

# Digital inkludering – felles kunnskapsgrunnlag om status og tiltak

23.05.2024

**RAMBOLL**

# Innhold

|                                                                         |          |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Informasjon om oppdraget, metode og datakilder</b>                   | side 2.  |
| <b>Del 1: Barrierer ved tjenestene og tiltak for å imøtekomme disse</b> | side 5.  |
| <b>Del 2: Drøfting av funn og status</b>                                | side 32. |

# Rambøll har kartlagt digital inkludering på oppdrag fra Digitaliseringsdirektoratet og Skate



## **Oppdraget innebar å:**

- Samle kjent innsikt om brukerbarrierer med utgangspunkt i Skatevirksomhetene
- Lage en oversikt over pågående tiltak i Skatevirksomhetene som motvirker digitalt utenforskap



## **Formålet med kunnskapsgrunnlaget er å:**

- Samle kjent kunnskap om barrierer for digital deltakelse
- Få oversikt over pågående tiltak i offentlig sektor som fremmer digital inkludering
- Bidra til økt kompetanse i forvaltningen om digitalisering for mangfold
- Gjøre det enklere å dele kunnskap og erfaringer på tvers
- Gjennom dette understøtte at offentlig sektors arbeid med digital deltakelse mer samordnet og at brukerne opplever én digital offentlig sektor og en enklere hverdag

# Metoder og datakilder

## Oppdraget bygger på data om og fra 15 deltakende virksomheter:

- Digdir
- Brønnøysundregistrene
- Lånekassen
- Utdanningsdirektoratet
- Sikt
- Politiet
- Skatteetaten
- Kartverket
- Statistisk sentralbyrå
- NAV
- KS
- Direktoratet for E-helse
- Helsedirektoratet
- Halden kommune
- Oslo kommune

## Datainnsamlingsaktiviteter

- Dokumentgjennomgang
  - Innhenting og gjennomgang av statistikk og undersøkelser om digital deltakelse
  - Innhenting og undersøkelse av skriftlig dokumentasjon på arbeid med digital inkludering i alle de 15 virksomhetene
- Intervjuer
  - 16 gruppeintervjuer med 33 informanter fordelt på 13 virksomheter
- To workshops
  - Ca. 20 deltakere til sammen
- Forankring og presentasjoner for Arbeidsutvalget i Skate og koordineringsmøte dig-del

# **Del 1**

Barrierer ved tjenestene og  
tiltak for å imøtekomme  
disse

# Digitalt utenforskap

*«Digitalisering gir nye moglegheiter, også moglegheiter for å inkludere fleire i fellesskapet. Men viss vi ikkje legg til rette for at flest mogleg skal delta etter evne, risikerer vi å bidra til digital utanforskap. Digitalisering er eit middel til å inkludere fleire i samfunnet, ikkje eit mål i seg sjølv. Vi har ansvar for å levere offentlege tenester til alle, også til dei som ikkje kan eller ønsker å bruke digitale verktøy og tenester. [...]*

*Det er også store variasjonar i befolkninga. Det er eit mål at alle skal ha mest mogeleg lik tilgang til grunnleggjande digitale løysingar, og at alle som ønskjer det har kunnskap om korleis løysingane kan brukast.»*

*Kommunal- og distriktsdepartementet, 2023a*

## **Digitalt utenforskap**

Ulikhet i:

1. tilgang til,
2. evnen til å bruke, eller
3. evnen til å nyttiggjøre seg digitale tenester

*Midtgård et. al., 2022*

# Seks identifiserte brukerbarrierer og tiltakskategorier

I dette kapittelet gjennomgår vi ulike **barrierer som eksisterer ved tjenestene** i dag, kartlagt gjennom datainnsamling blant Skate-virksomhetene. Barrierene knyttet til tjenestene reflekterer barrierer som slår ut på individnivå hos brukere, og viser hvordan brukerbarrierene gjør seg gjeldende i deres møter med tjenester.

Brukerbarrierer på som slår ut på individnivå korresponderer ikke én til én med barrierene knyttet til tjenester. Tiltakene som skal imøtekomme identifiserte barrierer ved tjenestene, kan derfor svare til en kombinasjon av brukerbarrierene som oppleves på individnivå.

|                                |                     |                                                      |                                                 |                                          |                                |
|--------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------|
| Manglende universell utforming | Manglende klarspråk | Mangel på eID og mulighet for digital representasjon | Manglende tilgang til informasjon og veiledning | Manglende brukertilpasning og sammenheng | Mangel på analoge alternativer |
|--------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------|

# Manglende universell utforming

## Introduksjon til barrieren og eksisterende tiltak

Visse **funksjonsnedsettelse**r og **helsetilstander** kan gjøre det **krevende å ta i bruk digitale tjenester**. Så mange som 1 av 5 innbyggere har en varig eller midlertidig funksjonsnedsettelse. I slike tilfeller kan man være avhengig av mulighet for **skjermlesere, hørselshjelpemidler, skjermdeling** eller andre type hjelpemidler. Tjenester uten universell utforming er i verste fall være **utilgjengelige** for enkelte brukere, og dette utgjør derfor en barriere det er viktig å imøtekomme gjennom å sikre universell utforming.

Alle virksomheter er pålagt å sørge for universelt utformede tjenester. Innføringen av tekniske krav og tilgjengelighetserklæringer på applikasjoner og nettsteder, og medfølgende sanksjoner for virksomheter som ikke etterlever disse kravene, har bidratt til økt fokus. Likevel er det i dag variasjoner blant virksomhetene i grad av universelt utformede tjenester, og alle virksomheter har enkelte tjenester som enda ikke er universelt utformet.

## Tiltak

Kartlegging av universell utforming og brudd, og publisering av tilgjengelighets-erklæring

Forankring av uu-forpliktelser i toppledelsen

Opprettelse av tverrfaglige utvalg for uu

Sertifisering og kursing for nyansatte

Standardisering av skjemaer og tjenester

Bruk av uu-kafeer for kompetanse- og erfaringsdeling

Bruker-involvering og brukertesting

Krav til uu ved innkjøp av nye systemer

# Manglende universell utforming

Nærmere om virksomhetenes utfordringer og tiltak, og hvordan disse treffer brukerne

Datagrunnlaget viser spesielt fire utfordringer i forbindelse arbeid med universell utforming. Under oppsummeres disse utfordringene, sammen med eksempler på hvordan noen av Skate-virksomhetene imøtekommer disse utfordringene i dag.

## Eldre IT-plattformer er uegnet for universelt utformede tjenester

Flere virksomheter oppgir at tidligere kortsiktige valg i anskaffelser og utvikling av IT-systemer har ført til at de i dag har IT-systemer som ikke muliggjør universelt utformede nettsider og tjenester. Dette gjør at disse virksomhetene sitter med «teknisk gjeld», som de må kvitte seg med for å kunne innfri krav til universell utforming. Gamle IT-systemer er verken gode nok til å erstatte analoge tjenester, eller å skape universelt utformede tjenester digitalt.

Eksempelet fra **Sikt** belyser hvordan IT-plattform er utgangspunktet for et godt arbeid med universell utforming.

## Kunnskap og kompetanse

Flere virksomheter opplever å ikke ha nok kunnskap og kompetanse om universell utforming, og kunnskapen og kompetansen som finnes når ikke ut til alle team og områder i virksomheten.

**Sikt** og **SSB** har satt rutiner, kunnskapsutvikling og erfaringsdeling i system på gode måter. Dette beskrives i eksemplene under.

