

# Vårt digitale liv: Verktøykasse for digital inkludering

Tina Kjensli Dyrseth

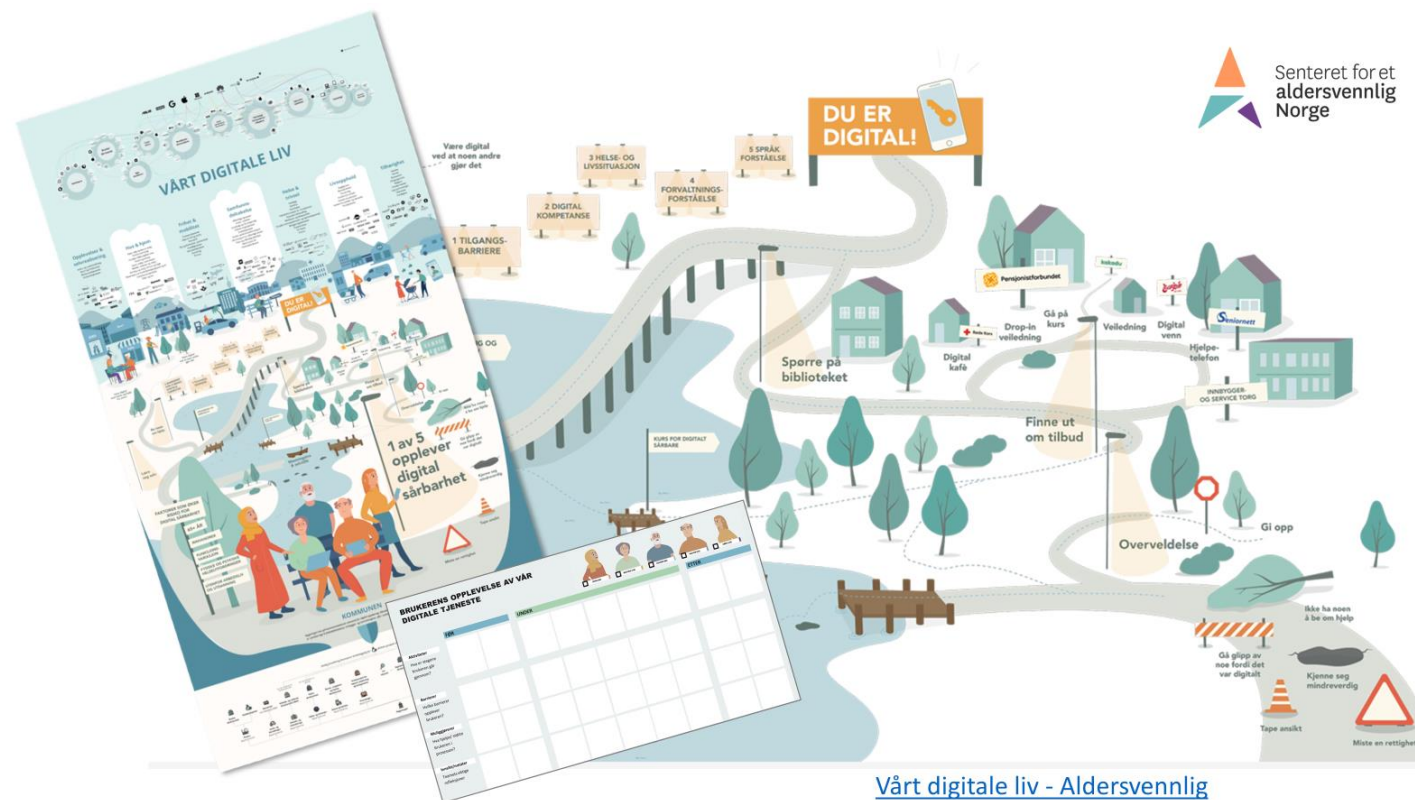
Senteret for et aldersvennlig Norge

Statsforvalteren Troms og Finnmark 29.11.2024



# Bakgrunn: Vårt digitale liv

- Senteret for et aldersvennlig Norge, Eggs Design, Helsedirektoratet
- Synliggjøre kompleksiteten i den digitale samfunnsutviklingen
- Kart og film
- Verktøykasse for digital inkludering





DU ER DIGITAL!

