

# Digital inkludering

## – hva med de som blir stående utenfor?

Gardermoen 24. november 2023

Elin Thygesen

Professor

Faglig leder, Senter for e-helse

Universitetet i Agder

# Take home message ...



## Hvordan kan vi inkludere de som står utenfor?

- Beholde alternative (analoge) kanaler for tjenester
- Tilby veiledning til brukere og hjelpere
- Utvikle brukervennlige løsninger for både brukere og hjelpere
- Avklare ansvar
- Bruke kompetansen som finnes på digital deltakelse og inkluderende design - brukerinvolvering
- Utvikle mer «menneske-orientert» designpraksis:
  - ...som erkjenner at sårbarhet og utsatthet kan ramme alle og designe for dette
  - ...som inkluderer de «digitale hjelpere» i tjenstedesignet

# Digitalt utenforskap – et økende problem



Foto: NTB/TTK / DLR. Eldreombudet frykter at mange eldre ikke får brukt de digitale løsningene for å melde seg på til vaksinerings. Samtidig er det ikke alle eldre som har pårørende som kan hjelpe med påmeldingen. Foto: Håkon Jørgen

## Eldreombudet slår alarm om eldrevaksinering: – Får ikke svar fra en fjerdedel

Kommuner i Norge bruker hovedsakelig SMS og brev for å tilby vaksine til de eldre. Eldreombudet ber FHI ringe hvis man ikke får svar.

## 600 000 nordmenn er ikke-digitale

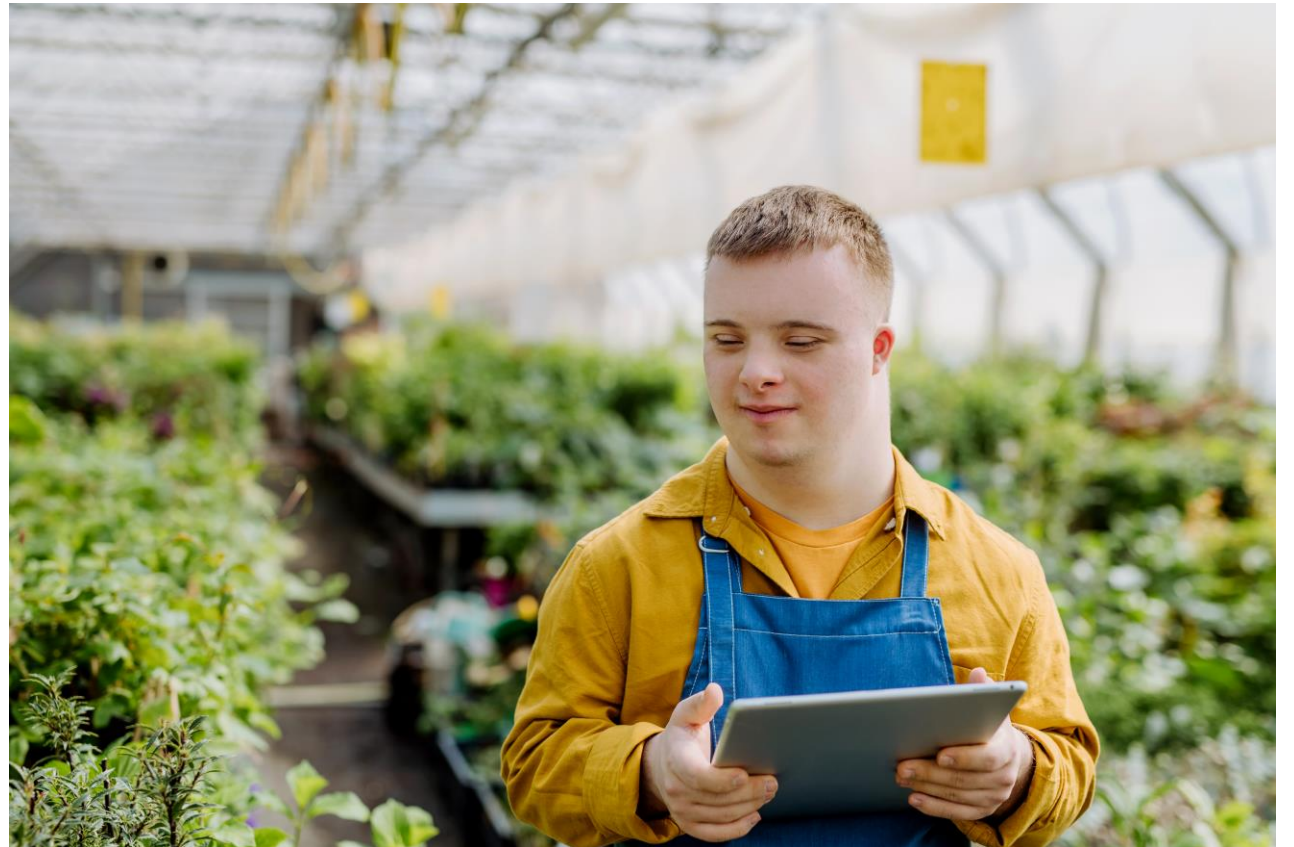
Koronatiden har gitt mange en digital læringsboost, men fortsatt står store grupper helt på sidelinja. Eldre og folk med lavere utdanning står i fare for å bli utestengt fra samfunnslivet.