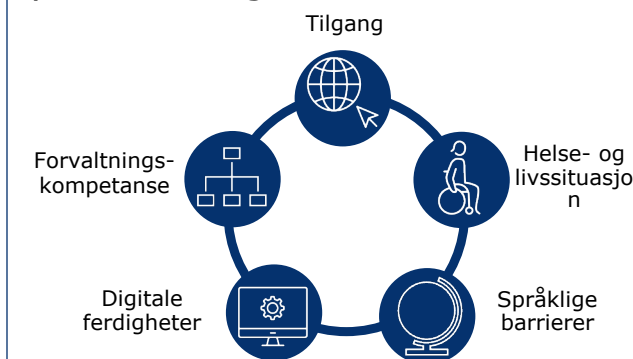
## Prioritering og muligheten til å stille krav internt i organisasjonen

Enkelte virksomheter har store utfordringer med for eksempel digitalisering, og har ikke kapasitet eller ressurser til å prioritere universell utforming per dags dato.

## Vanskelig å rekruttere brukertestere

Brukerinvolvering og brukertesting er god praksis for utvikling av brukervennlig design og universelt utformede nettsider og applikasjoner. Tilgangen på brukertestere er imidlertid begrenset, og variasjonen i behov er store. Brukertesting blir derfor ofte en begrenset del av utviklingen. I den sammenheng er det foreslått et felles senter for rekruttering av brukertestere: Det er identifisert et behov for å bygge opp en felles offentlig testtjeneste, testsenter, med brukere med ulike barrierer og behov, som muligens kunne finansiert noen jobber og et felles system for å «booke» brukere for å teste systemet. En virksomhet mener det ville hatt betydelige virkninger både mht. effektivitet og kvalitet, fordi brukertestere i dag er vanskelig å få tak i.

Utfordringene og tiltakene på virksomhetsnivå påvirker følgende barrierer:



# Manglende universell utforming

Eksempel på god praksis

## **Sikt: Strukturert arbeid med universell utforming**

Sikt lager fellestjenester og løsninger for å støtte høyere utdanning. Sikt jobber strukturert med universell utforming for at alle skal kunne bruke løsningene deres, gjennom følgende grep:

- Etablert uu-nettverk hvor de gjennomfører seminarer, kurs og møter for å oppdatere og dele tips og erfaringer
- Jobber strukturert med å imøtekomme kravene til universell utforming for alle tjenestene. Har intranettsider for veiledning, lager komponentbibliotek, tester nettløsningene
- Forsøker å forbedre universell utforming fra leverandører, blant annet gjennom tydeligere kontrakter



*Fagmiljøene anbefaler å lage én IT-løsning, og gjøre den tilgjengelig. Ikke ha én løsning for noen og gjennomgående en annen løsning for de med særlige behov.*

*- Spesialist i universell utforming og  
Certified Professional in Web  
Accessibility, Sikt*

# Manglende universell utforming

Eksempel på god praksis

## **SSB: Sertifisering og kursing i universell utforming**

Statistisk sentralbyrå har innført sertifisering og kursing av ansatte knyttet til henholdsvis publisering, utviklere og designere. Kursene gis også til nyansatte. På denne måten sørger man for å heve kompetansen i organisasjonen på universell utforming, og sikrer at rutiner følges.

For å komme i gang med et målrettet og systematisk arbeid med universell utforming kan man følge disse stegene:

- Forankre behovet for en satsing på universell utforming i øverste ledelse
- Etablere en seksjon/leder med et tydelig eierskap til universell utforming på tvers i organisasjonen
- Etablere et tverrgående/tverrfaglig utvalg for universell utforming i organisasjonen med faste representanter fra alle fagområder som berøres av UU, f.eks. innkjøp/juridisk, utviklere/IT, kommunikasjon/web m.m.
- Utvikle kurs spesielt rettet mot ulike deler av universell utforming som publisering, design, utvikling m.m. Hvis mulig er det fint å bruke en ekstern ekspert til å lage disse kursene i samarbeid med interne krefter som har et tydelig ansvar for innen UU i organisasjonen
- Sette av midler i budsjetter til sertifisering av ansatte med stor engasjement for UU

# Manglende klarspråk

Introduksjon til barrieren og eksisterende tiltak

Flere av virksomhetene i undersøkelsen forteller at hele eller deler av deres tjenestetilbud ofte kan ha et **tungt og faglig språk**. Dette for å sikre presisjon i følge med lovkrav og andre føringer. I tillegg brukes store mengder tekst i kommunikasjonen fra virksomhetene utad mot brukere. Dette kan gjøre innholdet og teksten i tjenestene **overveldende** og **vanskelig å forstå**, særlig for brukere med **manglende språkforståelse**. Dette gjelder spesielt ofte blant personer som ikke har norsk som morsmål. Vanskelig språk kan både være et problem i enkeltdokumenter og på tvers av en brukerreise.

I likhet med universell utforming, jobber alle Skate-virksomhetene i større eller mindre grad med klarspråk. Hvor langt virksomhetene har kommet i dette arbeidet, avhenger av hvilke lovverk de forvalter og krav disse medfører til **presisjon**, men også **kompetanse** og **kapasitet** internt i virksomheten.

## Tiltak

Tverrfaglig sammensatte grupper, som gjennomgår brev, tjenester, skjemaer mv.

Etablering av klarspråknettverk internt i virksomheten

Standardisering av brev, skjemaer mv.

Oppdatering av retningslinjer ifm. klarspråk

# Manglende klarspråk

Nærmere om virksomhetenes utfordringer og tiltak, og hvordan disse treffer brukerne

Datagrunnlaget viser spesielt tre utfordringer i forbindelse arbeid med klarspråk. Under oppsummeres disse utfordringene, sammen med eksempler på hvordan noen av Skate-virksomhetene imøtekommer disse utfordringene i dag.

## Brudd i brukerreisene når den bare delvis har klart språk

Flere virksomheter har jobbet med klarspråk i store deler av brukerreisen, men opplever et brudd i det brukeren skal forholde seg til saksdokumenter, vedtak eller liknende – fordi disse delene av brukerreisen ikke er oppdatert med tilsvarende klarspråksstandarder.

Både **NAV**, **Skatteetaten** og **SSB** har jobbet strukturert for å legge klarspråk til grunn for sin utadrettede kommunikasjon, som eksemplene under viser.

## Brev og vedtak er knyttet til lovtekster uten klarspråk

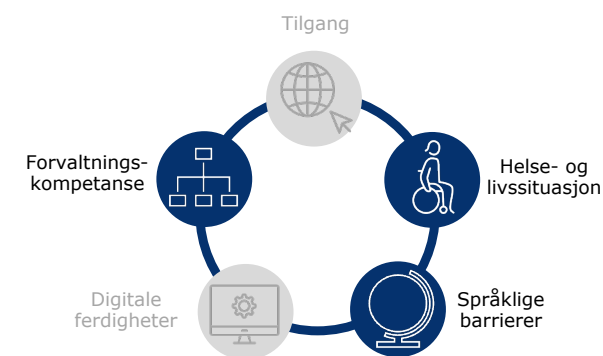
Offentlige virksomhetene har i stor grad lovregulerte tjenester. Kommunikasjon med brukere skal reflektere innholdet i lovtekst og kan derfor ikke avvike for mye fra opprinnelige formuleringer. Flere av virksomhetene i undersøkelsen trekker frem at det derfor også er behov for gjennomgang av klarspråk i lovverk, slik at det tilrettelegges for klarspråk også i vedtaksbrev og annen informasjon og kommunikasjon med brukere.

## Prioritering og muligheten til å stille krav internt i organisasjonen

Klarspråksarbeid krever samarbeid på tvers innad i virksomhetene. Prioritering av klarspråksarbeid kan oppleves som en utfordring dersom det ikke er satt i system eller prioritert på strategisk nivå.