FACTORIA ER DEN  
REKORDEN FOR  
DIGITAL SÅRBARHET

100%	BRUK AV
95%	BRUK AV
90%	BRUK AV
85%	BRUK AV
80%	BRUK AV
75%	BRUK AV
70%	BRUK AV
65%	BRUK AV
60%	BRUK AV
55%	BRUK AV
50%	BRUK AV
45%	BRUK AV
40%	BRUK AV
35%	BRUK AV
30%	BRUK AV
25%	BRUK AV
20%	BRUK AV
15%	BRUK AV
10%	BRUK AV
5%	BRUK AV
0%	BRUK AV

1 av 5  
opplever  
digital  
sårbarhet

# Vårt digitale liv

# Systemkartet



seg selv

### FAKTORER SOM ØKER RISIKO FOR DIGITAL SÅRBARHET

65+ ÅR

INNVANDRER

FUNKSJONS-VARIASJON

FYSISKE OG PSYKISKE HELSEUTFORDRINGER

UTENFOR ARBEIDSLIV OG UTDANNING



## KOMMUNEN

Regjeringen har gitt kommunesektoren ansvaret for digital opplæring, tilbudet varierer mellom kommunene og er i praksis lagt til folkebibliotekene, innbygger- og servicetorgene, ofte i samarbeid med ideelle organisasjoner

Mestringstro & selvtillit

Overveldelse

Gi opp

Ikke ha noen å be om hjelp

# 1 av 5 opplever digital sårbarhet

Gå glipp av noe fordi det var digitalt

Kjenne seg mindreverdige

Tape ansikt

Miste en rettighet





**DU ER DIGITAL!**



5 SPRÅK FORSTÅELSE

4 FORVALTNINGS-FORSTÅELSE

2 DIGITAL KOMPETANSE

3 HELSE- OG LIVSSITUASJON

5 BARRIERER FOR Å BRUKE DIGITALE TJENESTER

1 TILGANGS-BARRIERE

Være digital ved at noen andre gjør det

Være digital med støtte og hjelp fra andre

Be noen om hjelp

Lære seg selv

UTDANNING OG ARBEIDSLIV

Spørre på biblioteket

Digital kafé

Drop-in veiledning

Veiledning

Digital venn

Hjelpe-telefon

INNBYGGER- OG SERVICE TORG

Finne ut om tilbud

Overveldelse

Gi opp

Ikke ha noen å be om hjelp

**FAKTORER SOM ØKER RISIKO FOR DIGITAL SÅRBARHET**

65+ ÅR

INNVRANDRER

**1 av 5 opplever digital**

Gå glipp av noe fordi det var digitalt



Mestringstro & selvtillit

VALGLOKALE

Kafe

Pensjonistforbundet

kakadu

Rede Kors

Seniornett

Rede Kors

Digital kafé

Drop-in veiledning

Veiledning

Digital venn

Hjelpe-telefon

INNBYGGER- OG SERVICE TORG

Finne ut om tilbud

Overveldelse

Gi opp

Ikke ha noen å be om hjelp

**FAKTORER SOM ØKER RISIKO FOR DIGITAL SÅRBARHET**

65+ ÅR

INNVRANDRER

**1 av 5 opplever digital**

Gå glipp av noe fordi det var digitalt



Mestringstro & selvtillit

VALGLOKALE

Kafe

Pensjonistforbundet

kakadu

Rede Kors

Seniornett

Rede Kors

Digital kafé

Drop-in veiledning

Veiledning

Digital venn

Hjelpe-telefon

INNBYGGER- OG SERVICE TORG

Finne ut om tilbud

Overveldelse

Gi opp

Ikke ha noen å be om hjelp

# VÅRT DIGITALE LIV

## Opplevelser & selvrealisering

Kultur og underholdning  
Sport og fritidsutstyr  
Restauranttjenester  
Strømmetjenester



