Brukermedvirkning
på
tjeneste- og systemnivå


Utviklingssenter for
sykehjem og hjemmetjenester

Hvorfor er vi her?

Vi snakker vanligvis om CRPD og grunnleggende menneskerettigheter.

Dette handler også om CRPD og grunnleggende menneskerettigheter.

Det handler om like muligheter, mulighet til å bestemme i eget liv.

Det handler om lik tilgang på informasjon, til å forstå og bli forstått.

Det handler om respekt for enkeltmennesket.

Derfor må gode digitale løsninger for mennesker utvikles sammen med de som skal bruke dem.

I 2030…

… er Norge verdens mest digitaliserte land, og vi har lyktes med den digitale omstillingen av samfunnet vårt.

Digitaliseringen skal gi innbyggere en enklere og tryggere hverdag, gjøre nærings livet mer konkurransedyktig og forbedre offentlig sektor.

Men....

Fremtidens digitale Norge – nasjonal digitaliseringsstrategi 2024–2030

Om å være digital

«Det er for mye informasjon,

og det går alt for fort»

Karl Kristian (KK)

Bevare tilliten, styrke inkluderingen og sikre hensynet til barn og unge

Mål:

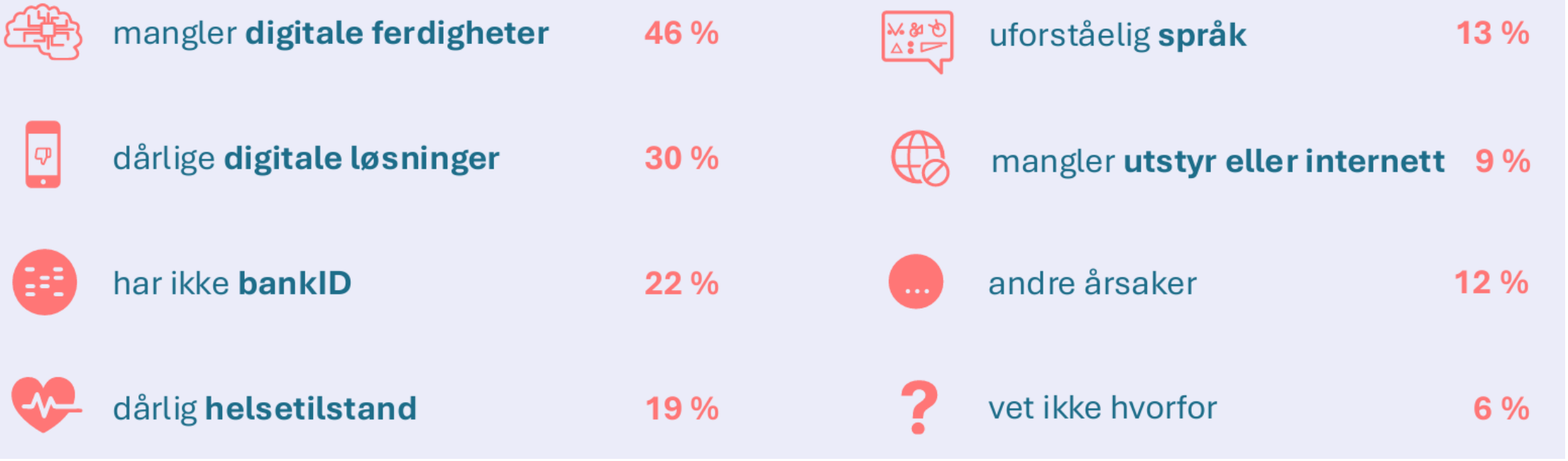
- Regjeringen vil frem mot 2030 sikre at alle får ta del i digitaliseringen.
- Vi skal styrke innsatsen for å øke den digitale kompetansen hos de gruppene som opplever digitale barrierer og digitalt utenforskap.
- Vi skal sørge for at alle har et tilbud om en elektronisk identitet.
- Vi skal styrke befolkningens motstandskraft mot digital desinformasjon.
- Barn og unge skal sikres en trygg digital oppvekst.