Eksemplene fra **NAV** viser hvordan klarspråk er forankret i NAVs toppledelse og i vedtatt strategi.

Utfordringene og tiltakene på virksomhetsnivå påvirker følgende barrierer:



# Manglende klarspråk 1/2

Eksempel på god praksis

## **NAV: Tverrfaglig kjernegruppe for innholdsproduksjon for nav.no**

Et av grepene i Innholdsstrategien for nav.no, er prinsippet om å samarbeide om å utarbeide tekster til nettsiden. NAV er godt i gang med å skape en permanent systematisk rigg for dette klarspråksarbeidet gjennom å opprette kjernegrupper for innholdsproduksjon.

Avhengig av innholdet som skal lages, samles personer med ulike kompetanser som jurister, designere og ansatte på kontaktsenter i grupper for å jobbe med tekster. På denne måten blir språket mer klart og tydelig, samtidig som det ivaretar det juridiske og passer med annet innhold på nettsiden.

Blant NAVs gode erfaringer er:

- Forankre arbeidet i toppledelsen og vedtatt strategi
- Organiser onboarding med faste møter og erfaringsdeling med ulike relevante tema som for eksempel universell utforming, klarspråk og brukertesting
- Ha faste grupper med navngitte personer som har mandag og ansvar for et bestemt innhold

Les mer om kjernegrupper [her](#).

NAV har flere tips, og også en egen podcast hvor du kan få vite mer om hvordan de jobber med klarspråk [her](#).

## **NAV: Brukerretting og klarspråk på nav.no**

NAV har gjort et omfattende arbeid med å omstrukturere nav.no. Et av de konkrete grepene har vært å sortere innholdet på nettsiden etter livssituasjoner brukere som besøker nettsiden befinner seg i. De har også utviklet nye maler og systematisert arbeidet med tekster (les mer i eksempelet NAV: Tverrfaglig kjernegruppe for innholdsproduksjon).

NAV gjennomfører kvartalsvise undersøkelser blant brukere på nettsiden. Undersøkelsene viser at flere besøkende finner frem til riktig informasjon og får gjort det de besøkte nettsiden for. Samtidig brukes stadig tilbakemeldingene til videre forbedringsarbeid.

Her er NAVs tips arbeidet med en nettside i klarspråk:

- Unngå NAV-sjargong og fagspesifikke ord
- Skriv korte ord og tekster – så fungerer også oversettelsesprogrammer bedre
- Bruk tverrfaglige grupper til å utforme og forvalte
- Brukertest tekstene
- Forankre arbeidet i toppledelsen og vedtatt strategi
- Ha jevnlig undersøkelser av nytt innhold på nettsiden og juster basert på innsikten fra målingene

Les mer om Innholdsstrategi for nav.no [her](#)

# Manglende klarspråk 2/2

Eksempel på god praksis

## Skatteetaten: dedikert klarspråkteam

Skatteetaten har et fast team som jobber dedikert med klarspråk. Dette teamet jobber med å integrere klarspråk i organisasjonen gjennom ulike tilnærminger:

- Rammeverk for klarspråk: Rammeverket skal brukes for all skriftlig kommunikasjon med brukere, noe som sikrer en felles stemme på tvers av Skatteetatens tekster.
- Kommunikasjon til store volum prioriteres: Derfor er det en helhetlig praksis at brev som sendes ut til mange brukere skal kvalitetssikres av klarspråkteamet.
- Klarspråk må inn tidlig: Rammeverket for klarspråk skal ligge til grunn og klarspråkteamet involveres tidlig i prosjekter som omfatter brukerkontakt for å sikre at det følges. Slik får prosjektene veiledning til klarspråkarbeidet fra start. Skatteetaten erfarer at dette gir mindre dobbeltarbeid, og tekster med bedre klarspråk.

Spisskompetanse innen klarspråk, kompetanse innen prosjektledelse og tverrfaglig samarbeid er viktig for et klarspråkteam som jobber på denne måten.

[Her](#) har Skatteetaten samlet en oversikt over hvordan de skal skrive, designe og utvikle. Under «skrive» ligger etatens språkprofil, samt andre retningslinjer som utgjør rammeverket for klarspråk.

## SSB: Fra klarspråkprosjekt til arbeid i linja

I Statistisk sentralbyrå har det pågått et klarspråkprosjekt i to år, som handler om å lage retningslinjer, motivere, informere og opplyse ansatte. Arbeidet med klarspråk ligger nå i linja og er et felles ansvar. Klarspråkarbeidet må være kontinuerlig og det vil alltid være behov for forbedringer. Derfor har SSB innført følgende grep:

- Nyansatte blir introdusert til SSBs retningslinjer
- Vi arrangerer jevnlig språkkaféer
- Tilbyr kurs
- Alle som publiserer på ssb.no skal følge SSB innholdsprinsipper for god webformidling, deriblant å skrive i klart språk

Et hovedområde for klarspråkarbeidet har vært å forbedre brev og andre tekster til oppgavegiverne som skal svare på SSBs undersøkelser, både næringsliv- og personundersøkelser. SSBs svartjeneste, som svarer på henvendelser fra oppgavegiverne har redusert antall henvendelser betraktelig de siste årene.

[Her](#) er SSB sin språkprofil, som gir retningslinjer på hvordan SSB skal kommunisere godt og effektivt gjennom visjonen «Tall som forteller».

# Mangel på eID og mulighet for digital representasjon

Introduksjon til barrieren og eksisterende tiltak

Svært mange digitale løsninger i offentlig sektor krever **bruk av ID for innlogging**. Dette kan gi flere utfordringer. Brukere med lave digitale ferdigheter kan oppleve det **vanskelig å forstå** hvordan man logger inn med eID. Enkelte brukere, eksempelvis barn, flyktninger og eldre, kan **mangle digital ID**, og således ikke ha tilgang til tjenestene.

En annen, men relatert utfordring, er manglende tilretteleggelse for **digital representasjon** i dag, ofte grunnet strenge krav til **personvern**. Dette er eksempelvis en utfordring i situasjoner der pårørende ønsker å representere **eldre**, eller der fosterforeldre ønsker tilgang til **fosterbarnas** helseopplysninger. Manglende mulighet for digital representasjon, trekkes frem som en stor brukerbarriere for de som ikke har tilgang. I mange tilfeller kan det bety at personer som trenger hjelp med innlogging gir ut innloggingsinformasjon og viser personopplysninger fordi de trenger hjelp med den digitale løsningen.

## Tiltak

Tilbud om alternative digitale løsninger uten innlogging

Gi tilgang til egne områder gjennom alternativ innlogging, f.eks. MinID+

Arbeid for å gi mulighet til mer digital representasjon, eksempelvis gjennom vergemålsregisteret

Mulighet for å fylle ut digitale skjemaer på vegne av andre

# Mangel på eID og mulighet for digital representasjon

Nærmere om virksomhetenes utfordringer og tiltak, og hvordan disse treffer brukerne

Datagrunnlaget viser spesielt to utfordringer i forbindelse arbeid med eID og digital representasjon. Under oppsummeres disse utfordringene, sammen med eksempler på hvordan noen av Skate-virksomhetene imøtekommer disse utfordringene i dag.