## Hus & hjem

Kjøp, salg og leie av bolig  
Kommunal bolig  
Husleie, fellesutgifter mm.  
Strøm og energi  
Vann, avløp, renovasjon  
Møbler, interiør og utstyr  
Verktøy og utstyr til hus og hage  
Reparasjon av husholdningsapparat og el.  
Håndverktjenester  
Klær og sko



## Frihet & mobilitet

Transporttjenester  
Kjøp av bil og motor  
Drivstoff  
Fly og feriereiser, pakkereiser  
Hoteltjenester  
Verkstedtjenester  
Parkering  
TT-kort



## Samfunnsdeltakelse

Offentlige tjenester  
Aviser, nyheter  
Lokalvalg og Stortingsvalg  
Politisk engasjement  
Skattetjenester  
Kritisk samfunnsinformasjon  
Informasjon fra offentlige etater  
Pass og offentlig identitet  
Elektronisk-ID  
Fremtidsfullmakt



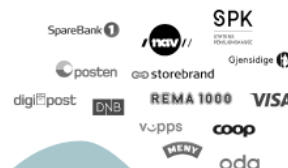
## Helse & trivsel

Fastlege  
Sykehus  
Tannhelse  
Helseinformasjon & -kompetanse  
Fysisk behandling  
Medisiner og helseartikler  
Sosiale omsorgstjenester og hjemmetjenester  
Rengjørings-tjenester  
Pasientreiser  
HC-bevis  
Frikort



## Livsopphold

Dagligvarer  
Banktjenester  
Forsikring  
Inntekt fra arbeid  
Inntekt fra pensjon  
Inntekt fra ytelser og stønader  
Posttjenester



## Tilhørighet

Familie  
Venner  
Romantikk  
Omgangskrets  
Religion  
Sosiale medier  
Lag og foreninger  
Interesser  
Frivillighet



