

6. Februar 2024
Scandic Airport Gardermoen

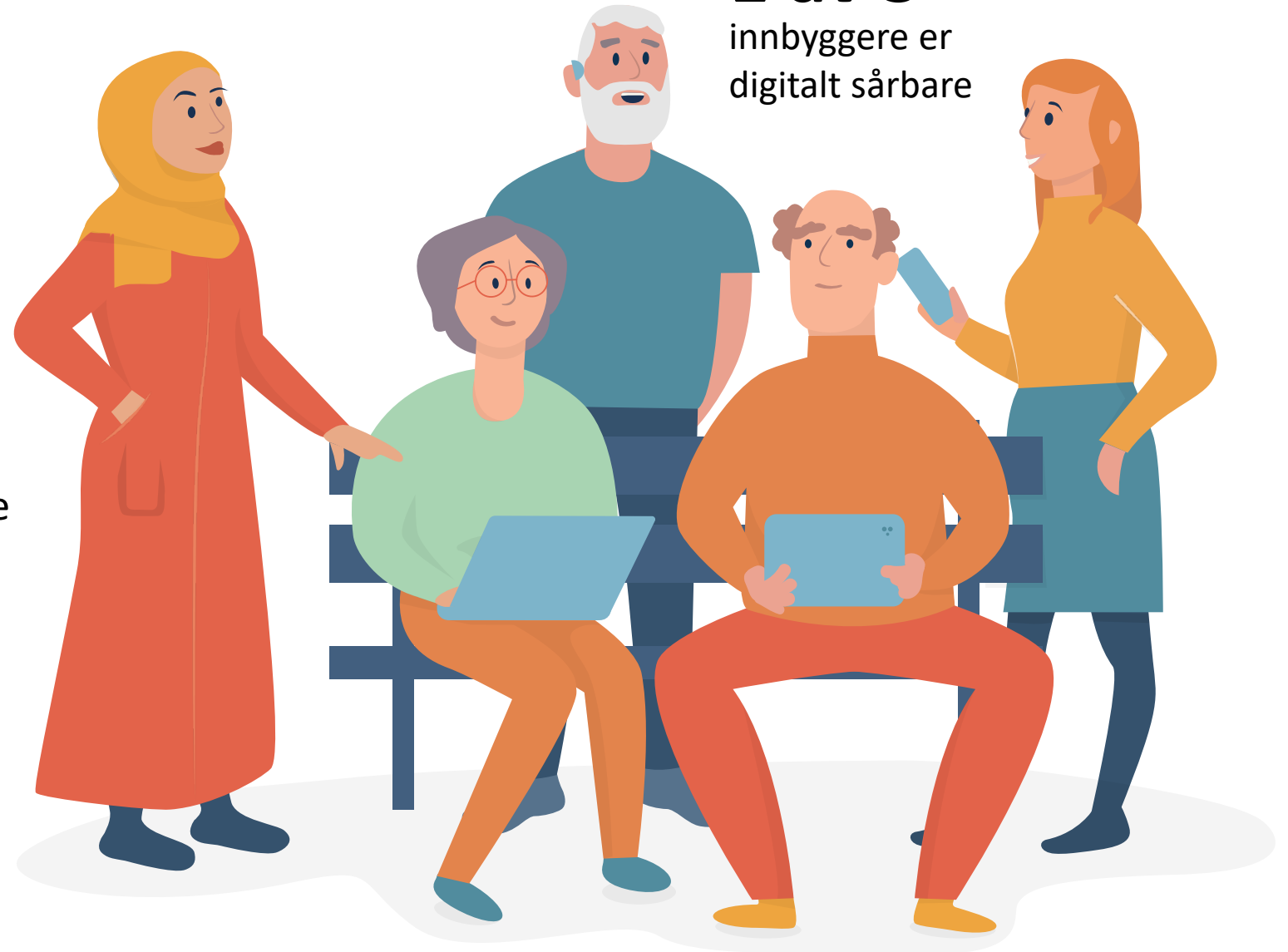
SAMHANDLINGS- OPPGAVE

SAMMEN FOR DIGITAL
INKLUDERING



Samhandlingsoppgaven tar utgangspunkt i:

- Fem faktorer som øker risikoen for digital sårbarhet
- Fem barrierer for å bruke digitale tjenester
- Fem innbyggere med ulik alder og bakgrunn



1 av 5
innbyggere er
digitalt sårbare

FAKTORER SOM ØKER RISIKO FOR DIGITAL SÅRBARHET

65+ ÅR

INNVANDRER

FUNKSJONS-
VARIASJON

FYSISKE OG PSYKISKE
HELSEUTFORDRINGER

UTENFOR ARBEIDSLIV
OG UTDANNING



1 AV 5
innbyggere i
Norge er
digitalt sårbare

For de som faller innenfor en eller flere av disse gruppene er **risikoen** for at man opplever digital sårbarhet økende.

Kilde

Digital ekskludering i NAV, Kari Sand, SINTEF 2022
Solberg-regjeringens strategi Digital Hele livet. september 2021

1 TILGANGS-
BARRIERE

2 DIGITAL
KOMPETANSE

3 HELSE- OG
LIVSSITUASJON

4
FORVALTNINGS-
FORSTÅELSE

5 SPRÅK
FORSTÅELSE

5 BARRIERER FOR Å BRUKE DIGITALE TJENESTER



Som **digitalt sårbar**, øker sjansen for å oppleve en eller flere barrierer for å ta i bruk digitale verktøy og tjenester.

Kilde

Digital ekskludering i NAV, Kari Sand, SINTEF 2022
Solberg-regjeringens strategi Digital Hele livet. september 2021

Litt innsikt i de ulike barrierene vi kan oppleve



1 TILGANGS-BARRIERE

- 16%** 161 000 husstander mangler tilgang til høyhastighetsbredbånd
- 8%** ca. 300 000 personer av den voksne befolkningen, har ikke Bank-ID

Tilgang til teknologi og internett for å benytte tjenester og verktøy av ulike årsaker, samt manglende tilgang til elektronisk ID. Manglende tilgang skyldes flere ting; ikke råd til utstyr og bredbånd, økonomisk verge, gjeldsordning, utenlandsk statsborger, ustabil bosituasjon o.l.



2 DIGITAL KOMPETANSE

- 14%** ca. 600 000 innbyggere er ikke-digitale eller har svak digital kompetanse
- 9%** ca. 400 000 personer vurderer egne digitale ferdigheter til å være på nivå 1 eller 2 på en fempunktskala hvor 1 er nybegynner og 5 er ekspert

Betjene teknologien, orientere seg på nett, fylle ut og laste opp og ned digitale skjema, bruke e-post, lage brukerkontoer, erfaring o.l. Å bruke bank-ID og logge seg på en nettløsning krever høy digital kompetanse fordi det er bruk av så mange ulike løsninger samtidig.



3 HELSE- OG LIVSSITUASJON

- 23%** ca. 850 000 personer, har nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne
- 2%** av befolkningen har demens, et tall som er forventet doblet i 2050 **4%**

Helse- og livssituasjon er en mindre anerkjent barriere. Det kan gjøre det utfordrende og noen ganger umulig å benytte seg av teknologien, men også gi til lav selvtillit og mestringstro som gjør det lett å gi opp. Man blir raskere overveldet, noe som gjør det vanskelig å mestre oppgaver overfor det offentlige. Hukommelse, fokus og evne til å vurdere informasjon kan svekkes.



4 FORVALTNINGS-FORSTÅELSE

- 18%** synes det er vanskelig å forstå skriftlig informasjon fra kommunen, finne nyttig informasjon på kommunens nettsider og bruke kommunens nettbaserte tjenester

Kunnskap om rettigheter, plikter og tilbud, samt å klare å finne fram til dette og hva som er relevant for egen situasjon. Kunnskap som tidligere ble ivarettatt av tjenestenes medarbeidere. Stadig kortere tilgang på noen å snakke med, stiler større krav til innbyggerne. De som ikke mestrer dette kan falle fra og gå glipp av rettigheter. Bibliotekene kan bare hjelpe med det digitale.



