

Digitalt utenforskap

NOKIOS

27. Oktober 22



Digitalt utenforskap

Hva er digitalt utenforskap, hvem treffes og hva gjør det med et individ å føle seg digitalt utenfor?

Hvordan bør vi håndtere digitalt utenforskap? Hva kan vi gjøre for å tilrettelegge best mulig for de som trenger ekstra hjelp?



Forenklet har vi tre typer tjenester i møte med offentlig (og privat) sektor

1. Digital standardisert informasjon til innbygger uten personlig innlogging
2. Digital individuelt rettet informasjon, veiledning eller andre tjenester (innlogget)
3. Tjenesteyting som innebærer interaksjon mellom bruker og offentlig ansatt (fysisk oppmøte, telefon, epost, sms etc)

De som er 100% digitalt utenfor kan kun få hjelp via interaksjon mellom bruker og offentlig ansatt.

Med hjelp av universell utforming, klart språk og brukervennlige løsninger senker vi kravene til digital deltakelse. Med mer kompetanse og gode hjelpemidler kan flere løftes opp til å bli mer digitale. På den måten flyttes flere fra punkt 3 til 1 og 2. Samtidig vil det alltid være innbyggere som aldri vil bli digitale



14 %

av befolkningen har lav eller manglende digital kompetanse

1 av 3

Har ikke erfaring med å
finne info på offentlige
nettsider

2 av 3

Har ikke digital ID

7 av 10

Aldri fylt ut et nettskjema

Det er mange grunner til digitalt utenforskap – eksempel:



Eldre, sykdom, kognitiv svikt



Mangler bank-id



Vanskelig livssituasjon

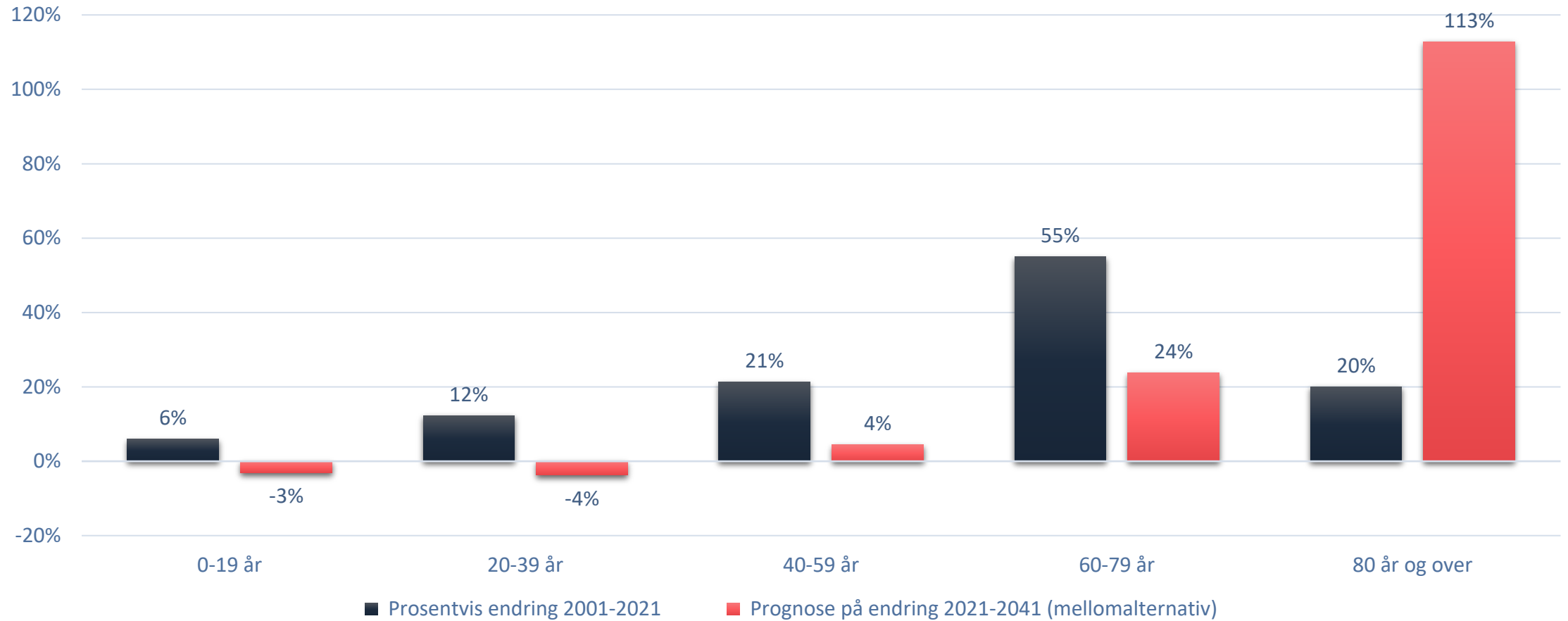


Forstår ikke språket

...og stadig nye kommer til gjennom livets gang

Ei aldrande befolkning

Endring i folketal



Viktigheten av digital selvtillit og motivasjon

- Digital selvtillit og manglende motivasjon er i mange tilfeller en større barriere enn digital ferdighet.
- Mange får til å bruke netthandel, sosiale medier, sms osv der motivasjonen og selvtillitten er høy.
- Motsvarende begrenser mange sin egen digitale selvtillit og motivasjon når de skal bruke andre digitale løsninger, for eksempel digitale søknader hos en offentlige etat der man går inn i en mer formell situasjon



Studie fra Pennsylvania

I hvilken grad bør offentlig sektor ta høyde for brukergruppen som har lave eller ingen digitale ferdigheter?

- Paradoks: De som er mest digitalt utenfor er også de som bruker mest tjenester i det offentlige – og ofte også de som har minst nettverk rundt seg som kan støtte
- Universell utforming, klart språk og digitalt utenforskap må ses i sammenheng
- Måten vi digitaliserer på er det mest kraftfulle verktøyet vi har for å minimere digitalt utenforskap (for eksempel «don't make me think»-løsninger som Vipps og Instragram)
- Det vil alltid finnes brukere som aldri vil bli digitale – det må finnes alternative løsninger for denne brukergruppen som muliggjør fysisk interaksjon