**DU ER DIGITAL!**



Være digital med støtte og hjelp fra andre

Være digital ved at noen andre gjør det

5 BARRIERER FOR Å BRUKE DIGITALE TJENESTER

1 TILGANGSBARRIERE

2 DIGITAL KOMPETANSE

3 HELSE- OG LIVSSITUASJON

4 FORVALTNINGS-FORSTÅELSE

5 SPRÅK FORSTÅELSE

Pensjonistforbundet

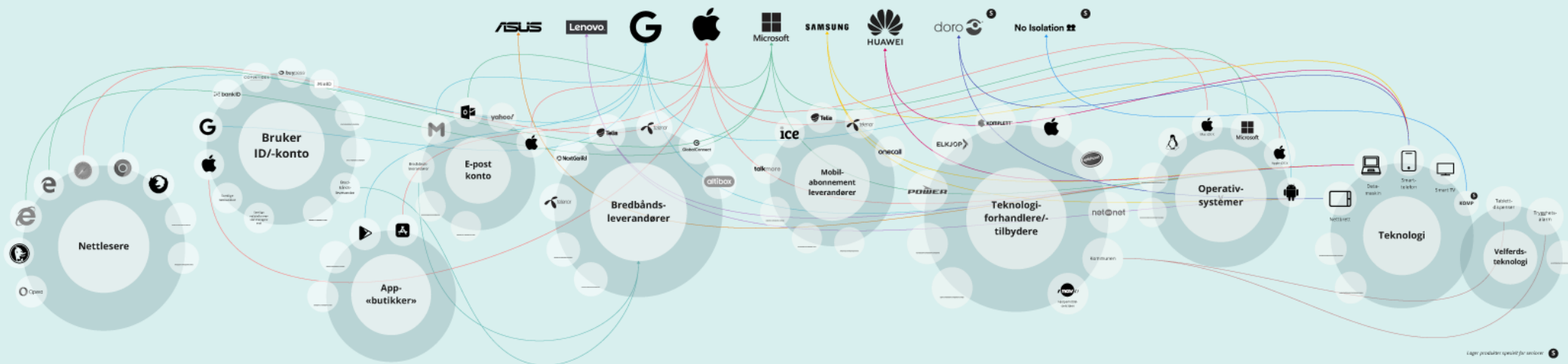
Gå på kurs

Drop-in veiledning

Veiledning

Digital venn

Seniornett



# VÅRT DIGITALE LIV

## Opplevelser & selvrealisering

Kultur og underholdning  
Sport og fritidsutstyr  
Restauranttjenester  
Strømmetjenester



## Hus & hjem

Kjøp, salg og leie av bolig  
Kommunal bolig  
Husleie, fellesutgifter mm.  
Strøm og energi  
Vann, avløp, renovasjon  
Møbler, interiør og utstyr  
Verktøy og utstyr til hus og hage  
Reparasjon av husholdningsapparat og el.  
Håndverktjenester  
Klær og sko



## Frihet & mobilitet

Transporttjenester  
Kjøp av bil og motor  
Drivstoff  
Fly og feriereiser, pakkereiser  
Hoteltjenester  
Verkstedtjenester  
Parkering  
TT-kort



## Samfunnsdeltakelse

Offentlige tjenester  
Aviser, nyheter  
Lokalvalg og Stortingsvalg  
Politisk engasjement  
Skattetjenester  
Kritisk samfunnsinformasjon  
Informasjon fra offentlige etater  
Pass og offentlig identitet  
Elektronisk-ID  
Fremtidsfullmakt



## Helse & trivsel

Fastlege  
Sykehus  
Tannhelse  
Helseinformasjon & -kompetanse  
Fysisk behandling  
Medisiner og helseartikler  
Sosiale omsorgstjenester og hjemmetjenester  
Rengjørings-tjenester  
Pasientreiser  
HC-bevis  
Frikort



## Livsopphold

Dagligvarer  
Banktjenester  
Forsikring  
Inntekt fra arbeid  
Inntekt fra pensjon  
Inntekt fra ytelser og stønader  
Posttjenester



## Tilhørighet

Familie  
Venner  
Romantikk  
Omgangskrets  
Religion  
Sosiale medier  
Lag og foreninger  
Interesser  
Frivillighet