# Hvorfor er digital inklusjon viktig?

Digitalt utenforskap er et:

- demokratisk problem
- rettighetsproblem
- samfunnssikkerhetsproblem
- pasientsikkerhetsproblem



# Hva er digitalt utenforskap?

Digitalt utenforskap innebærer manglende tilgang til eller mulighet til å bruke digitale tjenester som er nødvendige for å få innfridd sine rettigheter

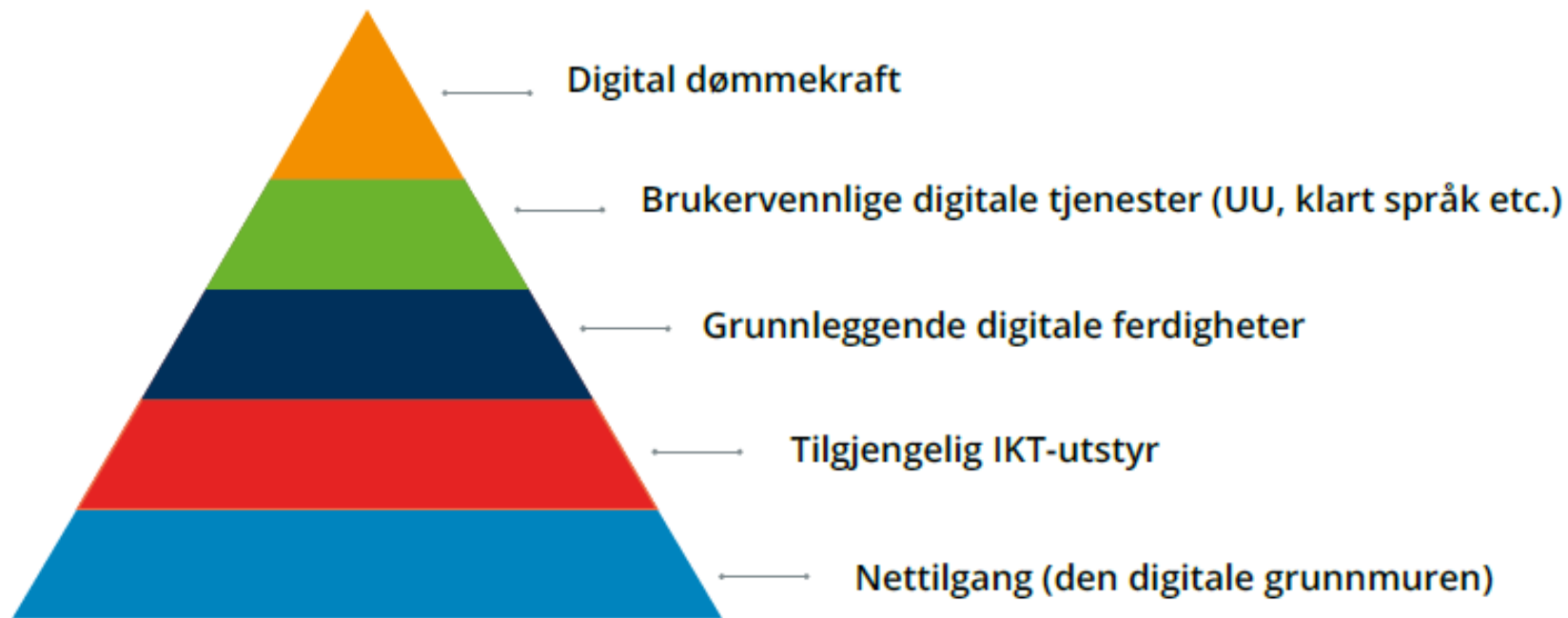


# Hva er digital kompetanse?

Å ha digitale ferdigheter for å kunne delta i arbeid, utdanning, samfunnsliv og i sosiale sammenhenger



# Forutsetninger for fullverdig digital deltagelse



Figur 3.1 Fem forutsetninger for fullverdig digital deltagelse i samfunnet

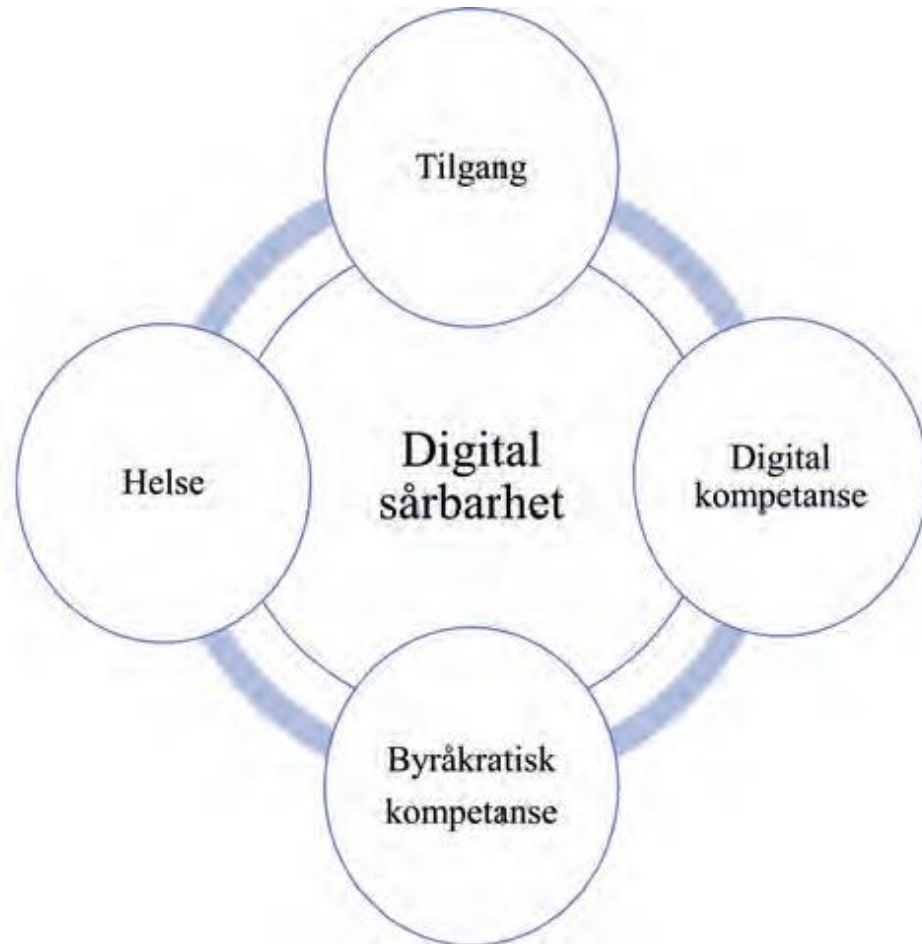
# Hvem er de mest sårbare?