## eID fordrer digital kompetanse

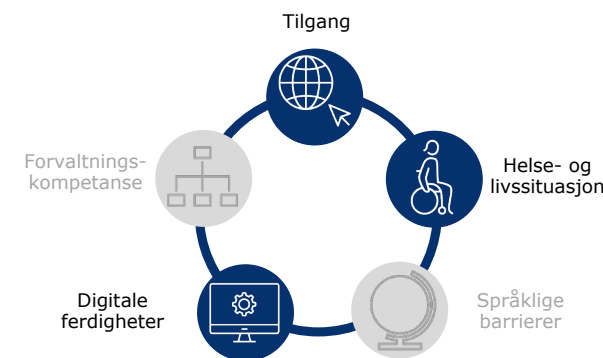
Behovet for å identifisere seg er ment for å beskytte brukeren, men de tekniske løsningene kan være vanskelige å mestre hvis man har lav digital kompetanse, eller ved utfordringer med syn, motorikk eller liknende.

Se eksempler på hvordan **NAV**, **Halden kommune** og **Skatteetaten** har utviklet løsninger for å imøtekomme denne utfordringen.

## Manglende tilgang til eID gjør tjenester mindre tilgjengelig også for de som ønsker digitale tjenester

Dette gjelder blant annet unge under 16 år som ønsker tilgang til helseinformasjon uten at foreldrene har innsyn, som i dag ikke har eID med høyt nok sikkerhetsnivå for å bruke tjenester på HelseNorge.no, og fosterforeldre som trenger tilgang til helsedata for fosterbarn. Disse må i dag bruke lite tilgjengelige analoge alternativer for å løse sine behov.

Utfordringene og tiltakene på virksomhetsnivå påvirker følgende barrierer:



# Mangel på eID og mulighet for digital representasjon 1/2

Eksempel på god praksis

## **Halden kommune: Mulighet til å søke på vegne av andre uten å dele personopplysninger og innloggingsinformasjon**

Halden kommune opplever at flere av kommunens eldre og flyktninger mangler tilgang til tjenester gjennom MinID og BankID. For at disse skal kunne benytte digitale søknadsskjemaer, har kommunen igangsatt et arbeid med å digitalisere sine skjemaer hvor de også tar høyde for at den som fyller ut skjemaet ikke nødvendigvis er den som trenger tjenesten. På denne måten har de åpnet for at man kan fyller ut og søke om tjenester på vegne av andre. Den som fyller ut skjema er identifisert med sin egen eID.

Skjema tilrettelegges ved å legge inn ekstra felt med info. om «utfyller av skjema» til tillegg til «søker» dvs. den som trenger tjenesten det søkes om.

## **NAV: Digitale skjemaer for uinnlogget bruker**

For NAV handler digital deltakelse blant annet om at man skal kunne benytte deres tjenester selv om man ikke kan logge på med BankID, som mange tjenester krever på grunn av sikkerhetsnivået. NAV ser imidlertid at noen av deres brukere ikke får BankID. Andre brukere mestrer ikke bruken av BankID, samtidig som det er dilemma knyttet til å få hjelp med innlogging og passord. NAV hadde tidligere pdf-skjemaer som et tilbud til uinnloggede brukere, men disse tilfredsstilte ikke nye skjerpede lovkrav til universell utforming. Følgelig har disse blitt erstattet av universelt utformede digitale skjemaer som kan fylles ut uten å logge inn. Etter utfylling må man laste ned en pdf med den ferdig utfylte søknaden, skrive den ut og sende den i posten til NAV. Løsningen forutsetter «normale» digitale ferdigheter som utfylling av digitale skjema på skjerm og nedlasting og utskrift av pdf.

Den nye løsningen har også en fordel ved at brukere av hjelpemiddelteknologi som skjermlesere, talestyring og blikksporing nå kan fyller ut ca. 130 forskjellige skjemaer på egen hånd uten bistand fra andre. Dette var ikke mulig med de gamle pdf-skjemaene.

# Mangel på eID og mulighet for digital representasjon 2/2

Eksempel på god praksis

## **Skatteetaten: Enklere vei til digital representant**

Skatteetaten har laget løsninger for å ivareta den analoge brukerreisen gjennom en digital representant. De har utviklet en løsning der profesjonelle aktører som advokater, revisorer eller regnskapsførere kan få tilgang på klienters skatteforhold uten fremleggelse av skriftlig fullmakt og en tilsvarende løsning for fullmektig som må legge frem fullmakt. Som kontrollmekanisme mottar fullmaktsgiver et brev når fullmektig har fått tilgang.

Samtidig får verger med tjenesteområde «skatt» automatisk tilgang til «Min skatt» for vergehaver.

I tillegg til dette innebærer forenkling av løsningene, styrker dette personvernet til fullmaktsgiver og vergehaver. Der brukere tidligere kan ha fremstått som digitale, mens det egentlig var andre som utførte aktivitetene på vegne av dem, kommer dette nå frem ved at det er fullmektig eller verge som utfører oppgaven.

Skatteetaten har nå laget en egen side for de som ønsker å få tilgang til andres skatteforhold. Siden ligger [her](#).

# Manglende tilgang til informasjon og veiledning

## Introduksjon til barrieren og eksisterende tiltak

Mange av virksomhetene i undersøkelsen opplever at deres brukere mangler nødvendig **forståelse for forvaltningen**, rettigheter og plikter. Andre **mangler nødvendige digitale ferdigheter** og **språkferdigheter**. Dette gjør igjen at mange ikke **mestrer bruk av digitale tjenester**, enten fordi de ikke finner frem, mestrer dem teknisk, eller forstår informasjonen som blir etterspurt eller gitt dem.

Brukere som ikke er selvhjulpne digitalt, har behov for **informasjon og veiledning** fra offentlige virksomheter. Mange statlige virksomheter har **vesentlig redusert** mulighetene for å fysisk oppmøte for veiledning, og mye av den fysiske veiledningen faller i dag på kommunene. Statlige virksomheter har likevel ulike virkemidler og tiltak for å gi informasjon og veiledning - fysisk eller digitalt.

## Tiltak

Informasjons-  
aktiviteter ut til  
sårbare grupper

Oppsøke brukere  
«der de er»,  
eksempelvis på  
skoler eller  
seniorsentre

Oversette tjenester  
og informasjon til  
ulike språk

Informasjonsfil-  
mer

Spesialiserte  
kontaktsentre,  
med mulighet for  
veiledning,  
skjermdeling mv.

Brukerstøtte til  
innbyggere og  
virksomheter

Fysisk veiledning  
og kursing i regi  
av kommune  
og/eller frivillighet

# Manglende tilgang til informasjon og veiledning

Nærmere om virksomhetenes utfordringer og tiltak, og hvordan disse treffer brukerne

Datagrunnlaget viser spesielt tre utfordringer i forbindelse arbeid med tilgang til informasjon og veiledning. Under oppsummeres disse utfordringene, sammen med eksempler på hvordan noen av Skate-virksomhetene imøtekommer disse utfordringene i dag.

## Gap mellom behov og tilbud

Digitale tjenester stiller økte krav til innbyggers egne evne til å finne frem til og vite om egne rettigheter, og hvordan man kan søke om og innfri disse. Samtidig som tjenestene i økende grad har blitt digitale, har fysiske veiledningstilbud hos spesielt offentlige tjenester blitt bygget ned og også blitt erstattet av digitale tjenester og telefontjeneste. Virksomhetene i undersøkelsen opplever ikke at behovet for fysisk veiledning har forsvunnet, blant annet basert på at samtale på brukerstøtte har blitt mer krevende og brukernes utfordringer tar lengre tid å løse.

