

**Digitalisering kan føre til enklere og mer effektive tjenester  
– for dem som kan benytte dem.**

# DIGITAL INKLUDERING

Er du en av oss som av og til synes det er vanskelig å bruke digitale tjenester? Da er du ikke **alene**.

## **Hvor mange er det egentlig som opplever digitalt utenforskap?**

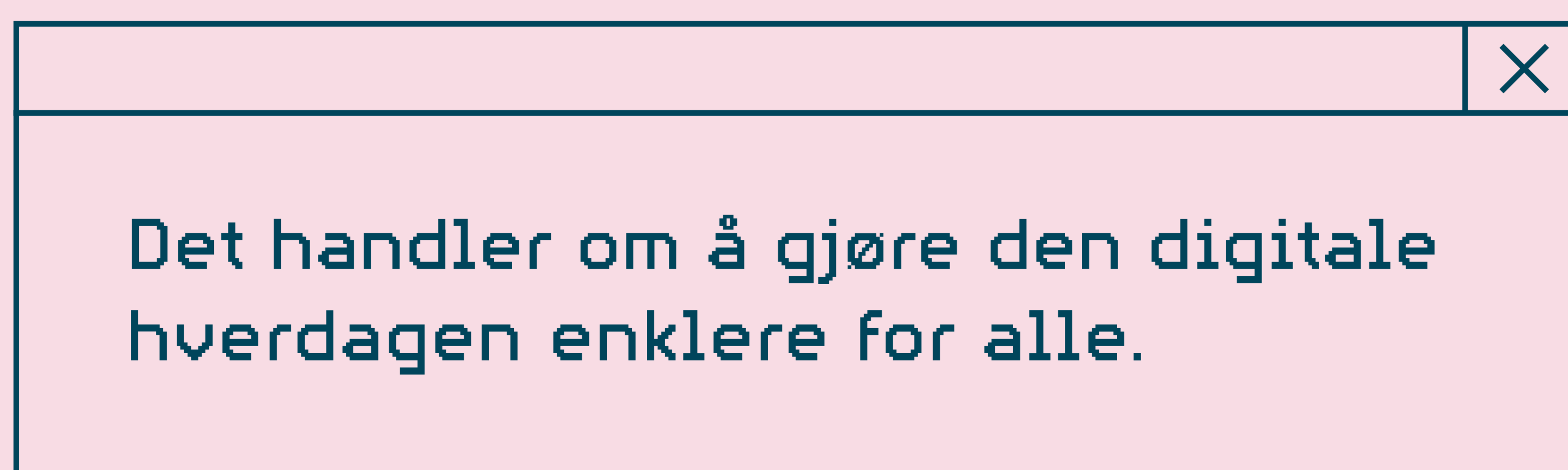
En av fem nordmenn opplever ulike barrierer som kan føre til digitalt utenforskap. Svake digitale ferdigheter er kun en av dem. Andre barrierer kan være mangelfull tilgang til digitale tjenester, egen helse- og livssituasjon, forståelse for hvordan det offentlige er organisert, eller språkferdigheter. Barrierene kan øke terskelen for digital deltakelse i samfunnet og gjøre det vanskeligere å få tilgang til viktige tjenester.

## **Hvordan oppleves det å møte digitale tjenester man ikke behersker, har tilgang til eller mangler forutsetninger for å benytte seg av?**

I utstillingen deler vi erfaringer og tanker fra noen av dem som selv, eller på vegne av andre, har opplevd barrierer knyttet til bruk av digitale tjenester.

Her får du også råd fra tre sentrale offentlige aktører, som alle er opptatt av digital inkludering.

De som lager de digitale tjenestene våre, har et ansvar for å bygge ned barrierene slik at alle har mulighet til å delta. For å få til det, må vi samarbeide om å hente inn og dele kunnskap om barrierene vi opplever.



/ YASMIN



”

Jeg har ofte opplevd at jeg må søke etter hjelp eller forklaringer på kompliserte ord når jeg bruker offentlige tjenester. Overkompliserte ord og skjemaer kan gjøre det vanskelig å finne ut hvordan jeg får tilgang til tjenestene jeg er ute etter.

