



**UiA** Universitetet  
i Agder

# Digitalt utenforskap – et økende problem



FÅR IKKE TAK I DE ELDERE: Eldreombudet frykter at mange eldre ikke får brukt de digitale løsningene for å melde seg på til vaksiner. Samtidig er det ikke alle eldre som har pårørende som kan hjelpe med påmeldingen. Foto: Håkon Jungo

## 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.

- Flere og flere tjenester digitaliseres
- Pandemien – en vekker:
  - Betydningen og verdien av digitale kanaler
  - Konsekvensene av digitalt utenforskap

**NRK** Nyheter Sport Kultur Humor Distrikt Mer ~ Logg inn

## Frykter eldre går glipp av vaksinen: – Holder ikke med SMS og brev

Flere eldre sliter med å finne ut hvordan de skal få koronavaksinen. Eldreombudet frykter de blir for dårlig informert. Vi gjør alt vi kan, svarer flere kommuner.

# Hvort stort er problemet med digitalt utenforskap?

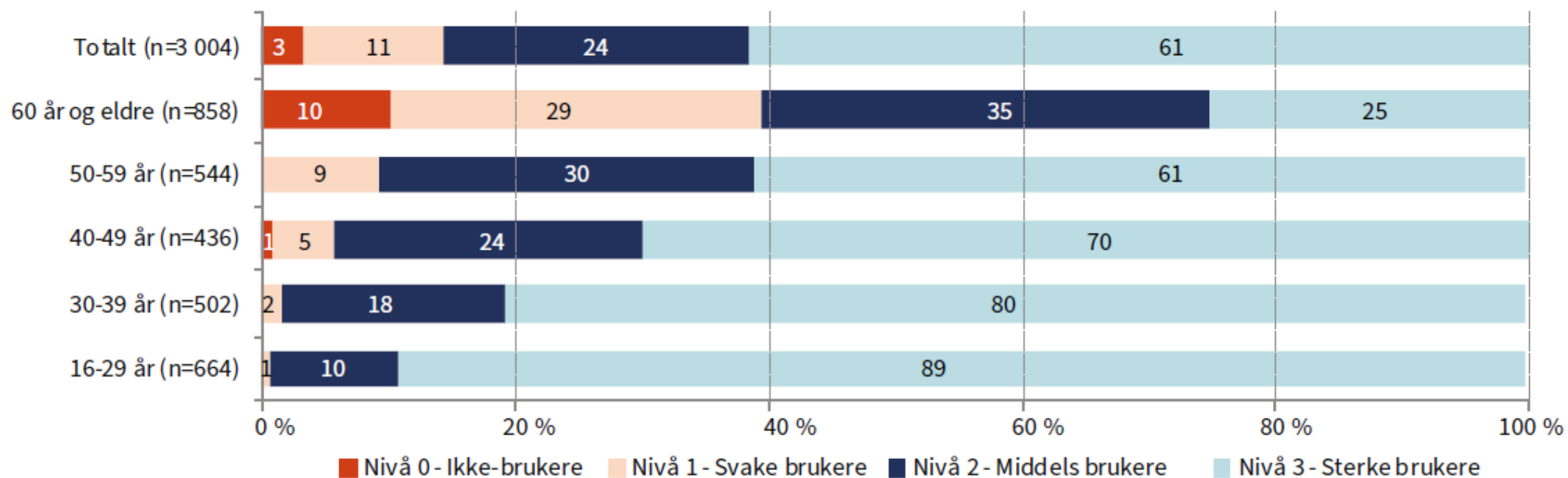
600 000 nordmenn er ikke-digitale

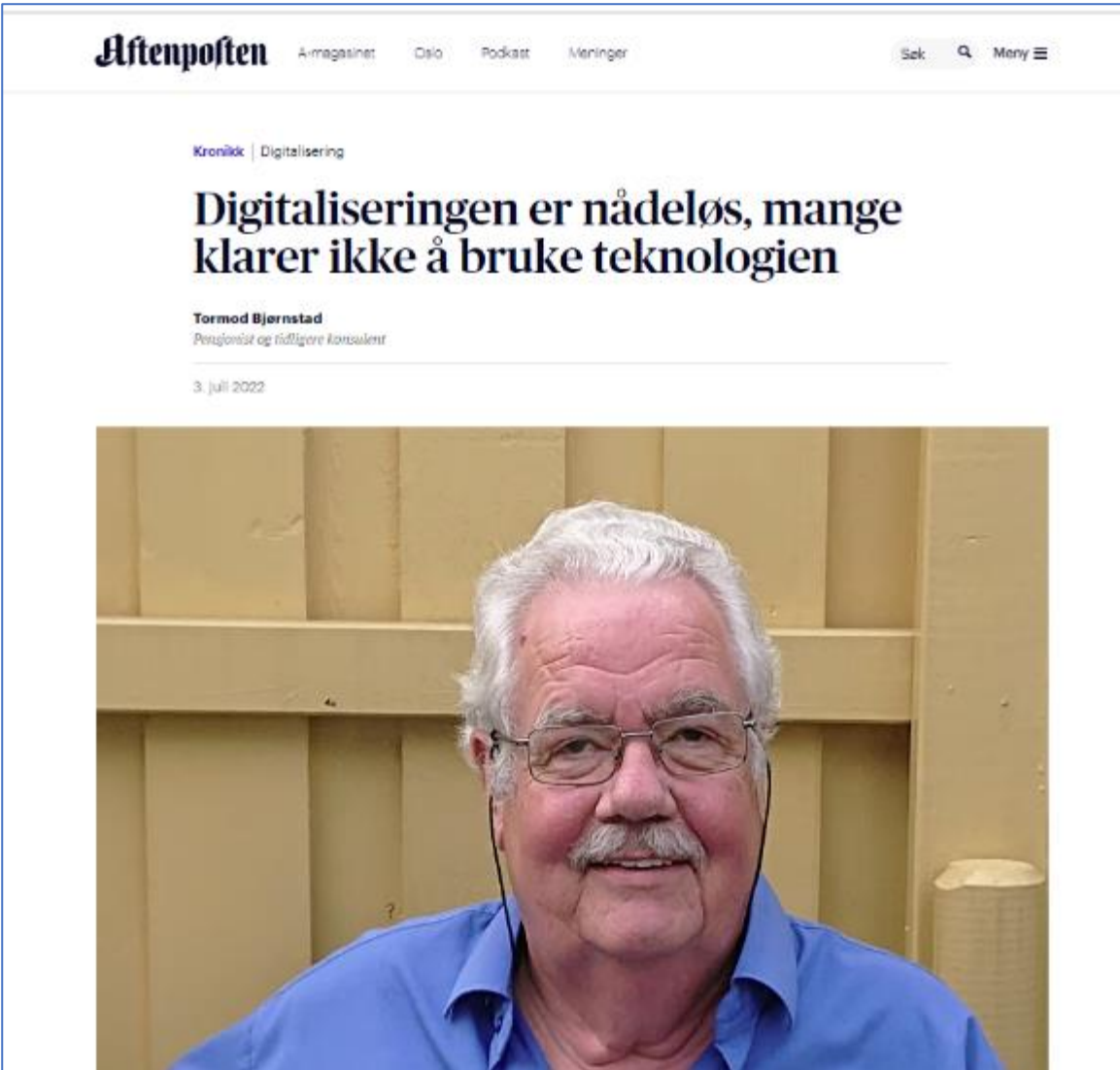
