hjemme så lenge som mulig. For å ivareta behovet for omsorgstjenester med stadig flere eldre, vil tjenestene bli erstattet av digitale løsninger. Det er da viktig at mottakerne er komfortable med digitale løsninger fra før.

Annenhver internettbruker over 60 år er bekymret for personvernet sitt når de bruker internett (48 prosent). (Kilde: Sølvdatabase/Eldreombudet)

Tiltak

- Prinsippet om at alle skal med er viktig. Da må barrierer og utfordringer som bidrar til at risikogrupper faller utenfor identifiseres og adresseres.
- Den nye strategien må peke på brukervennlige tjenester og løsninger, med lav brukerterskel. Brukergruppene må bli tidlig involvert når nye tjenester og løsninger skal utvikles.
- Det må stilles krav om homogen utforming av ulike offentlige portaler og digitale løsninger i form av en gjennomgående tanke og struktur bak utformingen av løsninger innen samme sektor. Gjenkjenning vil senke brukerterskelen. Og det må bli varige, stabile og langsiktige tilbud.
- Strategien må finne nye løsninger og prosedyrer for å sikre personvernet og unngå den "misbruken" av bank-id som er utbredt i dag. Familie eller andre skal hjelpe og slippes inn via bank-id til brukeren. På denne måten kan hjelper få tilgang til privat og sensitiv informasjon vedkommende ikke burde hatt.
- Det må utvikles nye løsninger for fullmakter og bank-Id. Kan en få sertifiserte hjelpere? Det må bli løsninger der hjelper må legitimere seg og at det kan spores tilbake til hvem har logget seg inn, når og hva vedkommende har sett og gjort.
- Skal en bli "Digital hele livet" må løsningene også tilpasse eldre med tanke på lesbarhet, gjenkjennbare og størrelse på "knapper".
- Det må satses på opplæring av de med lave digital kompetanse. Denne opplæringen må inn i faste rammer, og ikke bare baseres på frivilligheten.
- Det må utvikles "dummyer" til nye digitale løsninger, slik at en kan øve uten å legge igjen privat og sensitiv informasjon. Med homogen utforming av ulike løsninger vil opplæringen være lettere gjennomførbare.
- Med tanke på sårbare grupper må det etableres en støtteordning for de som ikke har utstyr eller har tilstrekkelig nettilgang. Familier som lever i fattigdom øker, og de må også med.
- Noen vil aldri bli digitale. Det må være analoge løsninger for de som ikke er digitale.
- Blant de som aldri er på nett, oppgir kun en av fire at de ville vært interessert i å delta på opplæring i bruk av internett, dersom de fikk tilbud om det. (Kilde: Sølvdatabase/ Eldreombudet). Det

må innhentes mer innsikt i bakgrunnen for at så vidt mange ikke er digitale og hvorfor de ikke ønsker å bli det.

- Med den innsikten beskrevet over vil et tiltak være å iverksette en holdningskampanje som ufarliggjør det å bruke digitale løsninger.

Vi tillater oss også å nevne at vi sammen med Helsedirektoratet har fått utarbeidet et aktørkart under overkriften Vårt digitalte liv. Kartet viser de digitalt sårbare i det konglomeratet av aktører som finnes og som har en rolle i vår digitale verden. Deler gjerne kartet og tilhørende presentasjon med KDD om det skulle være ønskelig.