

Inkluderingsrådet på Digitaliseringskonferansen 1. juni 2023

ARE KVISTAD (kommunikasjonsrådgiver i Digdir): Hei! Du lytter til en podkast fra uu-tilsynet, og i denne episoden skal vi høre fra Digitaliseringskonferansen. Der ledet Live Nelvik Inkluderingsrådet. Temaet er digitalt utenforskap som er en stadig større utfordring i samfunnet. Det å ikke kunne delta digitalt får store konsekvenser for flere grupper i befolkningen. Spørsmålet er: «Hvordan kan vi digitalisere bedre for å inkludere?». Dette blir diskutert i dette Inkluderingsrådet der Live tar opp digitale dilemmaer med fire rådgivere. Vi skal høre Heidrun Reisæter som er teknologidirektør i NAV, Kristine Dahl Steidel som er adm.dir. i Microsoft Norge, Kristoffer Lium som er digital tilgjengelighetsekspert i NRK, og ikke minst Camilla Stolp som er produktutvikler i Norsk Helsenett. Hør på dette!

LIVE: Hei alle sammen!

PUBLIKUM: Hei!

LIVE: Mine damer og herrer og venner. Litt venner nå, det er nå tid for Inkluderingsrådet. Men akkurat som i Lørdagsrådet, så løser jeg ingen problemer selv. Jeg har alltid med meg en gjeng med kompetente rådgivere. Jeg følte at Jan Thomas, Jenny Skavlan og Herman Flesvig ikke var de riktige menneskene å ta med seg i dag, selv om de er noen råskinn på kjærlighetssorg og utroskap og kollektiv som lukter vondt, som er temaer vi har Lørdagsrådet. Så jeg har med meg en mer kompetent gjeng, og vi skal få tilbake på scenen Kristoffer fra NRK, Kristine fra Microsoft, Heidrun fra NAV og Camilla fra Norsk Helsenett. Jeg vil at når de kommer opp på scenen, for alltid på dagtid, så er det slik standard applaus, men nå vil at vi skal få en applaus som er Beyoncé verdig. Vi skal ha sånn "Beyoncé i Globen"-stemning! For et rush å gå på til det! Så da sier jeg: Mine damer og herrer, gi en stor applaus til rådgiverne.

(APPLAUS FRA SALEN)

LIVE: Beyoncé-applaus, det er ikke hver dag. Det var veldig bra! Akkurat sånn jeg ville ha det. Da skal alle finne hver sin stol. Velkommen alle sammen.

RÅDGIVERNE: Takk!

KRISTINE: Følte det var korona-avstand her nå. Er vi ikke ferdig med det?

LIVE: Ja faktisk! Ja, det er vi, burde sisset tettere. Vi skal begynne med å se en film. Denne snakket jeg litt om tidligere i dag. For det setter temaet godt, synes jeg. Det er 13 år gamle Sverre som skal skaffe seg MinID, en prosess som moren hans har dokumentert. Så er det også Ronny Brede Aase, som er en av mine nærmeste venner, han har en synshemming som gir han digitale utfordringer. La oss se på det:

(VIDEOKLIPP SPILLES AV)

SVERRE: Hei! Nå skal jeg prøve å skaffe meg MinID. Jeg har fått et brev. Det ser sånn ut. Så med det skal jeg greie å skaffe meg MinID. Du har bestilt aktiveringskode for registrering av MinID-bruker. Aktiveringskoden finner du nederst i dette brevet. MinID er en personlig, elektronisk ID som gir tilgang til offentlige tjenester, for eksempel Vigo, NAV, Skatteetaten og Altinn. For å fullføre registreringen, trenger du fødselsnummer eller D-nummer, mobilnummer og e-post-adresse. Kontaktinformasjonen din blir lagret i et felles kontaktregister som stat og kommune kan bruke for å kontakte deg. Mer informasjon på Norge.no.

... Jeg er ikke helt sikker på hva et D-nummer er. ... Da skal jeg prøve å scanne det med mobilkode. Nå skal jeg skrive inn i aktiveringskoden og fødselsnummer. Jeg er ikke helt sikker på hva e-mailen min er eller hvilken jeg skal bruke. Da har jeg skrevet inn e-mail og så skal jeg skrive inn telefonnummer og så skal jeg opprette et passord. Nå står det at passordet ikke støtter minimumskravene. Men det står ikke minimumskrav noe sted. Nå er jeg inne på en side. Har kommet inn på hjelp og veiledning. Men jeg er ikke helt sikker på hvor jeg er nå. Jeg vet ikke helt om jeg er ferdig å bestille eller om det er mer jeg skal gjøre.