Koronatiden har gitt mange en digital læringsboost, men fortsatt står store grupper helt på sidelinja. Eldre og folk med lavere utdanning står i fare for å bli utestengt fra samfunnslivet.



# Digital kompetanse i den norske befolkningen

**FIGUR 5** Nivå på grunnleggende digitale ferdigheter i befolkningen, fordelt på alder. Prosent.





«Vi får håpe at vi ikke trenger bank-ID og passord for å få dø»

Debatt | Skatteetaten

## Jeg er 80 år og skulle levere et brev til Skatteetaten. Slik gikk det.



**Bjørn Alstad Wangen**  
Oslo-borger

25. juli 2022 07:00 | Sist oppdatert 25. juli 2022



Aftenposten 25. juli 2022

Norge | Digitalisering

## 80-åringen kom aldri gjennom til Skatteetaten. Nå oppfordrer han til et eldreopprør.

Bjørn Alstad Wangen (80) skrev om sine problemer med å få kontakt med Skatteetaten. I etterkant har det vært hyppig aktivitet på telefonen hans. – Det er mange som har møtt veggen, sier han.



– Eldre mennesker må ofte se de blir tvunget, sier Bjørn Alstad Wangen. Han håper å bidra til at systemet kan bli enklere. Foto: Ronyla Fagroun Larsen.