*Yasmin*

BARRIERER KNYTTET TIL  
Å FORSTÅ OFFENTLIGE  
TJENESTER:

18%

synes det er vanskelig å forstå skriftlig informasjon fra kommunen, finne nyttig informasjon på kommunens nettsider og bruke kommunens nettbaserte tjenester.

*Innbyggerundersøkelsen 2021, DFØ.*



”

Jeg synes det er viktig at språket som brukes på offentlige nettsider og tjenester blir gjort så enkelt som mulig. De kan selvsagt referere til lovverk og så videre, men språket burde følge en standard som gjør det forståelig og tilgjengelig for alle.

*Yasmin*



På grunn av nye strengere sikkerhetsregler mistet Knut Fredrik, som er far og verge til Kjetil, muligheten til å benytte sønnens BankID løsning.

Det medførte at Kjetil mistet tilgang til en rekke offentlige tjenester, inkludert det å se NAVs vedtak på sine egne hjelpemidler.

BARRIERER KNYTTET TIL HELSE- OG LIVSSITUASJON:

18%

av befolkningen mellom 15 og 66 år har nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne.

*Innbyggerundersøkelsen 2021, DFØ.*

”

Det har vært en komplisert og frustrerende prosess fordi jeg ble fratatt muligheten til å utføre jobben min som verge på en ordentlig måte.

*Knut Fredrik*

”

Jeg tenker også på innvandrere og andre grupper som utestenges på grunn av de strenge vilkårene som er knyttet til BankID. Dagens elektroniske ID løsninger stenger for mulighetene deres til å bli integrert i samfunnet.

*Knut Fredrik*

**BARRIERER KNYTTET TIL  
TILGANG ELLER MANGEL  
PÅ ELEKTRONISK IDENTITET:**

8%

av den voksne befolkningen  
har ikke Bank-ID.

*Forbrukerrådets undersøkelse, 2022.*

”

For meg og Kjetil er det viktig å få plass gode fullmakts-løsninger som sørger for at de som har verge kan få de samme digitale tjenestene som alle andre.

*Knut Fredrik*





”

Jeg savner å kunne få veiledning hos en rådgiver i banken, skattekontoret eller andre steder. Jeg savner å prate med noen for å få hjelp.

*Nayereh*

#### BARRIERER KNYTTET TIL SPRÅKFERDIGHETER:

23%

av befolkningen mener språket i offentlig sektor er vanskelig å forstå.

*IT i praksis, Rambøll 2023.*

CA.

15%

av befolkningen har norsk som andrespråk

*SSB, Befolkningsstatistikk.*

”

Mange synes digitale tjenester er veldig enkelt. Men vi er også mange som ikke er like flinke i norsk, og ikke har mye digital erfaring heller. Tenk deg da å bli møtt av en skjerm fylt med mange vanskelige ord, som til og med mange nordmenn har problemer med å forstå. Jeg kjenner mange som føler seg hjelpeløse og desperate når de ikke får dette til, de mister stoltheten sin.

*Nayereh*

/ KARI



”

Jeg vil ha et bredere tilbud for å øke vår digitale kompetanse. Det vil bygge vår tillit til digitale tjenester og vi blir flinkere til å unngå at vi blir utsatt for svindel.

*Kari*

BARRIERER KNYTTET TIL  
DIGITAL KOMPETANSE:

67%

av befolkningen mener at de har behov for å styrke de digitale ferdighetene sine.

*Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse, 2021.*

”

Jeg tror behovet for en «digital hjemmehjelp» snart tvinger seg frem.

*Kari*





”

Vårt konsept er seniorer som underviser andre seniorer. Gjennom kurs og praksis får deltakerne kunnskap til å beherske de digitale tjenestene de faktisk har behov for. De eldre er ikke en homogen gruppe med samme type utfordringer. Derfor er det viktig at jeg forstår behovet og kompetansen til den enkelte deltakeren jeg har foran meg.

*Tore*

BARRIERER KNYTTET TIL DIGITAL KOMPETANSE, FOR EKSEMPEL EVNE TIL Å BRUKE DIGITALE VERKTØY OG LØSE OPPGAVER DIGITALT:

14%

av befolkningen over 16 år er ikke-digitale eller har svak digital kompetanse.