(Nytt klipp, neste dag) Hei, nå får jeg ikke MinID til å fungere, så jeg skal prøve å ringe support og få hjelp. Det står at jeg skal skrive inn personlig ID-nummer.

(SVERRE SNAKKER MED SUPPORT)

Det virket ikke. Det går ikke an å skrive inn koden jeg har fått på SMS. Jeg tar og leter litt etter koden, og ringer tilbake.

RONNY: Jeg tenker som så at når til og med informasjonen myndighetene mine skal gi meg, er uleselig for meg, da mener jeg at vi har et kjempeproblem, fordi sånn som tidligere i år, så skulle jeg inn og booke meg vaksinedose nummer tre. Og kommer da inn på Helseboka, en

app som det statlige eller kommunale leverer, jeg er sannelig ikke sikker. Det er nå vel Oslo kommune som gir meg tilgang til den. Og da kom jeg inn på en tjeneste der i motsetning til alle andre nettsider, så kan jeg ikke zoome enkelt med to fingrer på telefonen. Det er rett og slett ingen zoome-mulighet. Teksten er minimal, den er slik at jeg tenker at til og med folk som ser vanlig kommer til å ha trøbbel med å lese det. Der en har tenkt at design er viktigere enn funksjonalitet på et eller anna vis.

(VIDEOKLIPP FERDIG)

LIVE: “Je suis Sverre”, som jeg sa. Bare se på armbevegelsene hans, og det ble mer og mer sånn, når det ikke virker. Men her skal vi ikke ha mer fokus på hvilke løsninger det er snakk om i filmen, men opplevelsen de begge har er en opplevelse mange kan kjenne seg igjen i, og jeg antar at ingen her har gått på jobb og tenkt: “La oss utvikle en løsning som ikke fungerer for Ronny eller Sverre”. Men hvorfor blir det sånn likevel? Ja, Heidrun?

HEIDRUN: Jeg tror det er så enkelt som at vi glemmer å tenke på det fordi vi ikke er i den samme situasjonen selv, bare det å være her i dag og snakke om det, tror jeg gjør at vi våkner litt. Men jeg kan levende huske tilbake til å drive med internett i den tidlige Internett-tiden da de første uu-kravene kom, og innsett at dette hadde jeg ikke tenkt på i det hele tatt. Vi skulle bare lage noen bra nettsider i VG Nett. Vi hadde ikke tatt innover oss at det fantes folk med ulike funksjonsnedsettelse eller ulike problemer ned å ta dette i bruk. Så jeg tror det å snakke om det, minnes om det, bli eksponert for at det er vanskelig for folk, sånn som med denne lille videoen her, er det som må til for at vi tar det med oss hele tiden, hvis ikke er det lett å bare ture på og være de som får det til.

LIVE: Men er disse løsningene mangfoldige nok? Vi sitter her og snakker om det, men sånn generelt, har vi kommet til et sted hvor ...

KRISTINE: Da jeg så den videoen da ble jeg litt usikker på om jeg hadde klart å bestille BankID selv. For jeg var litt usikker på både D-nummeret og Vigo, hva slags tjeneste er det, hva bruker vi det til?

LIVE: Den lille brikken, må du ikke ha den fortsatt?

KRISTINE: Ja, jeg hadde forresten én, og det ble sånn at jeg måtte ringe banken, fordi jeg trodde jeg hadde mistet den brikken da jeg skulle over på BankID på mobil. Men da sa han at

hvis du ikke har den brikken så og kan du ikke bestille ny BankID. Nei, for da må du ha koden fra den gamle brikken, og den har jeg mista. Da måtte du faktisk møte opp fysisk i banken og legitimere deg. Alle vet hvor enkelt det å finne en bank i disse dager, og hvilke åpningstider de har. Det er en utfordring der, som vi alle kan kjenne oss igjen i.

Men essensen her handler om at tjenesten ikke må utvikles for tjenesten sin del, basert på det som gjort før eller de skjemaene vi hadde før, men hvordan den tjenesten skal møte de norske innbyggerne i dag.

CAMILLA: Det tror jeg er et kjempeviktig poeng. Fordi når vi har digitalisert, så er det av og til at vi egentlig bare har gjort det som var på papir, digitalt. Nå skal vi sette det inn i en brukereise, og når du gjør det digitalt, så kan den snus helt om, gjøres mye mer logisk. Så jeg tenker jo at da er brukertesting ekstremt viktig og ikke på en, ikke på to, men på flere og i ulike settinger.

