

Høringssvar på Nasjonal strategi for eID i offentlig sektor

Kakadu jobber for å inkludere alle i den digitale hverdagen. Digitalisering bidrar på sitt beste til effektiv saksbehandling, besparelser og kortere vei til mål for brukeren. Samtidig er det vanskelig for mange å utføre digitale oppgaver, og hensikten med de digitale tjenestene kan derfor slå ut motsatt vei - nemlig at det skaper digitale klaseskiller, utenforskap og utfordringer for mange.

Derfor ønsker vi å sette lys på følgende:

Et tilfeldig tilbud

Utfordringen med digitalt utenforskap løftes frem i regjeringens strategier for digitalisering. Kommunene er pålagt ansvaret med å forvalte og veilede sine innbyggere, men det er store forskjeller mellom hvilken kapasitet, ressurser og kompetanse de ulike kommunene har. Vi er bekymret for at veiledningsplikten etter forvaltningsloven som håndteres og tilbys i hver enkelt kommune blir tilfeldig, basert på tilgjengelige ressurser og kompetanse lokalt. Det samme gjelder hvilke metoder, materiell og tematikk et veiledningstilbud bygges på.

Vi trenger derfor et skifte i utformingen av nye offentlige digitaliseringsstrategier. Vi mangler et reelt førstevalg som ivaretar et brukervennlig veiledningstilbud for både veileder og mottaker. Vi mangler et standardisert rammeverk, til tross for mange gode initiativer som utøves i en rekke kommuner i dag. Det er ikke rom for tilfeldigheter når vi snakker om å gjøre et digitalt kompetanseløft av befolkningen.

Et fremtidsrettet ambisjonsnivå

Digitaliseringsstrategien (2019-2025) har definert følgende ambisjonsnivå: flere oppgaver skal løses digitalt og alle innbyggere som *evner* skal kommunisere digitalt med det offentlige. Vi synes det er fint at alle som skal kunne evne å kommunisere digitalt har nødvendige verktøy for å gjøre nettopp dette. Vi har derimot også tanker om hvordan vi kan få *flere* til å klare å bruke digitale verktøy, ved tilrettelegging.

Norge har alle forutsetninger for å tenke nytt og annerledes når det kommer til å utvikle metoder for digital inkludering. Det er fornuftig at det offentlige tar ansvar for utbredelse av, og kjerneinfrastruktur for utstedelse av, eID. Det er rimelig å anta at det samtidig ligger et offentlig samfunnsansvar i å sikre at folk også *mestrer* og *forstår* bruken av en slik løsning. Derfor bør ambisjonsnivået i strategien løftes til "flere oppgaver skal løses digitalt og flere innbyggere skal evne å kommunisere digitalt med det offentlige". En helhetlig tilnærming

som inkluderer et standardisert rammeverk for veiledning vil gagne innbygger, offentlige instanser og dermed storsamfunnet generelt.

Plan for veiledning og digitalt kompetanseløft må komme i forkant av ny eID implementering

Digitaliseringsstrategier og implementering av teknologi skaper nye muligheter for mange. Vi støtter implementering og offentlige digitale løft, og tenker at den tekniske strategien må få følge av en strategi også for den “menneskelige” implementeringen av ny teknologi og verktøy. Høringsnotatet trekker frem det vi mener bør stå sentralt, og gjerne konkretiseres ytterligere i en ny strategi: nemlig at veilednings- og opplæringstilbudet knyttes til oppfølging av strategien *Digital hele livet*. Videre står det at: “tilbudet skal gjelde både markedsbaserte og offentlig utstedte eID-er og være tilpasset endrede behov gjennom ulike livsfaser, eksempelvis målrettet veiledning til unge og eldre brukere. Tiltaket kan for eksempel inkludere veiledning og råd for å forhindre digitalt ID-tyveri og misbruk. Opplæringstilbudet vil bli utviklet i samarbeid med sektorene og vil være del av et generelt digitalt opplærings- og veiledningstilbud.”¹

Dette brenner vi for! Målet med et veiledningstilbud må være å gi brukerne av eID både praktisk gjennomføringskraft og forståelse. Samskapingsmodeller på tvers av sektorer må til for å lykkes dersom tilbudet skal gjelde både markedsbaserte og offentlige tjenester, som nevnt over. Dette gjelder både ved å skape innhold som gir god og riktig veiledning, men også sikre god distribusjon av veiledningen. Dette er for å sikre at alle har like forutsetninger for å få tilgang på, og kunne utnytte, god og nødvendig veiledning. En god plan for veiledning må komme i forkant av implementering av ny teknologi.