5 SPRÅK FORSTÅELSE

- 18%** ca. 800 000 personer mener språket i offentlige digitale tjenester er vanskelig å forstå
- 15%** har norsk som andrespråk
- 20%** har generelle lesevaner når de går ut av skolen. Dette er over en million nordmenn

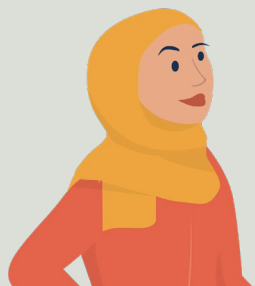
Mange innbyggere har ikke gode nok ferdigheter i norsk til å kommunisere skriftlig, andre sliter med lese- og skrivevaner. Språket det offentlige bruker er krevende å forstå, og kan virke fremmedgjørende. Man må også klare å omgjøre informasjonen til handling, og f.eks. fylle et skjema ut riktig, og si de riktige tingene for å kommunisere sin situasjon, og videre få hjelp.

Kilde

Digital ekskludering i NAV, Kari Sand, SINTEF 2022 | Regjeringens strategi Digital Hele livet. september 2021 | DigDir om digitalt utenforskap: <https://www.digdir.no/rikets-digitale-tilstand/hvor-mange-opplever-digitalt-utenforskap/4456>

Fem innbyggere

Jeg har behov for å kunne snakke med noen, når jeg trenger det, fordi jeg ikke klarer å formulere meg godt skriftlig!

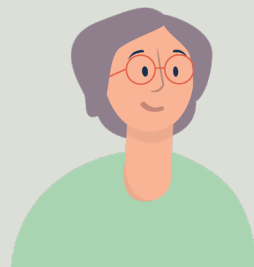


ZOSIA (34)

- 1 TilgangsbARRIERE
- 4 Forvaltningsforståelse
- 5 Språkforståelse

INNVRANDRER

Jeg har behov for at alt ikke endrer seg hele tiden, og at jeg kan få hjelp av noen andre enn sønnen min som bor langt unna og har nok å gjøre med sin lille familie!



BEATRICE (78)

- 1 TilgangsbARRIERE
- 2 Digital kompetanse
- 3 Helse- og livssituasjon

65+ ÅR

UTENFOR ARBEIDSLIVET

Jeg har behov for å få hjelp digitalt uten å avsløre alt om meg til den som hjelper!



EDVARD (66)

- 1 TilgangsbARRIERE
- 2 Digital kompetanse
- 4 Forvaltningsforståelse

65+ ÅR

LITE SOSIALT NETTVERK

Jeg har behov for at noen kan hjelpe meg å skaffe oversikt og vise meg hva som er relevant for meg, og at det er mulig å gjøre ting på min fars vegne, og at det er synlig at det er jeg som har gjort det!



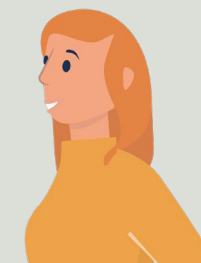
HALVOR (53)

- 1 TilgangsbARRIERE
- 3 Helse- og livssituasjon
- 4 Forvaltningsforståelse

LIVSKRISE

PÅRØRENDE

Jeg har behov for tilgang til livet mitt, selv om jeg ikke får ha bank-ID! Uten den får jeg ikke bestilt legetime, sett vedtak fra NAV eller bruke vipps.



GØRIL (24)

- 1 TilgangsbARRIERE
- 3 Helse- og livssituasjon

UTENFOR ARBEIDSLIVET

HELSEUTORDRING

Bakgrunn

SINTEF om digital ekskludering – eksempel <https://www.ntnu.no/blogger/helse/nb/digital-ekskludering/>

1 av 5

innbyggere er
digitalt sårbare

Hvilke av de

fem **risikofaktorene** og
barrierene vil være fokus for
samtalene på standen deres?