## Skriftliggjøring av tjenestene skaper barrierer

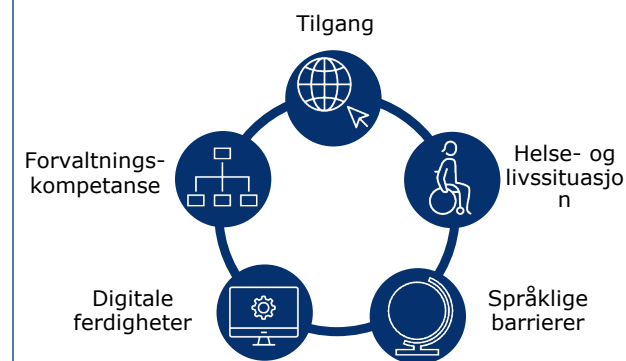
Digitalisering innebærer en skriftliggjøring av kommunikasjon og informasjon. Dermed er det særlig utfordrende dersom du ikke har norsk som morsmål og/eller dårlig språkforståelse. En ting er å kunne lese, men man skal kunne forstå råd og veiledning for å kunne dra nytte av kommunikasjonen.

## Forskyvning i hjelpetilbudet

Samtidig som informasjon og veiledning om statlige tjenester kan oppleves som lite tilgjengelig, er det digitale hjelpetilbudet lokalt i kommune bygget opp gjennom biblioteker og frivillige tilbud. Disse hjelpetilbudene opplever imidlertid å få spørsmål de ikke har kompetanse til å svare på eller hvor personvernet til den som ber om hjelp ikke ivaretas godt nok.

Se eksempelet fra **KDD** som har igangsatt en pilot for å samle veiledning av flere statlige tjenester nær innbyggerne, **NAV**-eksempelet om førstelinja, og eksempelet på hvordan **NAV** har frigjort kapasitet til å bistå de som trenger det mest gjennom å automatisere de enkleste tjenestene.

Utfordringene og tiltakene på virksomhetsnivå påvirker følgende barrierer:



# Manglende tilgang til informasjon og veiledning 1/3

Eksempel på god praksis

## **NAV: Automatisere de enkleste tjenestene**

NAV har automatisert blant annet Foreldrepengeløsningen. Dette er en nokså enkel og binær tjeneste, med enkle ytelser, enkel søknad og enkle inngangskriterier. NAV erfarer at denne typen tjenester egner seg godt for automatisering. Ved å automatisere enkle tjenester, kan organisasjonen frigjøre kapasitet til henvendelser med mer kompleks karakter.

Verdien for brukerne er blant annet at saksbehandlingen blir raskere og likere behandling av søknader. Det har også blitt enklere å endre søknader. Hovedandelen henvendelser til NAV Kontaktsenter om foreldrepenger handler om endringer.

[Her](#) kan du se hvordan NAV kommuniserer automatisert saksbehandling ut til sine brukere.

# Manglende tilgang til informasjon og veiledning 2/3

Eksempel på god praksis

## NAV: Førstelinja

NAV har et Kontaktsenter hvor de har sentralisert veiledningsfunksjon. Der jobber ansatte med ekspertkompetanse på NAVs tjenester, kombinert med ekspertkompetanse på å imøtekomme menneskene som tar kontakt. Kontaktsenteret tilbyr mange ulike tjenester, blant annet digital støtte hvor bruker kan dele skjermen sin med veileder for å få hjelp i de digitale løsningene. Kontaktsenteret kan tilby tolk i samtalene. Den sentraliserte løsningen bidrar til å løse utfordringen NAV har med å dekke alle kompetanser på lokale NAV-kontor.

Digitaliseringen har gitt NAV flere henvendelser til kontaktsenteret og vi bruker mer tid i førstelinja enn for noen år siden. Det er færre henvendelser med de enkle spørsmålene, men samtalene tar i gjennomsnitt mer tid.

For å vite mer om hvordan NAV Kontaktsenter jobber, kan du lese [denne](#) presentasjonen.

Det er ikke alle som har mulighet til å ringe for å få hjelp i de digitale løsningene. Disse personene kan møte fysisk på NAV-kontoret for å få hjelp til å bruke de digitale løsningene. Der kan de også få tilgang til pc og printer dersom mangel på utstyr er årsaken til at de ikke er digitale.



*NAV Kontaktsenter bruker mye tid på å hjelpe folk å være digitale*

# Manglende tilgang til informasjon og veiledning 3/3

Eksempel på god praksis

## **Kommunal- og distriktsdepartementet: Pilot nærtjenestesenter**

Kommunal- og distriktsdepartementet (KDD) har invitert kommuner med servicetorg/innbyggertorg eller lignende, til et treårig pilotsamarbeid om utvikling av nærtjenestesenter. Pilotene skal prøve ut ulike former for samlokalisering av statlige og kommunale publikumstjenester, for å bedre tilgang til statlige tjenester i områder med lange avstander. Målet med piloten er å prøve ut ulike modeller for hvordan statlige publikumstjenester tilbys i områder der innbyggerne har lange avstander til disse tjenestene. Det som skal prøves ut er at statlige tjenester tilbys på samme sted som kommunene tilbyr sine publikumstjenester, men det skal ikke gjøres endringer i forvaltningsansvaret. Piloten kan også omfatte tiltak der kommunen yter bistand til sine innbyggere slik at de kan ta i bruk digitale, offentlige tjenester. Det kan omfatte både digital kompetanse og veiledning i hvordan finne digitale offentlige tjenester, innen rammen av GDPR. Departementet offentliggjør hvilke kommuner som skal delta i piloten våren 2024. Les mer om piloten [her](#).

## **Visste du at?**

Danmark har kommunale fysiske lokasjoner der innbyggerne kan få hjelp med offentlige tjenester. Disse er pålagt gjennom Borgerservicecenterloven, og fungerer som én inngang inn til offentlige tjenester. For å vite mer om Borgerservicesentere, se [her](#). Finland har lignende fysisk tilbud for informasjon og veiledning, kalt Kansalaisneuvonta.

Å samle kompetanse på ulike statlige tjenester på ett sted kan gjøre at man kan gi god veiledning uten å nødvendigvis måtte ha åpne kontorer i hele landet for hver enkelt statlige virksomhet.

# Manglende brukertilpasning og sammenheng

Introduksjon til barrieren og eksisterende tiltak

Flere av virksomhetene i undersøkelsen opplever at deres digitale tjenester ikke alltid er **brukerorienterte**. De er ikke nødvendigvis tilpasset **brukernes brukerreise eller behov**. Mange innbyggere har i tillegg **sammensatte behov**, og trenger kontakt med flere offentlige tjenester. Disse fremstår ofte **med ulike løsninger og design**, og mangler sammenheng.

Barrieren begrenser seg ikke nødvendigvis til en brukergruppe, men kan gjelde på tvers av brukere med **lav forvaltningskompetanse, manglende digitale ferdigheter** mv.

## Tiltak

Produktorganisering

Brukertest og brukerrepresentanter inn i konseptfase og utvikling av nye tjenester

Bruk av UX og brukerorientert design

Etablering av overordnede prinsipper for digitalisering av tjenester

Bruk av fellestjenester

Én dør inn – samle flere tjenester på samme tjeneste, også på tvers av virksomheter og nivåer

# Manglende brukertilpasning og sammenheng

Nærmere om virksomhetenes utfordringer og tiltak, og hvordan disse treffer brukerne

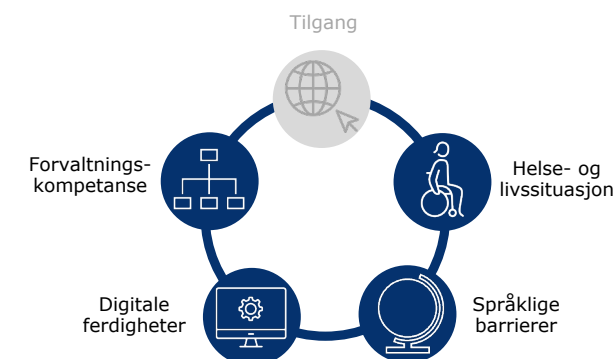
Datagrunnlaget peker særlig på én utfordring i forbindelse arbeid med brukertilpasning og sammenheng. Under oppsummeres denne utfordringen, etterfulgt av eksempler på hvordan noen av Skate-virksomhetene imøtekommer utfordringen i dag.