Kakadus kjernesak

Digital inkludering

Kakadu jobber for å inkludere alle i den digitale hverdagen. Vårt mål er å løse et økende samfunnsproblem. Vår innsikt viser at tjenester som eID er en klar barriere for veldig mange, men samtidig er det noe av det viktigste du må kunne mestre digitalt for å ha kontroll i eget liv. Derfor er vi spesielt opptatt av å løse utfordringene knyttet til de mest sentrale og kritiske digitale oppgavene som omhandler personlig økonomi, helse og transport/mobilitet.

¹ Hentet fra høringsnotat s. 21. Mål 3.1, tiltakspunkt 4: *Alle brukergrupper skal ha kunnskap om hvordan de får og bruker en eID.*

Vi er heldige som kan slå oss selv på brystet og si at Norge er et av verdens mest digitaliserte land. Men vi kan ikke tillate at noen blir stående utenfor. Vi er bekymret for om strategien vil bidra nok dersom tilfeldigheter og ulikheter i veiledningstilbudet gjør at mange fremdeles blir hengende etter.

En mindre informert borger

Personer som har lav eller manglende digital kompetanse blir i økende grad stående utenfor samfunnet. Enten det er fordi de selv mangler den grunnleggende kompetansen, fordi tjenestene ikke er laget med tilstrekkelig søkelys på inkludering av alle eller det ikke tilbys tilstrekkelig veiledning og opplæring i tillegg til selve tjenesten. Det kan medføre sterke psykologiske utfordringer å føle på utenforskap. Med manglende forståelse for, og bruk av, digitale tjenester mister enkelte evnen til å ta kontroll over egen helseinformasjon og økonomi som er høyst sensitive og private opplysninger. Ytterste konsekvens av digitalt utenforskap er en direkte, negativ påvirkning på demokratiet. Individets mulighet til å være informert om, og å kunne delta i, offentlig debatt og tjenester svekkes.

eID som første hinder

eID står sentralt i digitaliseringen. Det er et nødvendig verktøy for at vi kan fortsette digital utvikling. På samme tid opplever svært mange at innlogging og informasjonsinnhenting er utfordrende, og bruk av eID er ofte første hinder for de mindre digitale når en digital oppgave skal gjennomføres.

Konkrete forslag med begrunnelser

Helhetlig handlingsplan og tiltaksliste

Handlingsplaner på digitale strategier og tilhørende veiledning bør ha en tiltaksliste som er helhetlig, realistisk og gjennomførbar. Hva mener vi med helhetlig? Strategier og handlingsplaner tar (naturligvis) i stor grad for seg det *tekniske* grunnlaget og implementering, men mangler ofte sammenfallende strategi og handlingsplan som dekker den *menneskelige* implementeringen av ny teknologi og strategi. Kakadu er nysgjerrig på regjeringens tanker om hvordan de ser for seg et veiledningstilbud slik det beskrives i mål 3.1 - tiltak 4: "Alle brukergrupper skal ha kunnskap om hvordan de får og bruker en eID."

Kakadu jobber for nye måter å tenke digital kompetanseheving. Vi har en ambisjon om å skape et nytt digitalt førstevalg for de som ønsker å heve sin digitale kompetanse, og for de som har plikt eller ønske om å bistå i arbeidet om digital kompetanseheving. Samtidig ønsker vi å gjøre dette på en måte som øker motivasjonen for å bli mer selvhjulpen i møte med digitale tjenester. Dette mener vi skjer best ved å bruke nyanskaffet innsikt og implementere et standardisert rammeverk for opplæring, som bygger på grunnpilarer om

god kommunikasjon og pedagogikk, og med en distribusjon som skaper like muligheter for alle, uavhengig av utgangspunkt når det kommer til digital kompetanse.

Et naturlig digitalt førstevalg for veiledning

Vi er opptatt av å skille mellom veiledning og kompetanseløft. Veiledning skjer gjerne i øyeblikket du skal løse en oppgave, og er en del av en langsiktig metode for å skape et varig kompetanseløft. Det må skapes et veiledningstilbud som leverer på et faktisk læringsutbytte, og som hjelper *alle* å forstå, bruke og utøve digital dømmekraft når det kommer til eID (og andre digitale tjenester).

Kommunen sitter med veiledningsplikten av sine innbyggere, som vi var inne på innledningsvis. Mange gode tiltak gjennomføres, og de står sentralt som utøvende instans for å løse et økende samfunnsproblem. Likevel er vi bekymret for manglende oppmerksomhet når det gjelder veiledningsplikten i praksis. Vi har tanker om hvordan vi kan gjennomføre tiltak som ikke overlates alene til tilfeldigheter hos den enkelte kommune. Kakadu peker på et manglende tilbud på den daglige tilgjengeligheten av veiledning. Fysiske møteplasser og kurs er fint for mange, men det passer ikke alle. Det er heller ikke et alternativ for enkelte, og det tilrettelegger heller ikke for enkel repetisjon for å skape varig læring.