*Kompetanse Norges undersøkelse fra 2021.*

”

Vi er opptatt av å jobbe operativt mot seniorer ved å tilby opplæring i form av kurs, drop-in og andre tiltak. Denne strategien har gitt gode resultater i form av økt deltakelse og engasjement fra seniorenene og er med på å løfte deres kompetanse og å motvirke digitalt utenforskap.

*Tore*

Gå til [seniornett.no](https://seniornett.no) eller ring **22 42 96 26** for å lære mer om tilbudet deres.

/ JOHANNE



”

Jeg har flere ganger opplevd at QR-koder\* faktisk er det eneste alternativet som blir tilbudt for en tjeneste, som blind føler jeg da at jeg blir frastjålet en mulighet til å delta.

*Johanne*

BARRIERER KNYTTET TIL  
HELSE- OG LIVSSITUASJON:

10%

av befolkningen har nedsatt syn, selv med bruk av briller/kontaktlinser.

*SSB, 2019.*



”

Jeg tenker at samfunnet skal fortsette å digitalisere og at det fører med seg mange gode nye tjenester. Samtidig synes jeg det bør være tydeligere retningslinjer og krav til de som utvikler digitale løsninger, slik at tjenestene faktisk kan brukes av alle. Det er veldig frustrerende når en ny digital tjeneste gjør at grupper med nedsatte funksjonsevner på nytt blir satt i andre rekke.

*Johanne*

\*En QR-kode er et grafisk kodebilde som raskt kan hente frem informasjon ved at man scanner det med et mobilkamera.



# Tre sentrale aktører og deres fokus på digital inkludering



## Digdir

### Malin Rygg

Direktør i Uu-tilsynet –  
tilsynet for universell  
utforming av IKT

### Digdir (Digitaliseringsdirektoratet)

"Fremtidens digitalisering handler om å sette mennesket i sentrum – å gi folk mulighet til å bruke det potensialet de har – for verdiskapning og frihet til å selv velge sitt eget liv. Da trenger vi et samfunn uten digitale barrierer. Brukerretting, klart språk, sammenhengende tjenester, eID for alle og digitale fullmaktsløsninger er forutsetninger for at alle skal kunne delta.

Vi i tilsynet kontrollerer om nettsider og apper i offentlig og privat sektor er universelt utformet fordi digitale tjenester skal lages slik at flest mulig kan bruke dem. Det er viktig at du som bruker de digitale tjenestene sier fra dersom noe ikke fungerer for deg."

Gå til [digdir.no](https://digdir.no) eller [uutilsynet.no](https://uutilsynet.no) for å lese mer eller ring **22 45 10 00** for spørsmål.



## Likestillings- og diskrimineringsombudet

### Bjørn Erik Thon

Ombud

### LDO (Likestilling og diskrimineringsombudet)

"Mange opplever at digital teknologi har gjort hverdagen vår enklere, men denne opplevelsen deler ikke alle. Digitale løsninger tar ikke alltid høyde for at mennesker er forskjellige – og har ulike evner og ulike behov. Ombudet jobber for at digital teknologi skal fremme likestilling og være tilgjengelig for alle. Ombudet samarbeider med utviklermiljøet for å utforme råd for inkluderende digital tjenesteutvikling. Videre er ombudet pådrivere for at digitale læremidler tilrettelegges for blinde barn, og for at eID utvikles slik at tjenesten er tilgjengelig for alle grupper."

Lær mer om arbeidet deres på [ldo.no](https://ldo.no) eller ring **23 15 73 00** for spørsmål.



### Digihjelpen fra KS

### (Kommunesektorens organisasjon og utviklingspartner)

Målet med Digihjelpen-prosjektet er å legge til rette for at landets kommuner kan etablere et fast lavterskel veiledningstilbud hvor personer med liten eller ingen digital kompetanse kan få veiledning.

På [digihjelpen.no](https://digihjelpen.no) finner du tips og råd for etablering og utvikling av kommunale veiledningstilbud der du bor.