## Krevende å innføre felles designsystem i offentlig sektor til tross for behov

Innbyggere bruker tjenester som eies og drives av ulike offentlige aktører, noe som krever samarbeid på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer for å skape sammenhengende digitale tjenester. Virksomheter har selv anskaffet ulike IT-plattformer over tid, som har resultert i svært mange ulike løsninger. Nå er det flere som ser behov for ett felles designsystem i offentlig sektor (ref. Designsystem.no). Utfordringen er at det er kostbart å anskaffe nytt designsystem og man trenger «drahjelp» fra de største aktørene. Samtidig kan de mindre aktørene ha stor nytte av felles designsystem.

Eksempelene under viser hvordan **Direktoratet for E-helse** jobber for å samle helsetjenester på ett sted og jobber med brukervennlighet på nettsidene, og hvordan **Sikt** bruker komponentbibliotek, digitale fellesløsninger for UH-sektoren og brukerrettet design for å forenkle brukergrensesnitt og sammenheng.

Utfordringen og tiltakene på virksomhetsnivå påvirker følgende barrierer:



# Manglende brukertilpasning og sammenheng 1/2

Eksempel på god praksis

## **Sikt: Strukturert arbeid med brukerorientert design**

For å arbeide systematisk med universell utforming har Sikt positive erfaringer med å benytte en brukerorientert tilnærming:

- Et designmiljø som aktivt bidrar til å fremme en brukersentrert designprosess
- Forsøker å inkludere minst én designer i team som bygger tjenester med brukergrensesnitt
- Brukertest med et bredt utvalg brukere for å øke inkludering av underrepresenterte brukergrupper
- Basere tjenestene på menneskelige, ikke teknologiske behov

Ved å jobbe aktivt med en brukersentrert tilnærming vil tjenestene vi utvikler være utformet basert på menneskelige behov fremfor teknologiske behov. På generell basis gjør dette tjenestene mer tilgjengelige for de med lavere digital kompetanse.

[Her](#) kan du lese mer om hvordan Sikt jobber med design.

## **Sikt: Bruk av komponentbibliotek**

Ved å designe brukergrensesnitt basert på Sikt sitt komponentbibliotek og designsystem vil det være enklere for brukere å navigere sider på tvers av Sikt sine ulike tjenester, ettersom de gjenbraker mønstre, komponenter og layout. Det vil også kunne gjøre det enklere å bygge løsninger med god universell utforming, ettersom alle komponentene er kvalitetssikret sentralt før de blir tatt i bruk i produktteamene.

[Her](#) er mer informasjon om Sikt sitt komponentbibliotek.

# Manglende brukertilpasning og sammenheng 2/2

Eksempel på god praksis

## **Sikt: Digitale fellesløsninger for UH-sektoren**

Sikt tilbyr digitale fellesløsninger for UH-sektoren, for eksempel Feide. Tjenesten sikrer trygg og enkelt innlogging og ivaretar personvern. Feide er i dag tilgjengelig innloggingsløsning for en rekke tjenester innen læringsressurser, prøver, eksamen, søknad og opptak, samt administrative og pedagogiske verktøy. Ved bruk av Feide samler man all administrasjon på ett sted, og endringer gjøres kun én gang. Eksempler på vertsorganisasjoner er private og offentlige grunnskoler, kommuner, fylkeskommuner, universiteter, høyskoler og forskningsinstitutter. For organisasjoner som ikke ønsker å benytte Feide, er alternativet å bruke de enkelte tjenestenes egne innloggingsløsninger. Dette innebærer vedlikehold av egne sett med brukere til hver tjeneste, og dermed mye tid til administrasjon. (kilde: sikt.no)

En fordel med å benytte digitale fellesløsninger er at hver enkelt utdanningsinstitusjon og skoleeier ikke trenger å anskaffe sitt eget system, basert på egne vurderinger av kvalitet. En annen fordel er at dersom elev eller ansatt bytter utdanningsinstitusjon, vil de kunne bruke samme innloggingsmetode og vil de kunne kjenne igjen brukergrensesnittet og det blir enklere å bruke.

For å se hvilke digitale fellesløsninger SIKT tilbyr for UH-sektoren, les [her](#).

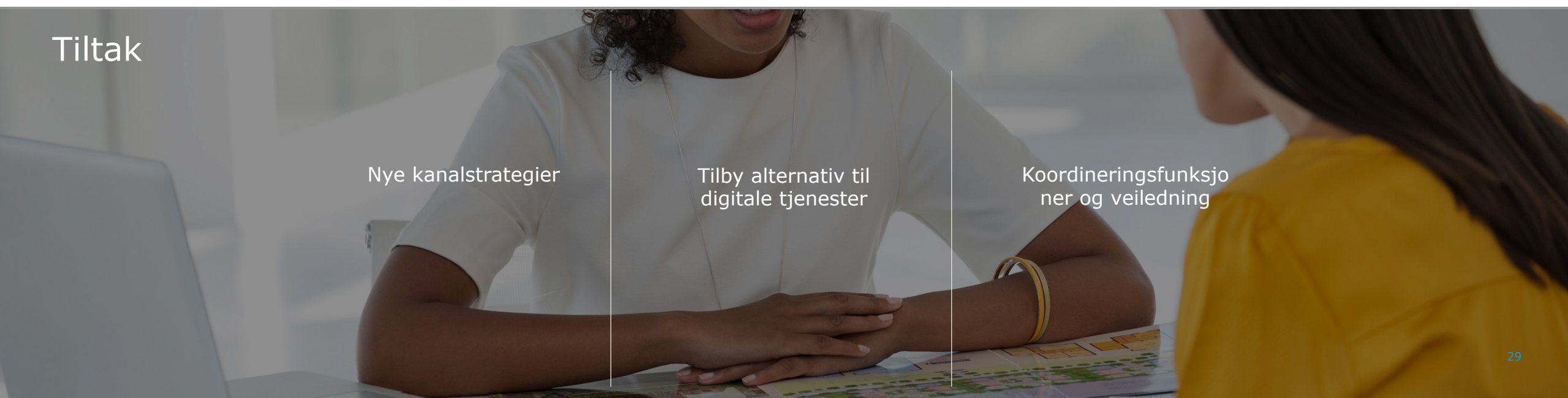
# Mangel på tilgjengelige analoge alternativer

Introduksjon til barrieren og eksisterende tiltak

Digitale tjenester er binære, og har lite rom for skjønn. Det gir igjen lav evne til å møte de **komplekse situasjonene** brukerne ofte kan befinne seg i. Helsesituasjoner eller livskriser kan gjøre at mange vil havne i situasjoner der de ikke mestrer bruk av digitale tjenester, på kort eller lang sikt. Disse er per i dag avhengige av **analoge alternativer**.

Flere virksomheter i undersøkelsen forteller at det kraftige fokuset på digitalisering har gått på bekostning av de analoge tjenestene deres. Allikevel forteller flere om et skifte – det er økt forståelse for at **ikke alle kan være digitale**, og et økende fokus på prinsippet om **likeverdige tjenester**, analogt så vel som fysisk. Noen ganger vil brukerne ha et behov for å møte et menneske.