28. juli 2022

KRONIKK

## Stengt ute

Pappaen min var en oppegående mann med nettside og eget firma, til det krasja digitalt. Du skal helst være ung, frisk og kjapp når alt ordnes på nett.



**Astrid Marie Holand**

Datter

Publisert 12. juni 2021 kl. 10:4

Det er fryktelig at min alltid positive, omsorgsfulle og samfunnsengasjerte far måtte oppleve å bli digitalt utmeldt, skriver kronikkforfatteren.

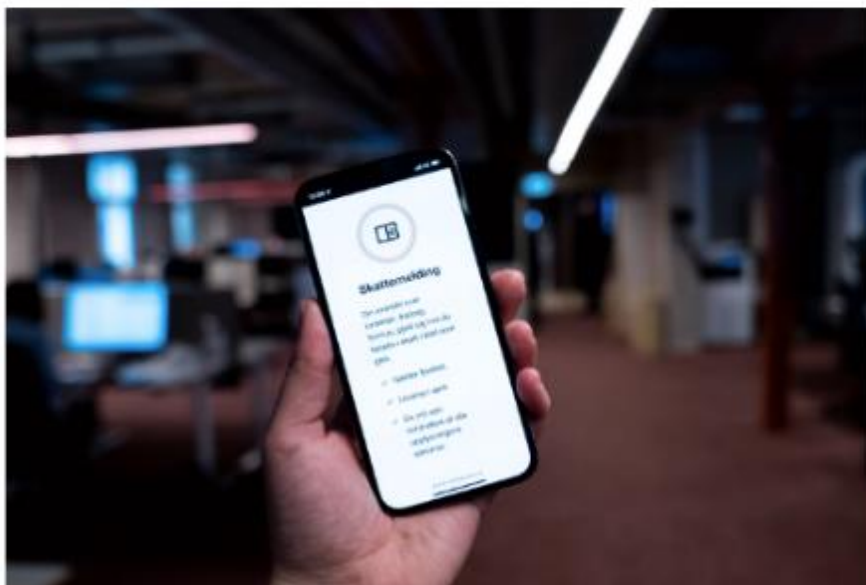
NRK Ytring 12. juni 2021

Debatt | Digitalisering

## Etter flere timer i telefonkø hos Skatteetaten ga min 78 år gamle mor opp

 **Nina Sandberg**  
Tidningsforfatter

30. mai 2022



Jeg hjalp moren min å nå Skatteetaten, men det er myndighetenes ansvar at hun og andre har tilgang til tjenester tilpasset deres behov, skriver Nina Sandberg. Foto: Trine Eke, NTB

Aftenposten 30. mai 2022

## 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 hjelperollen har jeg møtt den digitale veggen*



# Et pågående forskningsprosjekt:

- SOS-prosjektet:
- *Infrastructures for partially digital citizens: Supporting informal welfare work in the digitized state*
- Finansiert av Nordisk Råd (2021-2023)



# Ikke-digitale og «delvis digitale» brukere og deres hjelpere

- Vi skal gjøre empiriske studier med fokus på brukere som strever med å få tilgang til og bruke offentlige digitale tjenester:
  - Hvilke situasjoner og barrierer møter de?
  - Hvordan handler de da? Hvilke ressurser benytter de seg av?
  - Er støtte tilgjengelig? Hvem yter uformelt støttearbeid?
- Studier av 'digitale hjelpere' (spørreundersøkelse mai 2023)
  - Danmark – ansatte i Borgerservice
  - Sverige – lærere
  - Norge – sykepleiere i kommuner