KRISTOFFER: Og så tror jeg man er seg selv nærmest, og det er helt menneskelig. Man tar utgangspunkt i seg selv, enten man vil eller ikke. Så prøver man å ikke gjøre det etter hvert og tenke på brukerne, men vi er jo mennesker vi som utvikler produktene også. Så er man kanskje ikke så mangfoldig på arbeidsplassen der man jobber heller. Så har ikke så mange som minner seg på at de med dysleksi, stemmer det, det er også en greie. Det må vi huske på, det har jeg glemt litt nå, men det sier jeg ikke så høyt, så det tror jeg er litt av grunnen. Så er det ikke så enkelt å lage gode digitale produkter. De er jo ganske komplekse, du har muligheten til å gjøre alt. Det er ikke alltid så bra.

LIVE: Helt enig det, man er seg selv nærmest og det er jeg i min jobb også, selv om jeg også prøver å favne alle når jeg lager ting. Skal man lage seg en sjekklister? Må vi invitere andre folk inn? Hvordan kan man minne seg selv på at det er andre enn meg som skal bruke dette?

KRISTOFFER: Ja, jeg tenker ja takk begge deler. Sjekklistene er fint. Ta kontakt med brukere, skape seg rutiner for å tenke litt bredere enn det en selv gjør og de som er rundt en. Og det er ofte litt homogent eller likt der man jobber. Der jeg jobber er det masse unge folk i Oslo. Er ikke alltid vi representerer best, så det er fint å ha med seg.

KRISTINE: Jeg slenger meg litt på det Kristoffer sier. For der tror jeg man må komme inn med at vi må også tenke et steg tilbake på hvilken organisasjonskultur har vi, og hvordan tenker vi rundt mangfold og inkludering. For det er ikke mangfold bare for mangfoldet sin del, selv om

det selvfølgelig er et personlig verdigrunnlag, men det handler også om å skape de beste tjenestene, som både kan være konkurransefortrinn å gjøre at disse tjenester faktisk blir enklere å bruke. Vi er bare mennesker, og det ser jeg også i min rolle som leder. Hvis ikke jeg har folk rundt meg som tenker annerledes, og som tør å utfordre, og som tør å komme med andre perspektiv og andre løsninger enn det jeg tror. Hvis jeg også minner meg selv på at jeg ikke alltid trenger å snakke først heller, for da blir ting i rommet ofte formet av det jeg tenker. Da kommer man frem til gode løsninger som kanskje ikke var det svaret jeg hadde selv.

CAMILLA: Vi kan brukerteste, ha brukerpaneler, men vi må også huske på at brukerne som er i panelene må byttes ut med jevne mellomrom. Fordi de blir bedre på våre løsninger når de tester dem, så da må vi ha rotasjon på brukerpanelene.

KRISTINE: Kan jeg si en ting der også. For eksemplet mitt med Sveta som jobber på forskning og utvikling i Microsoft, som er døv og som leser på leppene. Hvis hun ikke hadde jobbet i forskning- og utviklingsteamet, så hadde du ikke hatt noen der som hadde skjønt den problemstillingen med at det er vanskelig å gjøre. Så det handler ikke bare om å invitere brukepaneler, få noen til å gi noen råd om de produktene eller tjenestene du leverer. Men du må faktisk ha alle disse integrert i organisasjonen din, for da blir det en del av måten du jobbe på.

HEIDRUN: Jeg tenker det er kjempeviktig. Nå avbrøt jeg for å si hvor viktig det har vært for meg å jobbe med Kristoffer før. Jeg tror sjekklister er bra, brukertester er bra, men det at vi klarer å rekruttere mangfoldig og klarer å være mangfoldig i de organisasjonene som skal jobbe med og skape tilgjengelighet, er så viktig.

Jeg må si Kristoffer, for vi har jobbet sammen før i NRK, at jeg bærer med meg noen sånne minner som sitter ganske godt i meg. Som er av typen står glad og fornøyd på et avdelingsmøte og holder en presentasjon og så rekker Kristoffer opp hånden og sier: "Heidrun, nå ser jeg ikke hva du snakker om". (latter)

KRISTOFFER: Jeg sa det litt hyggeligere enn det (latter).

HEIDRUN: Du sa det mye hyggeligere enn det, for det er du god på. Men det er slike kjempeviktige påminnelser som vi har godt av. At det er viktig at det er ryddig i korridoren og det er viktig at man anstrenger seg for å si det man vil formidle. Ikke bare regne med at noen kan lese en graf eller det man har på lysbildene sine.