## Tiltak

A photograph of a woman with dark curly hair, wearing a white t-shirt, sitting at a table. She is looking down at a map or document on the table. Her hands are clasped together. To her left is a laptop. To her right, the back of another person's head and shoulders are visible; they are wearing a yellow shirt. The background is a bright, out-of-focus indoor space.

Nye kanalstrategier

Tilby alternativ til digitale tjenester

Koordineringsfunksjoner og veiledning

# Mangel på tilgjengelige analoge alternativer

Nærmere om virksomhetenes utfordringer og tiltak, og hvordan disse treffer brukerne

Datagrunnlaget viser spesielt to utfordringer i forbindelse arbeid med tilgjengelige analoge alternativer. Under oppsummeres disse utfordringene, sammen med eksempler på hvordan noen av Skate-virksomhetene imøtekommer disse utfordringene i dag.

## De analoge alternativene er ikke gode nok

Flere av virksomhetene i undersøkelsen forteller at deres analoge alternativer ikke er gode nok, men også at de digitale tjenestene ikke er gode nok til å erstatte de analoge tjenestene.

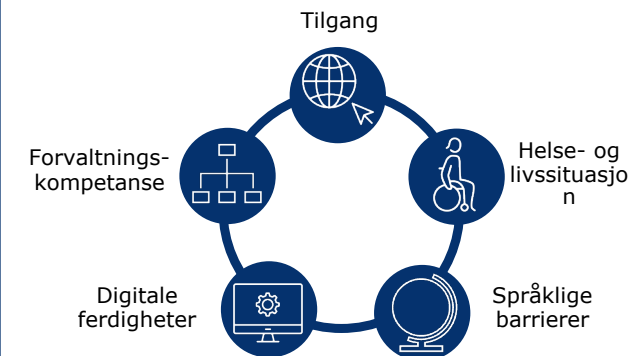
Eksempelet fra **Politiet** viser hvordan de jobber med å tilpasse sin kommunikasjon med innbyggerne etter innbyggernes egne behov, herunder ved å tilgjengeliggjøre informasjon på analoge måter.

## Behov for en analog brukerreise

Flere av virksomhetene i undersøkelsen er tydelige på at de analoge alternativene ikke kan erstattes helt av digitale alternativer. Likevel mangler flere en analog brukerreise med lik kvalitet og innsats bak som den digitale brukerreisene har.

Eksempelet fra **Skatteetaten** viser hvordan de jobber med analog brukerreise i et av sine store digitaliseringsprosjekter.

Utfordringene og tiltakene på virksomhetsnivå påvirker følgende barrierer:



# Mangel på tilgjengelige analoge alternativer

Eksempel på god praksis

## **Politiet: Mer innbyggerorienterte tjenester**

Gjennom Politiets kanalstrategi slås det fast at politiets tjenester skal være tilgjengelige, noe som betyr ulike innganger for ulike brukere ut fra deres behov. Dette er et mål, men Politiet har ikke lagt en plan for hvordan man skal lykkes med dette enda.

På bakgrunn av kanalstrategien har politiet igangsatt flere tiltak for å gjøre Politiets tjenester innbyggerorienterte, gjennom involvering i styring, utvikling og daglig oppgaveløsning (kilde: politiet.no). Gjennom prosjektet «Innbyggerstemmen» har politiet så langt lært om innbyggernes behov og forventninger til politiet, utvidet eksempler på god innbyggerinvolvering i distriktene. Det har gitt verdifull innsikt i hvordan vi kan utvikle tjenestene våre på en måte som bedre treffer de behovene innbyggerne har.

Dette inkluderer blant annet arbeid med analog informasjonsdeling med innbyggere.

Erfaringsrapporten fra «Innbyggerstemmen» kan leses [her](#).

## **Skatteetaten: Reduksjon i antall kontaktflater**

Gjennom arbeidet med «fremtidens innkreving», lager Skatteetaten sammenhengende digitale tjenester på tvers av den statlige innkrevingen som Skatteetaten har ansvaret for. De skal også samarbeide med andre offentlige aktører om å utvikle sammenhengende digitale tjenester på innkrevingområdet mellom etatene. Samtidig jobber fremtidens innkreving for mer sammenheng i analoge brukereiser på innkrevingområdet.

Med nåværende løsninger må mange brukere forholde seg til flere ulike kontaktflater i Skatteetaten på innkrevingområdet når de bruker analoge løsninger. Eksempelvis er det flere ulike førstelinjetjenester. Skatteetaten vil nå redusere antall parallelle eller overlappende kontaktflater, og sette søkelys på at brukeren kan få hjelp med alt vedkommende trenger gjennom felles brukerkontaktflater, eksempelvis et kontaktpunkt for telefonsamtaler. Dette gjøres mulig gjennom mer sammenheng også i brukerflaten til saksbehandleren, der saksbehandleren på innkrevingområdet får oversikt over det fullstendige sakskomplekset til bruker.

Dermed får brukere, som kan være i en stressende innkrevingssituasjon, effektiv og helhetlig bistand. Skatteetaten fremstår som en innkrevingssmyndighet fremfor å oppfattes som fragmentert. Samtidig bruker Skatteetaten mindre ressurser, da antall saksbehandler per bruker blir redusert.

# Del 2

## Drøfting av funn og status

# Drøfting rundt funn

På bakgrunn av arbeidet med å innhente og systematisere kunnskap om barrierer og tiltak for digital deltakelse, har vi gjort følgende refleksjoner:

- Deltakere i prosjektet fra Skate-virksomhetene er veldig engasjerte i problemstillingene og ser behov for et felles kunnskapsgrunnlag
- Enkelte opplever utfordringer med kapasitet og ressurser til å prioritere arbeid med tiltak for økt
- Arbeidet gjøres primært internt i organisasjonen, mens enkelte aktører jobber for hele sektoren de dekker, for eksempel KS og Sikt. Det er identifisert få samarbeidstiltak på tvers av virksomheter og sektorer
- Mange aktører henter inn brukerinnsikt, men er usikre på om det kan deles eller mener det ikke kan deles i nåværende format
- Arbeidet er spredt på mange aktører i virksomhetene, og det er få som har en samlet oversikt over arbeidet eller som har en samlet oversikt over hvem som jobber med andre tiltak
- Enkelte virksomheter forteller også om digitalt etterslep, som gjør digitale tjenester lite tilgjengelig og lite gode. Digitale tjenester har derfor ikke supplert analoge tjenester i alle virksomheter. I disse tilfellene oppfattes både de digitale tjenestene og de analoge tjenestene som utilfredsstillende.

# Ønsker og behov identifisert gjennom oppdraget 1/2

## **Manglende universell utforming**

- Felles senter for rekruttering av brukertestere: Det er identifisert et behov for å bygge opp en felles offentlig testtjeneste, testsenter, med brukere med ulike barrierer og behov. Man kunne tenkt seg at det kunne finansiert jobber for noen. Kunne hatt et system for å «booke» for å teste systemet. Det ville hatt enorme virkninger både mht. effektivitet og kvalitet, fordi brukertestere er vanskelig å få tak i nå, man vet ikke helt hvor man skal få tak i brukertestere.

## **Manglende klarspråk**

- Noen virksomheter ønsker retningslinjer for å skrive korte tekster, slik at brukere ikke blir overveldet av lange tekster.