Vi jobber for å skape et veiledningstilbud som kan bistå hver enkelt mellom de lokale fysiske møtene og kursene som arrangeres, og som samtidig er et helhetlig tilbud for alle som ikke ønsker fysisk oppmøte. I bunn og grunn handler det om å gjøre veiledningstilbudet mindre tilfeldig og mer tilgjengelig, for alle. Vi tenker ikke at en kommende løsning for veiledning skal erstatte dagens innsats på fysiske kurs, men være et viktig og nødvendig supplement til eksisterende veiledningstilbud. Strategiske samarbeid med aktører som BankID gir mulighet for bred distribusjon av et standardisert veiledningstilbud. Dette øker tilgjengeligheten, og synliggjør veiledningen i øyeblikket behovet for hjelp faktisk oppstår.

Å gjøre et reelt digitalt kompetanseløft i hele befolkningen er et langsiktig arbeid, men vi mener vi har alle forutsetninger for å bevise effekt for de som er fremdeles står utenfor allerede fra tidlig fase.

Å jobbe forebyggende

Digitale ferdigheter defineres som et av Udir sine fem ferdighetsnivåer, og er dermed noe av det viktigste vi skal lære barna våre, på samme måte som det å kunne lese og skrive². På side 52-54 i vedlegg "Hvordan inkludere alle i vårt digitale samfunn?" redegjør vi mer konkret hvilken tilnærming vi mener er rett for å tilrettelegge for et større digitalt og varig kompetanseløft. Det gjelder ikke å kun bistå de som vokste opp uten dagens teknologi, men at vi samtidig jobber forebyggende for å sikre at alle henger med på morgendagens utvikling.

²<https://www.udir.no/laring-og-trivsel/rammeverk/rammeverk-for-grunnleggende-ferdigheter/2.1-digitale-ferdigheter/>

En ny strategi og handlingsplan bør inneholde tiltak som ikke bare tar høyde for dagens situasjon for de mindre digitale, men som omfatter hvordan vi kan jobbe forebyggende med problematikken - vel vitende om at digitaliseringen skjer raskere enn vår aldrende befolkning kan henge med på. Her finnes muligheter for å prøve ut nye metoder for veiledning, for eksempel ved å distribuere den i øyeblikket en bruker faktisk har behov for det. Da er også motivasjonen for å mestre på sitt sterkeste.

Motivasjon er en kritisk faktor for å ta i bruk ny teknologi. Individet må forstå hvorfor det er viktig og hvorfor hver enkelt bør ha en grunnleggende forståelse for det. Dette bidrar til å skape økt motivasjon for læring. (På side 28-29 i vedlegg "Hvordan inkludere alle i vårt digitale samfunn?" går vi nærmere inn på motivasjon som viktig faktor for å mestre ny teknologi). Derfor mener vi det er kritisk å bygge forståelse først, for å deretter skape motivasjon, som til slutt fører til prøving og mestring.

Konklusjon

Kakadu har vært i samtaler med flere offentlige aktører, som langt på vei erkjenner utfordringene som kommer som følge av økt digitalisering av tjenestetilbudet til innbyggerne. "Det er tross alt vi som skaper det digitale utenforskapet", ble det uttalt av en større offentlig instans. Norge ligger fremst i digitaliseringen, faktisk ligger vi så godt an at ikke alle evner å henge med. Har vi egentlig lyktes med digitaliseringen hvis vi tillater at enkelte faller fra?

Vi har stor respekt og forståelse for at digitalt utenforskap er en kompleks utfordring. Vi mener ingen instans kan løse dette alene, og at samskaping på tvers av sektorer og ulike kompetansefelt er nøkkelen for å redusere ulikheter og utenforskap. Kakadu har en tilnærming hvor vi ikke bare ønsker å gjøre folk i stand til å være digital, men også bidra med å skape et ønske om å være digital.

Å mestre egen rolle i det digitaliserte samfunnet gir hver enkelt borger rettmessig mulighet for aktiv deltakelse i et moderne demokrati, og er et premiss for at vårt samfunn skal fungere.

Kakadu bidrar gjerne med kompetanse og erfaring. Vi deler gjerne innsikt og resultater, samt innsikt fra eget arbeid og utviklingsprosjekter med departementet og andre etater.

Vedlegg «Hvordan inkludere alle i vårt digitale samfunn?»:

<https://indd.adobe.com/view/7eb81f80-6689-4990-9c1e-046d295a0e6d>

Kontaktinformasjon

Primærkontakt

Ingvild Erøy Prestårhus

Co-Founder, Kakadu

Telefon: 928 14 191

E-post: ingvild@kakadu.no

Sekundærkontakt

Katrine Øinæs Myrseth

CMO, Kakadu

Telefon: 980 88 217

E-post: katrine@kakadu.no