Jeg tenker at jo mer vi klarer å være bevisst på hvilke organisasjoner vi bygger, jo mer klarer vi å løse ting for alle utenfor oss også da. Jeg veldig takknemlig for å ha fått lov til å jobbe med deg.

KRISTOFFER: I like måte.

LIVE: Da var det vel greit at hun avbrøt, Kristoffer. Det som jeg hører her, som jeg synes er veldig interessant, er at jeg tror i manges hoder, så er det at vi må inkludere og skape løsninger, at det på en måte er noe som veldig eget. Men i det tilfellet som du presenterte, Kristine, med hun Sveta, så viser det seg at det bare er en løsning som *alle* tar i bruk.

KRISTINE: Ja, som jeg synes er kjempebra. For det er ingen som har kjempelyst til å vise hvor rotete du har det på hjemmekontoret eller i stua der du sitter.

LIVE: Så det kan jo være at den neste store kule løsningen ligger nettopp i dette inkluderingsarbeidet.

KRISTOFFER: Jeg ser mange eksempler på det. Enhånds blandebatteri, for å ta et veldig banalt eksempel, det kom fordi noen ikke klarte å bruke begge skruene. Det kom rent av mangfolds-grunner.

LIVE: Fjernkontrollen ble funnet opp på grunn av amerikanske skadede soldater etter krigen. Hvem er som ikke fjernkontroll nå? Vet du hva, dette er så gøy. Akkurat det jeg drømte om, dere *har* sendt inn problemstillinger til Inkluderingsrådet, og jeg synes vi skal ta første. Her er det viktig å si at akkurat som i Lørdagsrådet, så forbereder jeg aldri rådgiverne på spørsmål som kommer, for da blir ikke så spennende som når man får det på direkten. Og det er det som kom til å skje her nå også.

Første problemstilling, her står det: "Jeg har et forslag til tema til behandling i Inkluderingsrådet. Jeg synes vi må prate mer om hvordan folk i ulike livssituasjoner inkluderes og møtes av det offentlige ved store livshendelser. Mamma døde for et par år siden, og det å avslutte et digitalliv var rett og slett ganske heftig. Når du har mest lyst å gråte selv, så har du ikke lyst til å snakke med chatboten Rune. (Ja, det var nesten tragikomisk). Hva pokker skal du spørre denne om, liksom? Jeg vil snakke med et menneske!".

CAMILLA: Det er kjempeviktig. Fordi i slike situasjoner vet du nesten ikke hva du skal spørre om engang. Da er det nesten sånn at de på andre siden faktisk vet hva du trenger. Og vi har

en veiledningstjeneste, og den er viktig for oss. Der sitter det mennesker bak med høy kompetanse.

LIVE: Ja, som man kan snakke med. Det er gøy, for innimellom i dag så viser det seg at innimellom trenger vi fortsatt menneskene. Når det kommer til dødsfall, for eksempel, så er det et eller annet med å treffe et menneske.

CAMILLA: Det ligger masse digital informasjon der, det er sikkert sånn at man kan lese seg opp til ting også, men man må ha et alternativ.

LIVE: Ja.

KRISTINE: Ja, og hvis jeg kan bygge videre på det, så tenker jeg også at det er ikke det at mennesker på noen måte blir overflødig i noen livssituasjoner. Så er det klart at dødsfall er en ekstrem (situasjon), men også i forhold til sykdom, i forhold til skilsmisse, barnefordelingssak, det er jo en hel rekke av sånne situasjoner i vårt liv da vi trenger å snakke med et menneske.

Men hvis vi kan bruke teknologien til å gjøre alt det andre som er mye mer rutinepreget, der det ikke er så følelseladd, så frigjør vi også kapasiteten til disse menneskene som skal møte oss. Vi kan også gi dem bedre verktøy for å faktisk kunne svare, for her er det et vidt kompetansespekter du skal ha for å møte noen i en sånn situasjon. Hvis du også kan bruke systemer som hjelper deg til å komme frem til gode svar. For eksempel jeg var hos legen for ikke så lenge siden, og da begynte hun å bla i Legemiddelhåndboken, da ble jeg litt bekymret. Når ble den gitt ut? (latter)

CAMILLA: Du, den blir oppdatert hvert år.

KRISTINE: Men som alle andre går man hjem og så googler man det selv etterpå. Nå er jeg veldig flink, føler jeg (latter).