## **Mangel på eID og mulighet for digital representasjon**

- Det er behov for testsider hvor hjelpere kan se nettsidene uten å være innlogget og se personopplysninger for den de hjelper.
- Handler om hvordan man bygger tjenestene – må ha et designsystem som bygger fullmakter slik at alle tjenester kan representeres individuelt, hvis ikke vil en fullmakt gjelde for alle tjenester innen en virksomhet, som blir for bredt.
- Offentlige tjenester krever ofte eID, mens eID utstedes av private aktører som har egne vurderinger for hvorvidt et individ er i stand til å ha eID. En offentlig innloggingsløsning kunne gitt flere muligheten til å bli digitale brukere.

# Ønsker og behov identifisert gjennom oppdraget 2/2

## **Manglende tilgang til informasjon og veiledning**

- Statlig sektor oppleves som firkantet hvis man søker feil på en tjeneste. Kan man lage enkle løsninger for å sende inn på nytt hvis noe er feil, kunne det gjort ting enklere. Så folk ikke blir redde for å bruke digitale løsninger.
- Det er behov for å evaluere digitale hjelpetilbud for å finne ut mer om hvem som oppsøker tilbudene, hva de trenger hjelp til, hvem som får hjelp med hva, hva nytteverdien av besøkene er, mv.

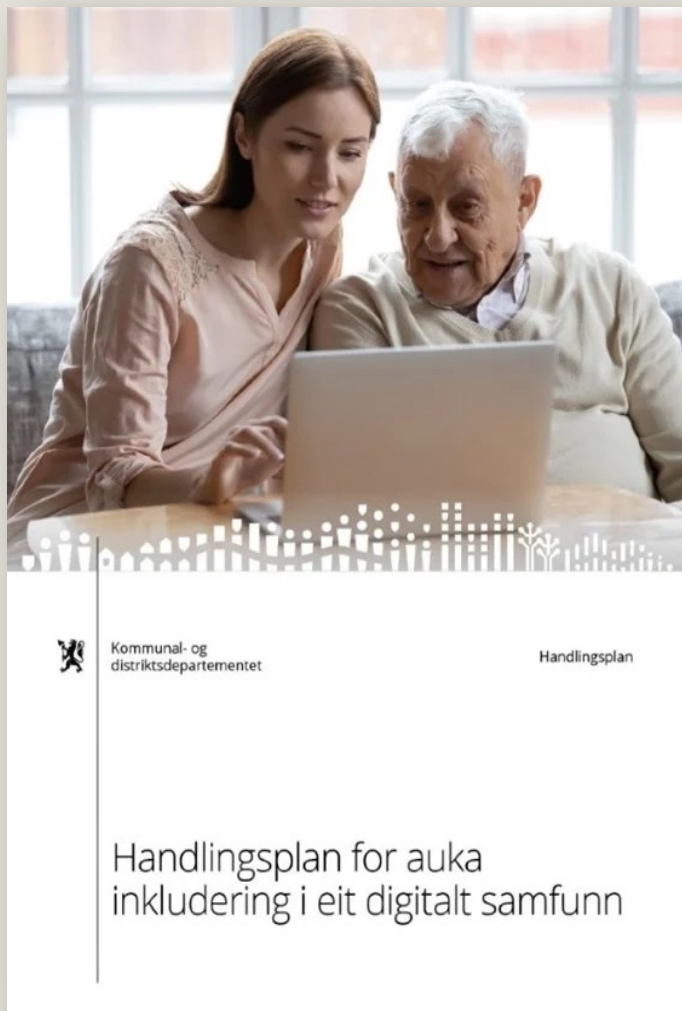
## **Manglende brukertilpasning og sammenheng**

- Felles designsystem for offentlig sektor: Enkelte taler sterkt for å satse på felles designsystem for offentlig sektor, slik at alle digitale tjenester og brukergrensesnitt blir enklere å kjenne igjen og benytte for brukere. Noen mener det er bedre sent enn aldri, mens andre mener toget har gått ettersom enkeltvirksomheter har investert dyrt i egne IT-systemer. Noen mener de største aktørene må bli med for å realisere felles designsystem, mens andre mener de mindre virksomhetene vil ha stor nytte av slike løsninger.

## **Mangel på tilgjengelige analoge alternativer**

- Virksomhetene etterlyser tydeligere krav til analoge brukerreiser, og ønsker at en aktør følger opp virksomhetene ifm. veiledning og etterlevelse av kravene.
- Behov for midler til å prioritere likeverdige analoge tjenester.
- Muligheter for bedre kategorisering av brukere som analoge eller digitale. I virkeligheten er det gjerne grader av digital, og man kan være mer eller mindre digital i perioder av livet. Siden dette er så kategorisk, kan det være barrierer for å kategorisere brukere som analoge fordi det stenger alle muligheter for kommunikasjon utenom brev og fysisk oppmøte, noe som ofte ikke er hensiktsmessig.

# Tiltak i regjeringens handlingsplan for økt inkludering i et digitalt samfunn, 2023-25



- Samarbeidsforum for digital inkludering og oppfølging av regjeringens handlingsplan
- Styrke IT-støtte og brukerstøtte (IT-fiksere)
- Ordninger for gjenbruk av ikt-utstyr
- Nasjonal hjelpetelefon for eldre
- Flere tiltak for økt digital kompetanse i befolkningen, inkludert barn og unge i barnehage, skole og utdanning
- Styrke kompetanse og bedre læringsressurser om personvern og informasjonssikkerhet
- Lett tilgjengelig informasjon om offentlig tjenestetilbud og ansvarsområder
- Synliggjøre behov for tilbud og oppfordre til flere bransjenormer for å ivareta ikke-digitale brukere
- Bedre infrastruktur og tilgang, høyhastighets bredbånd til alle
- eID på høyt sikkerhetsnivå og digitale fullmaktsløsninger
- Tilsyn med og veiledning om universell utforming av ikt, inkludert tilgjengelighetserklæring for digitale tjenester
- Videreføre og utvikle arbeidet med sammenhengende tjenester og livshendelser
- Styrke arbeidet med klarspråk
- Utarbeide anbefalinger om brukerinvolvering i tjenesteutvikling (inkludert brukertesting)
- Kunnskapsgrunnlag, data og analyser

# Forslag fra virksomhetene – hva kan gjøres bedre?

## Tverrgående tiltak som er i gang eller under planlegging i vedtatte handlingsplaner

- Kontroll av universell utforming av ikt og oppfølging av tilgjengelighetserklæringer
- Veiledning om klarspråk, også som metode for brukerinvolvering
- Økt tilgang på eID med høyt sikkerhetsnivå og digitale fullmaktsløsninger ved vergemål eller andre behov for digital representasjon
- Målgrupperettet informasjon på flere språk
- Brukerstøtte til innbyggere og virksomheter
- Fysisk veiledning og kursing i bruk av digitale tjenester i regi av kommune og/eller frivillighet
- Brukerorientert design, brukerinvolvering og brukertesting
- Etablering av overordnede prinsipper for digitalisering av tjenester
- Bruk av fellestjenester (fellesløsninger)
- Synliggjøre behov og oppfordre til flere bransjenormer for å ivareta ikke-digitale brukere

## Tiltak som i mindre grad dekkes i tverrgående handlingsplaner (men kan være iverksatt på virksomhetsnivå)

- Spesialiserte kontaktsentre med mulighet for veiledning, skjermdeling osv. (finnes i enkelte virksomheter)
- Sertifisering i universell utforming av ikt og arenaer for kompetanse og erfaringsdeling
- Standardisering av brev, skjemaer mv.
- Tilbud om alternative digitale løsninger uten innlogging
- Én dør inn – samle flere tjenester på samme tjeneste, også på tvers av virksomheter og nivåer

Bright  
ideas.  
Sustainable  
change.

The logo consists of the word "RAMBOLL" in a bold, sans-serif font, with a stylized blue lightning bolt icon integrated into the letter "O".