Mål 2030: Antall personer over 12 år i Norge som har eID på høyt sikkerhetsnivå skal være 5 millioner

Mål 2030: 95 prosent av befolkningen skal ha grunnleggende digitale ferdigheter, og alle skal ha tilbud om å utvikle grunnleggende digitale ferdigheter.

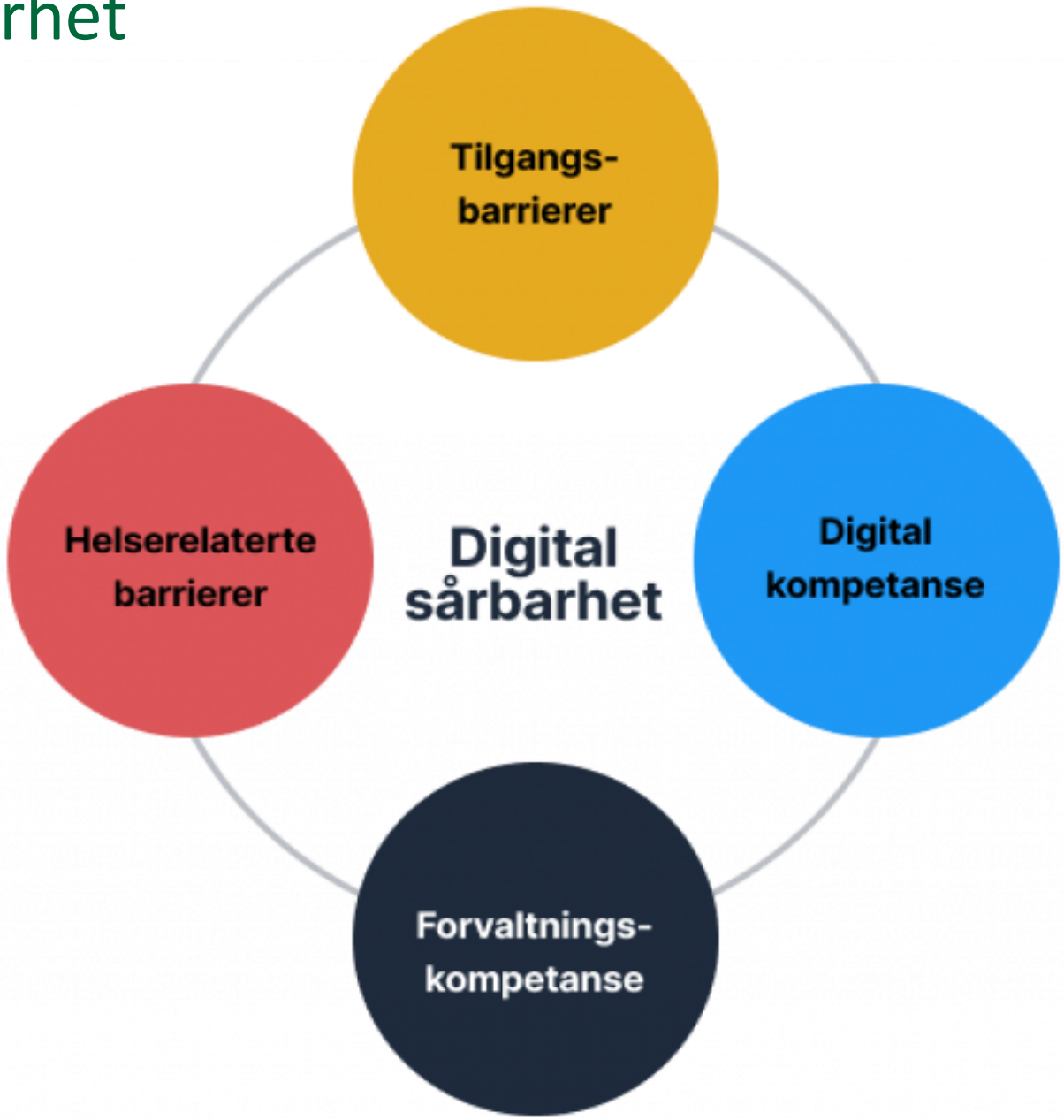
Fremtidens digitale Norge – nasjonal digitaliseringsstrategi 2024–2030