## PhD- og post-doc-stipendiater



**Barbara P. Nino Carreras**  
IT-Universitetet i København

Jobbsøkere, Borgerservice



**Mikaela Åberg**  
Gøteborgs Universitet

Skole-hjem samarbeid



**Katherine Brown**  
Universitetet i Agder

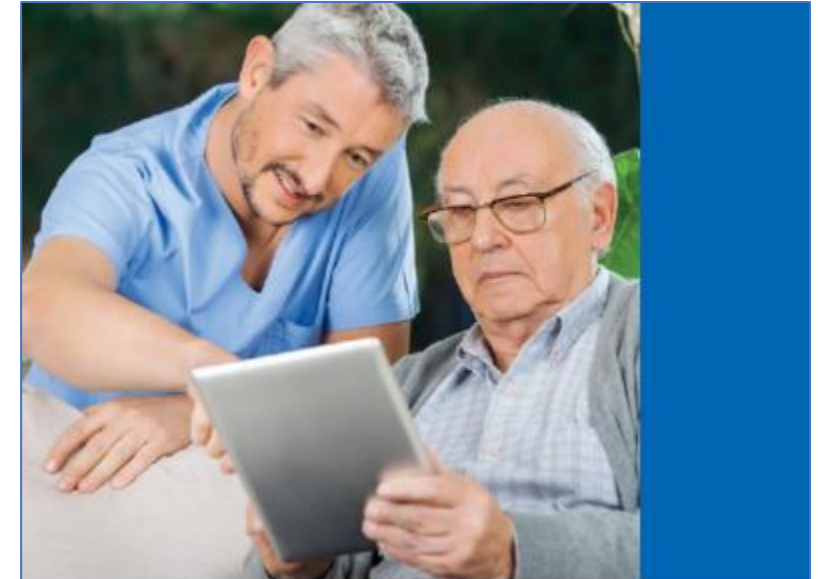
Flyktningers bruk av helsetjenester

# Brukerfokuset bidrar til oppmerksomhet mot:

- Livsituasjonen (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 arbeid'
  - Betydningen av digitale identitetsinfrastrukturer (for eksempel BankID)
- Hvilket brukerperspektiv har teknologidesignere/-utviklere?
  - Digitale løsninger designes ofte for autonome, kompetente PC-brukere
  - En relasjonell forståelse: personer som del av sosiale nettverk

# 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



## Going online on behalf of others

An investigation of 'proxy' internet consumers

<http://eprints.lse.ac.uk/83436/>

# Hva gjør myndighetene?

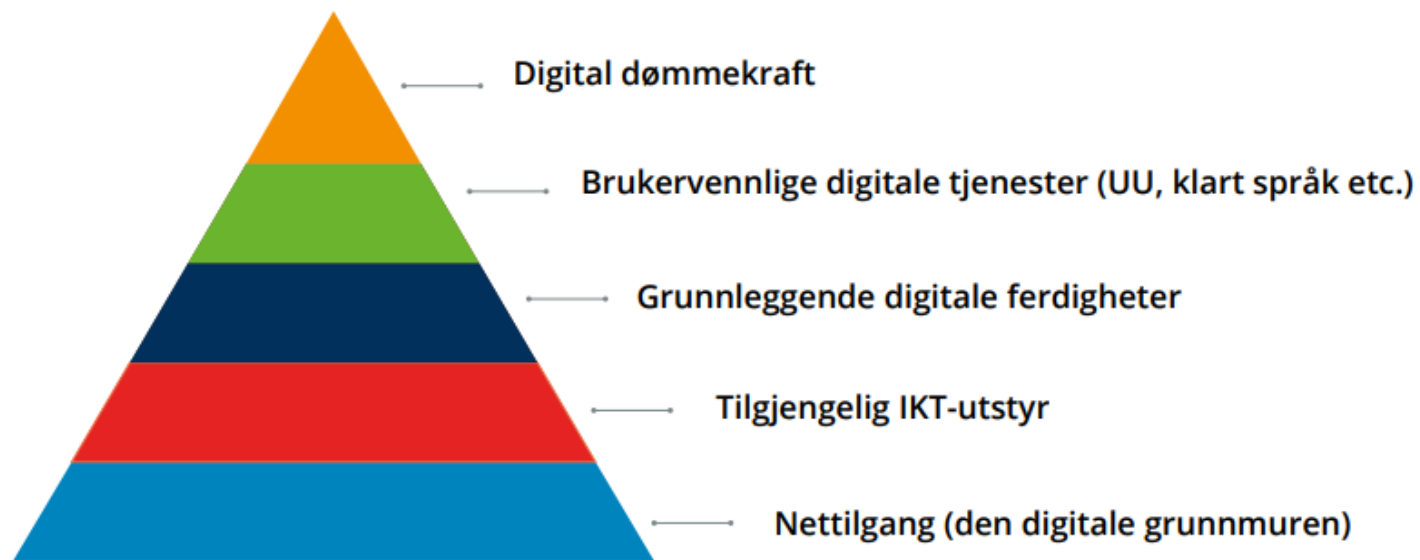
- September 2021:
- *Digital hele livet.*  
*Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen*
- Hovedfokus:  
kompetanseheving



# Politikkens problemforståelse

## Forutsetninger for fullverdig digital deltakelse

En strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen må bygge på en felles forståelse av at det er noen sentrale forutsetninger som må være på plass for at innbyggerne skal oppnå fullverdig digital deltakelse i samfunnet. Figuren nedenfor viser til fem ulike forutsetninger som strategien bygger sine tiltak på.