- Eldre over 65 år
- Førstegenerasjons innvandrere fra ikke-vestlige land, spesielt kvinner
- Personer i arbeidsfør alder som verken er i utdanning eller arbeid
- Personer med ulike funksjonsnedsettelse
- Personer med midlertidige eller varige helseutfordringer



# Eksempler på barrierer

- Tilgang (internett og IKT-utstyr)
- Digital kompetanse
- Byråkratisk kompetanse
- Helseutfordringer



# Hvor stort er problemet?

Nordmenn er blant de mest digitale i verden:

- 92% av befolkningen i alderen 9 til 79 år bruker internett daglig, 95% bruker smarttelefon (2020)
- 61% av befolkningen over 16 år ansees som streke digitale brukere, 24 % middels og 11% svake (2020)

men...,

Ca hver 5 innbygger (20%) anslås å være sårbar i møtet med offentlige digitale tjenester (digdir):

- 164 000 husstander mangler tilgang til høyhastighetsbredbånd
- 3% bruker ikke internett og smarttelefon, hvorav 30% av personer over 80 år
- 8% av befolkningen har ikke Bank-ID
- 14% (ca 600 000 personer) mangler digital kompetanse
- 23% har nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne
- 2% av befolkningen har demens (4% i 2050)
- 18-19% synes det er vanskelig å forstå skriftlig informasjon
- 89% opplever å ha behov for å styrke sine digitale ferdigheter

[Digitaliseringsdirektoratet](#)

# Hva gjøres?

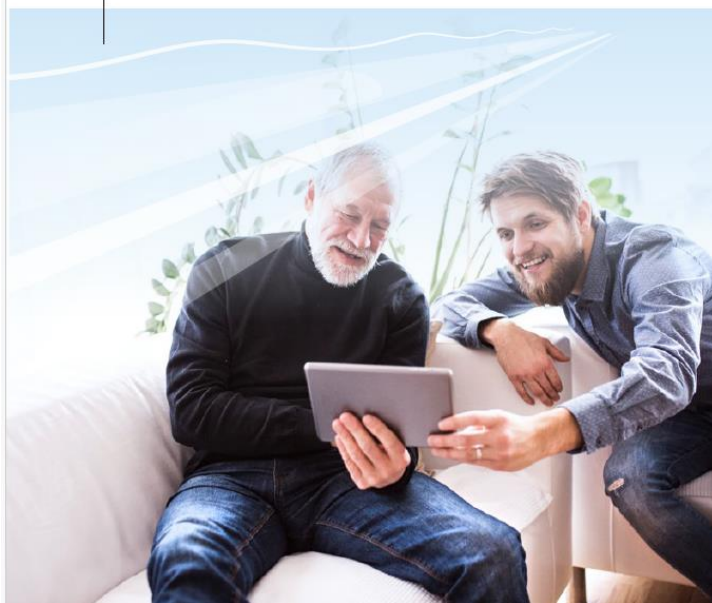


Kommunal- og moderniseringsdepartementet

Strategi

## Digitalt hele livet

Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen



Kommunal- og distriktsdepartementet

Handlingsplan

Handlingsplan for auka inkludering i eit digitalt samfunn



## Mål 1: Aktiv medvirkning i egen og næres helse

Digitale helse- og omsorgstjenester skal tilrettelegge for at innbyggere og pårørende enkelt kan involvere seg i forebygging, behandling og oppfølging av egen og næres helse og mestring.