Barrierer



[NIM 2025: Undersokelse-digitalt-utenforskap.pdf]

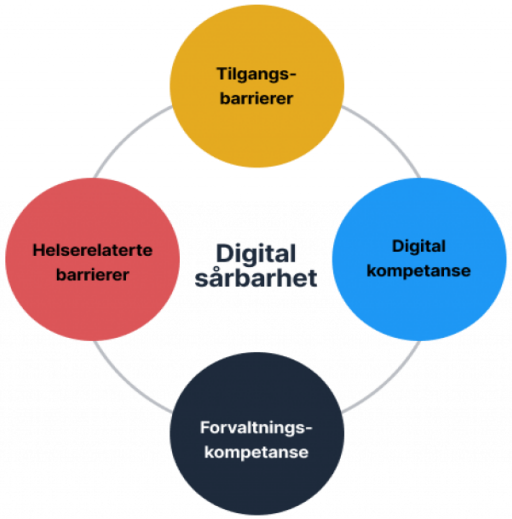
Digital sårbarhet



Kilde: "Digital hele livet"

Tilgangsbarrierer

- Tilgangsbarrierer består av faktorer som tilgang på utstyr og internett, men også bruk av kodebrikke til eID, mangel på personlig veiledning, mangelfullt personlig nettverk og svak økonomi.
- Tilgangsbarrierer kan være permanente, eller oppstå i en akutt situasjon der man ikke har tilgang på nødvendig og egnet utstyr eller bistand når man trenger det.



Om å bruke nettsider man kan logge inn på

«Det er for mange tall og koder

for å komme inn,

og jeg rekker ikke skrive før det nullstilles»

Karl Kristian (KK)

Personer med utviklingshemming får ikke alltid BankID

- Det er ikke alle med utviklingshemming som får BankID.
- Da kan de heller ikke bruke alle nettsidene til staten og kommunene.
- Mange nettsider har strenge krav til innlogging.
- **Regjeringa jobber med å se på om de selv kan gi folk noe som ligner på BankID.**



Ventet på BankID-tilgang i over 10 år: Tung «lover» digital lommebok før 2030

Utviklingshemmede som trenger digital hjelp, får ikke tilgang til BankID. En årelang krangel med staten kan nå havne hos Efta, skriver Digi.

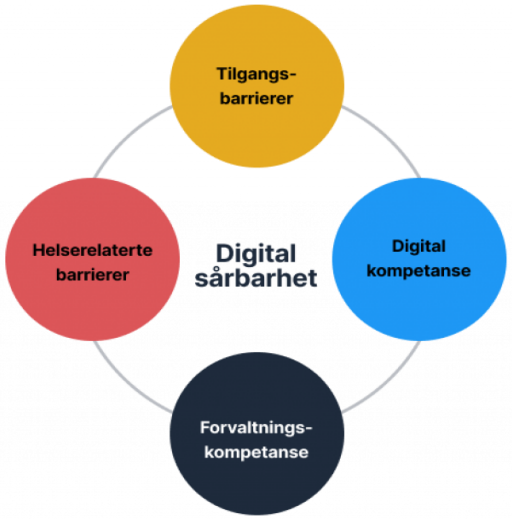
Ventet på BankID-tilgang i over 10 år: Tung «lover» digital lommebok før 2030

Hentet fra Regjeringen.no; Stortingsmelding 8, 2022.2023: Menneskerettigheter for personer med utviklingshemming

Helserelaterte barrierer

Helserelaterte utfordringer består av:

- fysiske hindre
- kognitive hindre
- redusert mestringstro og selvtillit



Digital hele livet

Handlingsplan for auka inkludering i eit digitalt samfunn - regjeringen.no

«Hvis jeg skal skrive eller lese mye,

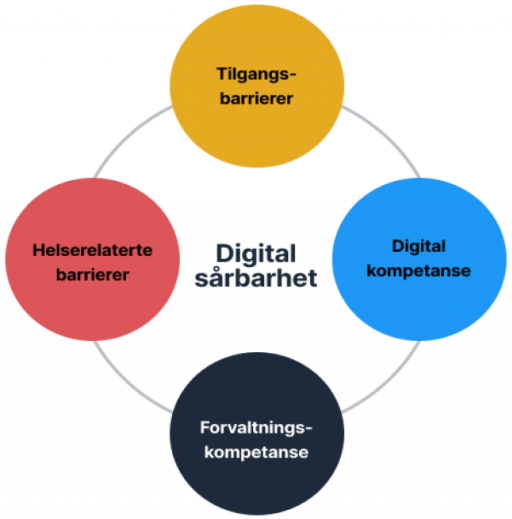
så hopper bokstavene.

Jeg sitter og stirrer på skjermen,

og mister sammenhengen»

Karl Kristian (KK)

Digital kompetanse



- Digital kompetanse handler om evnen til å nyttiggjøre seg digital teknologi for å oppnå personlige mål
- For eksempel å benytte tastatur og mus for å orientere seg i en nettleser for å finne et skjema, fylle det ut og laste opp vedlegg.

Digital hele livet

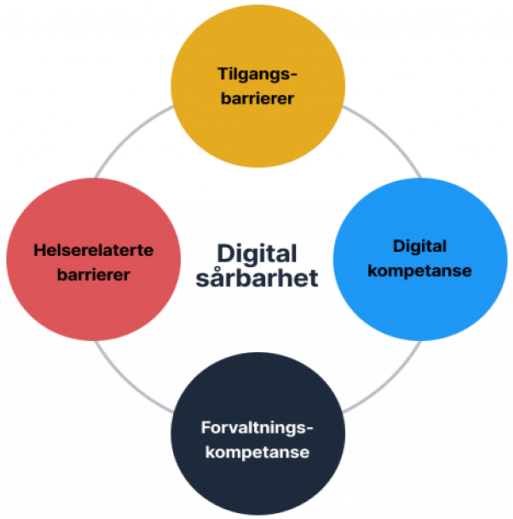
Handlingsplan for auka inkludering i eit digitalt samfunn - regjeringen.no

«Det er vanskelig å treffe med musa,

pila flytter på seg»

Karl Kristian (KK)

Forvaltningskompetanse



- Handler om evnen til å lese, forstå og anvende informasjon for å oppnå personlige mål.
- For eksempel hvilke rettigheter og plikter som gjelder, men også å forstå hvilket skjema er relevant for egen sak i tillegg til hva, og hvilke felt, som skal fylles ut.
- Mangel på forvaltnings kompetanse innebærer også at det kan være en utfordring å vite hva man skal spørre om eller hvor man skal henvende seg.

Digital hele livet

Handlingsplan for auka inkludering i eit digitalt samfunn - regjeringen.no

«Det står en remse med masse tekst nedover, jeg blir helt ør i hodet. Det er vanskelig å vite hvor jeg skal trykke»

Karl Kristian (KK)

«Jeg kan bruke PC, men jeg finner ikke ut av kommunens nettside»

Karl Kristian (KK)

Mestring i hverdagen…

«Det gjør andre for meg»

Karl Kristian (KK)

«Før lagde jeg mat sammen med personalet,

nå får jeg ferdig laget mat fra Kjøkkenservice»

«Før kunne jeg velge mat fra meny,

nå er det fast meny»

Karl Kristian (KK)

Hva så.. i forhold til brukermedvirkning på systemnivå?



Foto: generert av KI, 04.09.26

Vår oppfordring

- Bruk færre ord – bruk enklere ord
- Forklar hvordan budskapet skal brukes eller forstås – hva er relevans og sammenheng
- Gi tid til å forstå eller lykkes – eks. tidsavbrudd på innlogginger
- Spør om tilbakemeldinger for hvordan budskapet er forstått
- Finn opp en tilgangsnøkkel som kan brukes universelt og samtidig er sikker og enkel i bruk

En siste oppfordring

«Jeg liker best å prate med mennesker»

Karl Kristian (KK)


TAKK FOR OSS
OG
TAKK TIL DERE!