# digital sårbarhet

- INNVAENDRER
- FUNKSJONS-VARIASJON
- FYSISKE OG PSYKISKE HELSEUTFORDRINGER
- UTENFOR ARBEIDSLIV OG UTDANNING



Kjenne seg mindreverdige



Tape ansikt

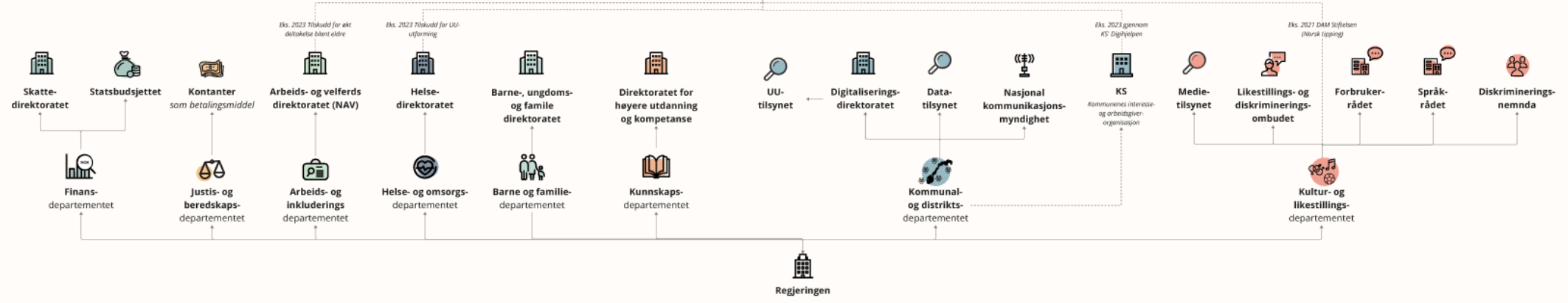


Miste en rettighet

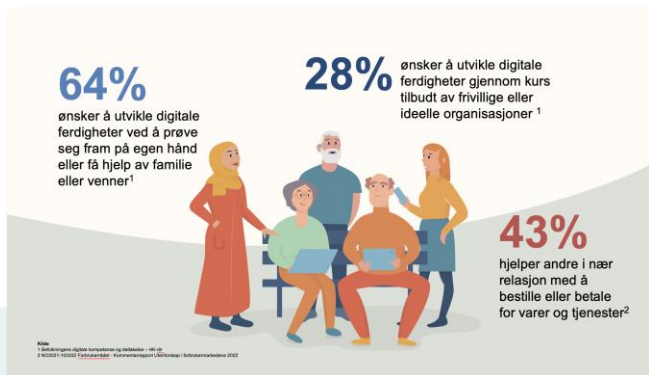
## KOMMUNEN

Regjeringen har gitt kommunesektoren ansvaret for digital opplæring, tilbudet varierer mellom kommunene og er i praksis lagt til folkebibliotekene, innbygger- og servicetorgene, ofte i samarbeid med ideelle organisasjoner

Statlig forvaltning finansierer tilrettelegging for sårbare grupper primært gjennom  rlige tilskudd



# Verktøykassa består av 3 hoveddeler



## 1. Bakgrunn og informasjon om digital sårbarhet

Hva er de største barrierene? Og hvor mange innbyggere er påvirket av digital ekskludering?



## 2. Personas

Fem karakterer som representerer de største risikofaktorene for å ta i bruk digitale tjenester.

I tillegg en mal for å lage deres egne personas, dersom dere har behov for det.

**BRUKERENS OPPLEVELSE AV VÅR DIGITALE TJENESTE**

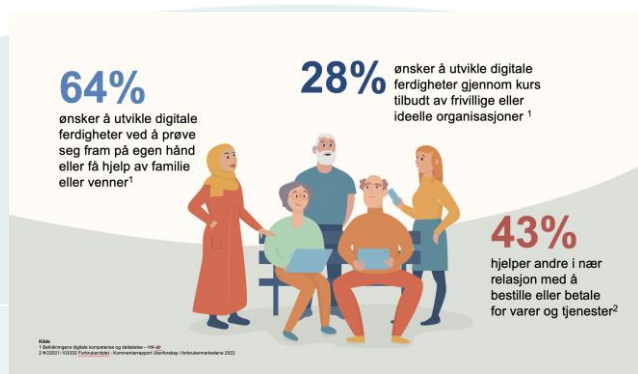
✓

	FØR	UNDER	ETTER
<b>Aktiviteter</b> Hva er stegene brukeren går gjennom?			
<b>Barrierer</b> Hvilke barrierer opplever brukeren?			
<b>Muliggjøvere</b> Hva hjelper/støtte brukeren i prosessen?			
<b>Innsikt/notater</b> Teamets viktigste refleksjoner			

## 3. Brukerreise

Et verktøy for å kartlegge hvordan tjenesten deres oppleves fra en brukers perspektiv, over tid og på tvers av kanaler.

# Hvordan bruker du verktøykassen?



1

## Les gjennom

Les gjennom introduksjonen om digital sårbarhet og persona (fem innbyggere som opplever ulike digitale utfordringer).

2

## Vurder og reflekter:

- Hvordan er det for Gøril, Zosia, Beatrice, Halvor og Edvard å bruke deres tjenester?
- Hva er de største utfordringene de kommer til å oppleve?

**Brukerpersona: Zosia, 34 år**

**Innvander**

**Biografi**  
Zosia kom til Norge som flyktning fra Syria for 3,5 år siden. Hun er alene med to barn på 6 år og 9 år. Det yngste barnet er sykt og krever mye oppfølging av leger og sykehus. Hun har jobb og de leier egen leilighet.