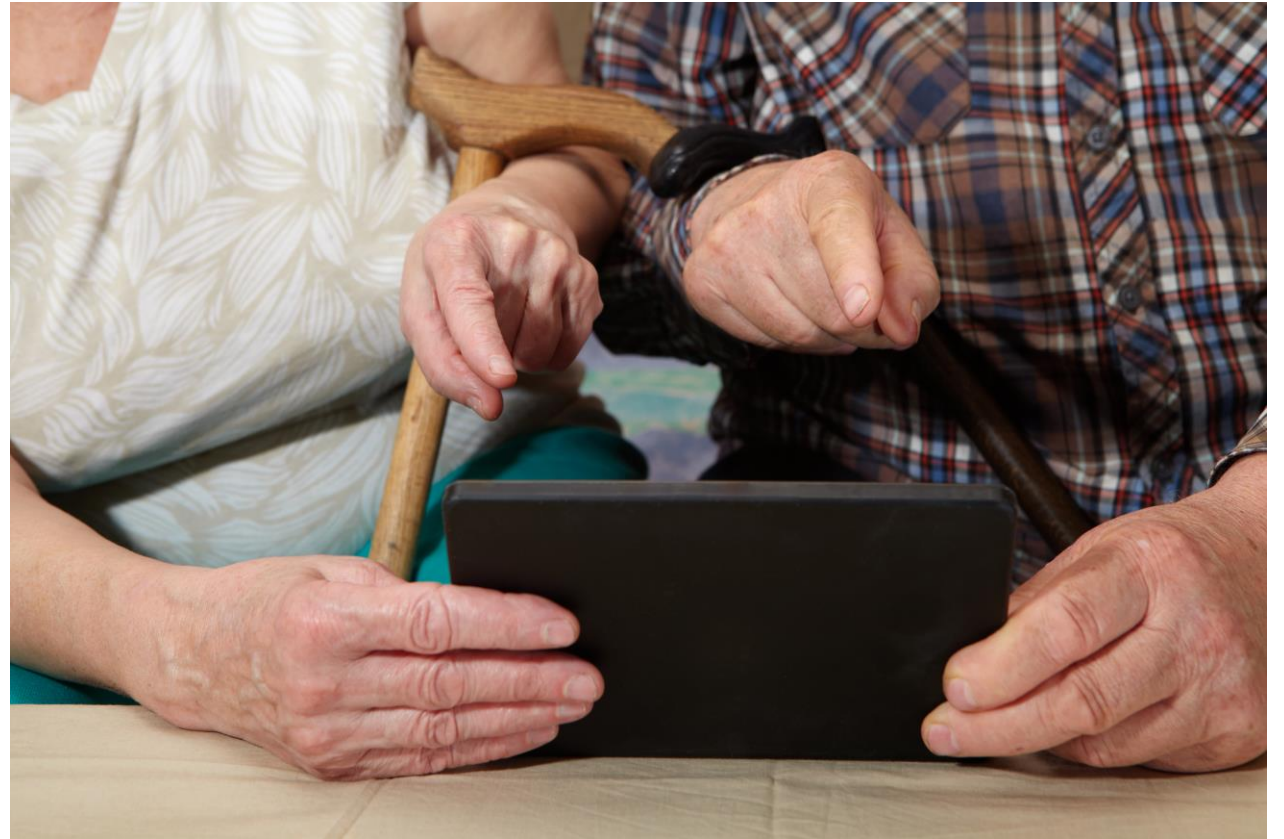


# Er dette nok?

- ❑ Mye satsning på opplæring
- ❑ Økt fokus på universell utforming av teknologi

men...,

- ❑ Enten «fix the user» eller «fix the system»
- ❑ Det er behov for en mer nyansert forståelse!



# Hva mangler?

- Vi må beholde alternative (analoge) kanaler for tjenester og tilby veiledning
- Vi må gjøre det lettere å gi digital hjelp
- Utvikle en mer «menneske-orientert» praksis (bruker i fokus)**

# Brukerfokus bidrar til oppmerksomhet mot:

## **Livssituasjonen** (spesielt endringer gjennom livsløpet)

- Overganger, for eksempel fra barn til voksen
- Episodisk utenforskap, for eksempel hjernerystelse, sykehusopphold
- Gradvise endringer, for eksempel aldring, begynnende kognitiv svikt

## **Sammenheng/samspill mellom ulike tjenester/områder**

- Manglende informasjonsflyt, mye 'skjult hjelpearbeid'

## **Bruker, kunde, innbygger, borger, deltaker?**

- Digitale løsninger designes ofte for autonome, kompetente PC-brukere
- En relasjonell forståelse: personer som del av sosiale nettverk

# SOS - prosjektet

*Infrastrukturer for delvis digitale innbyggere:  
Hvordan støtte uformelt velferdsarbeid i et digitalisert samfunn  
(2021-24)*



## Hjalp svigermor med nettbanken – fikk beskjed om at det ikke var greit

Johannes Joner trodde han gjorde en god gjerning. Det ble starten på det han beskriver som et to år langt mareritt.