Figur 3.1 Fem forutsetninger for fullverdig digital deltagelse i samfunnet

Hovedmålet med strategien er å motvirke digitalt utenforskap ved å sørge for at alle innbyggere har tilstrekkelig digital kompetanse for å kunne delta i samfunnet på likeverdig grunnlag.

# Tjenestetilbydere må ta samfunnsansvar

- Eksempel:
- Eldreombudet utfordret bankene
- Bankene (via Finans Norge) har etablert en bransjenorm
  - Den sier bl.a. at banken skal ha tilbud om ikke-digitale tjenester og at banken skal tilby rådgiving
- Normen skal gjelde fra 1.11.2022





# Tjenestetilbydere (også i helse) må ta ansvar:

- Aktuelt prosjekt: «Video for Alle»



# Tjenestetilbydere (også i helse) må ta ansvar:

- Aktuelt prosjekt: «Video for Alle»
- Mål: å utvikle en veiviser for digital inkludering ved videokonsultasjon:
  - en digital «katalog» over barrierer og mulige løsninger
  - som skal danne grunnlag for utvikling av nye videotjenester i norsk helsevesen
  - som sikrer at pasienter med ulike funksjonsnivå og lite digital forkunnskap kan delta i videokonsultasjoner.

## Prosjekteier – Sunnaas Sykehus HF (HSØ innovasjonsmidler)

- Helseforetak: SSHF, OUS HF, Vestre Viken HF, Sykehuset Innlandet HF
- Brukerorganisasjoner: Blindeforbundet, LARS, Slagforeningen
- Forskere: Norsk Regnsentral, UiA (Senter for e-helse)
- Tolkesentralen, Indre Østfold kommune

## Hva slag barrierer har vi identifisert og hvor er det tiltak?

### Ytre faktorer

- Utstyr/teknisk løsning
- Helselogistikk
- Teknisk support
- Opplæring
- Økonomi



Universell utforming satt i system

### Indre faktorer

- Motivasjon
- Vurderingevne/kompetanse
- Brukskompetanse

## Selv om flere av faktorene som skaper barrierer er sett på, er to fremdeles ikke omtalt:

- Indre faktor: **det menneskelige aspektet** => behandler = barriere 1  
=> pasient) = barriere 2
- Ytre faktor: **systemsetting av universell utforming rundt tjenesten** = barriere 3

# Innhold i «Video for Alle»

## Modul 1: Introduksjon

- 1 video og 3 sider (tekst) om prosjektet

## Modul 2: Om universell utforming (4 korte videoer)

- Hva er UU?
- Ytre og indre faktorer ved videotjenester og UU
- Kontaktpunkter i tjenesten der problemene oppstår
- Personvern og informasjonssikkerhet som faktorer

## Modul 3: Systemperspektiv (2 videoer med illustrasjoner)

- De ulike delene i en videotjeneste og systembarrierer
- Hvordan løse disse barrierer – handlingsplan

KOMMER I SOMMER:  
Åpent tilgjengelig «Veileder»  
E-læringsmodul (for alle i HSØ)

# Innhold i «Video for Alle»

## **Modul 4: det menneskelig aspektet**

- 1 video: vi må ikke glemme at vi er mennesker...

## **Modul 5: behandlerperspektiv (2 videoer, 1 animasjon)**

- Hvordan opplever behandlere situasjonen og hva er barrierer?
- Hvordan løse barrierer?
- Animasjon: historien om faren som trengte en videokonsultasjon selv om han var blind

## **Modul 6: pasientperspektiv**

- 1 animasjon: Tre historier om pasienter som trengte tilrettelegging

## **Modul 7: Ressurser**

- 3 videoer; gode råd til pasienter, behandler og beslutningstaker
- 1 dokument: Handlingsplan i dokumentform
- Lenker til ressurser utenfor veiviseren

# Oppsummering

- Kompetanseheving og opplæring er bra!
- Universell utforming av tjenester er bra!
  - ... men ikke tilstrekkelig.
- Vi må også:
  - Bruke kompetansen som finnes på brukerdeltakelse og inkluderende design
  - Beholde alternative (analoge) kanaler for tjenester
  - Tilby veiledning i bruk av digitale kanaler
  - Understøtte de uformelle hjelperne