Hun mestrer norsk greit muntlig, men synes det er vanskelig å kommunisere med det offisielle digitale da hun har lese- og skrivvansker. Kommunen fikkset oppussede PCer gjennom intro-programmet, men den er adslagt. Hun må derfor til biblioteket for mye av det digitale for større skjerm og få hjelp av bibliotekarene.

**Personlighet**  
Zosia er veldig glad i å lage mat og har tatt med meg massevis med lokale oppskrifter fra hjemlandet mitt. Gjennom maten har hun fått mange gode venner i bygda vi bor i. Hun vurderer å starte en kafe når barna mine blir litt eldre og mer selvstendige.

**Barrierer:**  
Tilgangs-barriere Språkforståelse  
Forvaltnings forståelse

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

**Fakta**  
**15%** har norsk som andrespråk  
**20%** har generelle lesevansker når de går ut av skolen.  
**18%** ca. 800 000 personer mener og bruket i offentlige digitale tjenester er vanskelig å forstå

3

## Kartlegg brukernes opplevelse

Kartlegg steg for steg ved å bruke brukerreisens mål:

- Hva er de største barrierene?
- Hva er de største mulighetene?

**BRUKERENS OPPLEVELSE AV VÅR DIGITALE TJENESTE**

	FØR	UNDER	ETTER
<b>Aktiviteter</b> Hva er det som brukeren gjør gjennom?			
<b>Barrierer</b> Hvilke barrierer opplever brukeren?			
<b>Muligheter</b> Hva hjelpe/støtte brukeren i prosessen?			
<b>Innsikt/notater</b> Teamets viktigste refleksjoner			

# 64%

ønsker å utvikle digitale ferdigheter ved å prøve seg fram på egenhånd eller få hjelp av familie eller venner<sup>1</sup>

# 28%

ønsker å utvikle digitale ferdigheter gjennom kurs tilbudt av frivillige eller ideelle organisasjoner<sup>1</sup>



# 43%

hjelper andre i nær relasjon med å bestille eller betale for varer og tjenester<sup>2</sup>

**Kilde**

1 Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse – HK-dir

2 NO2021-103332 Forbrukerrådet - Kommentarrapport Utenforskap i forbrukermarkedene 2022

# Brukerpersona: Gøril, 24 år

## Utenfor arbeidslivet

### Biografi

Gøril er lett psykisk utviklingshemmet. Dette har ført til at hun har en verge, som har kontroll over økonomien hennes. Gøril har derfor ikke en egen Bank-ID.

Det at hun ikke har Bank-ID stenger henne ute fra mye mer enn de store økonomiske avgjørelsene. I verste fall kan hun gå glipp av viktige rettigheter og frarøves muligheten til å gjøre sin plikter.

### Barrierer:

#### Tilgangsbarriere

#### Helse- og livssituasjon

*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.

*Jeg får ikke se vedtak gjort om meg fra f.eks. NAV og jeg får ikke logget inn på Digipost.* Hvordan kan jeg unngå at jeg gå glipp av viktige ting?!

### Fakta

8%

Ca. 300 000 personer av den voksne befolkning, har ikke Bank-ID

23%

Ca. 850 000 personer, har nedsatt fysisk eller psykisk funksjonsevne



# Reflektere og vurdere ut fra Gørils situasjon

## LEVE SEG INN I Å LEVE UTEN BANK-ID:

Reflektere: når trenger man bank ID for å bruke deres tjeneste?

Vurdere: er det mulig å lage en forenklet innlogging (uten bank-ID) hvor man har begrenset tilgang?

Test: kan du teste tjenesten deres med brukere som ikke har bank ID?

## LEVE SEG INN I Å VÆRE EN VERGE

Reflektere: kan en verge bruke deres tjeneste på vegne av den personen er verge for?