Snorre Tønset  
Journalist

Publisert 4. jan. kl. 13:44  
Oppdatert 12. juli kl. 10:48

ULOVLIG: I 10 år hadde skuespiller Johannes Joner hjulpet sin gamle svigermor med å betale regninger i nettbanken. – Det kan du ikke gjøre, sa banken da kodebrikken ble borte.

FOTO: SNORRE TØNSET / NRK



– For en stor del av befolkningen, de eldre, så er dette her, skal ikke si helvete, men det grenser opp til det. De har ingen digital erfaring eller kunnskap, så de vet ikke hvordan de skal takle den digitale hverdagen, sier den kjente skuespilleren.



De aller fleste norske bankkunder har det siste året fått beskjed om å legitimere seg på nytt for banken, ellers risikerer man at kontoen blir sperret. Det er myndighetene som krever at bankene gjør dette for å unngå hvitvasking og terrorfinansiering.

DNB



NRK, 12. juli 2023

- mange gjør det uten å vite at det rett og slett kan være ulovlig

## Ufrivillig logget ut

Vi har skapt en underklasse av digitalt hjelpeløse.



Vil fremtidens digitale samfunn kunne møte dem som faller utenfor på deres premisser, spør kronikkforfatteren. Illustrasjonsbilde.

FOTO: SHUTTERSTOCK

NRK Ytring 13. mars 2022

- Som pårørende i hjelperrollen har jeg møtt den digitale veggen



# Usynlig og uformelt «velferdsarbeid»

- **De «digitale hjelpere»**
  - Hvem er de (familie, naboer, venner, offentlig ansatte)?
  - Hvilken arbeidsbyrde, kostnad og risiko påføres de?
- **Uformelt digitalt velferdsarbeid er problematisk**
  - Uønsket innsyn, eksponering av personlig informasjon
  - Juridiske gråsoner – agere på andres vegne
  - Blande inn egen økonomi
  - Blir sårbar for anklager om tyveri, svindel
- **Kan dette arbeidet understøttes bedre?**
  - Design av grensesnitt, løsninger og roller
  - Dokumentasjon av hjelpen
  - Opplæring og kompetanseheving



# Må sykepleierne hjelpe pasientene med teknologi?



Hvordan skal vi inkludere de som står utenfor?



# Noen funn – hjelpernes behov

## BEHOV FOR INFORMASJON

- Veiledningskompetanse (inkl. tilgang, fullmakter, personvern, sikkerhet +++)
- Samlet informasjon på ett sted

## BRUKERVENNLIGE LØSNINGER OG TJENESTER

- Stille krav om Universell Utforming (UU) som inkluderer hjelpere
- Nye løsninger slik at det blir mulig å hjelpe uten å bryte personvern (dummy-løsninger)

## RESSURSER

- Alternative løsninger til det digitale
- 'Digitalt innsatsteam/hjemmehjelp'?
- Digital hjelpetelefon?

## ANSVAR

- Avklare ansvars plassering
- Stillingsinstruks

# Oppsummering

Kompetanseheving og opplæring er bra!

Universell utforming av tjenester er bra!

... men ikke tilstrekkelig...



# Take home message ...



Vi må også:

- Beholde alternative (analoge) kanaler for tjenester
- Tilby veiledning
- Utvikle brukervennlige løsninger
- Avklare ansvar
- Bruke kompetansen som finnes på digital deltakelse og inkluderende design - brukerinvolvering
- Utvikle mer «menneske-orientert» designpraksis:**
  - ...som erkjenner at sårbarhet og utsatthet kan ramme alle og designe for dette
  - ...som inkluderer de «digitale hjelpere» i tjenstedesignet