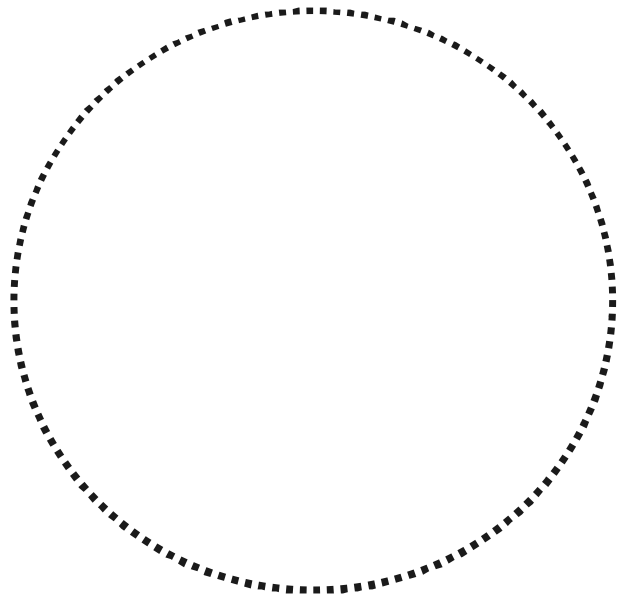
Test: kan du teste tjenesten med en verge eller på vegne av en annen person?

## LEVE SEG INN I Å IKKE HA OVERSIKT

Reflektere: hvilken informasjon har Gøril tilgang til? Hva har hun ikke tilgang til?

Vurdere: hvordan kan Gøril få beskjed om viktige vedtak gjennom tjenesten deres?





## Biografi

Empty dashed rectangular box for biographical information.

## Personlighet

Empty dashed rectangular box for personality information.

“

## Barrierer

Hvilke barrierer opplever brukeren?

Empty rectangular box for barrier response.

Empty rectangular box for barrier response.

Empty rectangular box for barrier response.

Empty rectangular box for barrier response.

Empty rectangular box for barrier response.





## Tre nivåer man kan jobbe med brukerreisen på

### 1 Kartlegg antagelser

Hvordan tror vi at tjenesten(e) vår(e) er i dag?

### 2 Kartlegg dagens reise

Hvordan er det faktisk?

### 3 Kartlegg ønsket reise

Hvordan ønsker vi at tjenesten skal bli i framtiden?

## Flere steg til endring

### Bli bevisst

Start med å lese materialet og bruk det til egen refleksjon alene, i ditt team, avdeling eller hele virksomheten. Bruk materialet i en presentasjon, del for lesing av hver enkelt medarbeider, eller gjør det tilgjengelig på annet vis.

### Prøv selv

Fortsett reisen ved å ta utgangspunkt i personasene og støttespørsmålene, og prøv selv å bruke deres tjeneste(r). Gå på nettsiden, logg inn, forsøk å ringe/chatte med tjenesten osv. Inviter til en eller flere workshops, gi oppgaver i forkant av workshopen, og del erfaringene med hverandre.

### Møt deres brukere

Det siste steget på reisen i å forstå digital sårbarhet er å møte tjenestens faktiske brukere. Finn ut hvordan dere kan komme i kontakt med deres brukere. Få dem til å vise og fortelle om hvordan det er å bruke tjenesten, og hvilke barrierer de møter.





Senteret for et  
aldersvennlig  
Norge

# Ressursside: Vårt digitale liv

Se filmen, last ned kartet, og personas-  
verktøyet på Senteret for et aldersvennlig  
Norge sine nettsider.



QR-kode til  
ressurssiden



[https://www.aldersvennlig.no/  
ressurser/vart-digitale-liv](https://www.aldersvennlig.no/ressurser/vart-digitale-liv)



Senteret for et  
**aldersvennlig**  
**Norge**

Les mer:

[www.aldersvennlig.no](http://www.aldersvennlig.no)

Følg oss:



Bli inspirert:

[www.planleggelitt.no](http://www.planleggelitt.no)