LIVE: Det er gøy, når man som pasient bruker Google. Men du blar i en støvete, gammel håndbok som oppdateres hvert år, det var betryggende.

CAMILLA: De får den tilsendt. Men det er jo derfor det er en livshendelse som heter ..., nå husker jeg ikke, det har med dødsfall å gjøre og den er tverrsektoriell. Der har man sett på at

hver bit skal jobbe med ett tema, men man skal jobbe med det sammen, slik at man løser utfordringer også på tvers.

Så nå skal det, nå er jeg ikke helt oppdatert på hva som ligger i akkurat den livshendelsen, men nå skal det være mer som går automatisk. At ting som man ikke bør, altså litt mer disse kjedelige oppgavene som noen faktisk kan gjøre uten at du er nødt til å være involvert da.

KRISTINE: Hvis jeg skal søke permisjon for datteren min med to dager fri fra skolen. Da du må inn på Asker kommune, så må du gjøre det på nett, og det kan jeg fint gjøre, trenger ikke snakke med noen om det.

LIVE: Det er tommel ned uansett. Bare reis. (latter)

KRISTINE: Du får aldri svar, når du sender inn søknaden. (latter)

LIVE: Men Heidrun, er ikke dette, her er jeg på ukjent terreng, men jeg bare tenker høyt. Er ikke dette noe for NAV også? Det jeg ser for meg i dette tilfellet er at man må innom så mange steder. Tenk hvis man kunne gått inn ett sted, og sagt «her er mor eller fars digitale liv». Det er på en måte én litt tung prosess fremfor mange flere litt sånn stangende.

HEIDRUN: Jo, og dette er jo slik som du også viste, dette er jo en av disse livshendelsene som vi snakker om at vi gjerne vil legge til rette for på tvers av de ulike etatene. Slik at du kan gå inn å si «okay, jeg skal ha barn eller jeg skal håndtere dødsfall», den type ting, og prøve å få dette til å henge bedre sammen. Så det er jo målet vi jobber mot. Kan ikke si at vi er der, men det må nettopp være et poeng det at du klarer å bli guidet av gjennom dette, uavhengig av hvem som leverer hvilke tjenester. For det er det som vi har snakket om tidligere i dag, at vi må klare å gå bort fra og ta organisasjonsperspektivet på hva vi løser. Vi må prøve å sette brukerperspektivet først. Det krever samarbeid på tvers av masse ulike etater. Så krever det ikke minst god dataflyt, som vi snakket om. Det er ikke rett frem enda å få alle offentlig tjenester til å snakke sammen og få det til å hjelpe oss med det som jeg tror alle som brukere kan tenke at, la meg slippe å skrive dette en gang til, jeg vet at Norge vet det. Men det skal ofte litt mer “mekking” til på bakrommet, for at det skal flyte fint.

KRISTOFFER: Jeg skjønner veldig godt hvorfor det spørsmålet kommer opp, men jeg lar meg fascinere av at vi tror at når ting skal digitaliseres, da begynner først alle å snakke sammen så

godt. Det er jo ikke slik det er. Det fikser ikke organisasjonene våre. Vi fikser bare at skjemaene plutselig lyser fra en skjerm istedenfor papir? Så det er litt der også.

Så har vi muligheten med digitalisering til å få oss til å snakke bedre sammen, fordi det kan gjøres på en strukturell god måte. Og kanskje kan vi si "Hei Google, mamma har gått bort" og så gjør den masse for deg, du bør ikke gå inn masse skjemaer, men jeg håper egentlig vi ikke kommer dit, da. Men til en litt annen aktør, så kan det kanskje bli enklere også.

LIVE: Det dukker opp, fordi vi har snakket om folk som faller utenfor i dag, ofte eldre og folk med synsnedsettelse, og her dukket Sverre på 13 opp. Så dukker en sinnsstemning opp, på en måte, eller en livssituasjon. Spørsmål nummer to her er som er sendt inn til oss er: "Må alle være digitalt inkludert?". ... Nå tenker de seg om (sier hun til publikum om rådgiverne).

CAMILLA: Jeg tenker, det var litt det jeg snakket om før i dag med representasjon. Da kan du være inkludert selv om du ikke er digital, at noen andre er det på vegne av deg. Men da er jo et valg.

KRISTINE: Ja, jeg tenker, det er kanskje ikke kontroversielt at det kommer fra meg heller som teknologioptimisten, men det er klart at alle må være digitalt inkludert. Vi lever i et samfunn der så mye av det vi gjør hver eneste dag er digitalisert. Så kan du velge hvilke tjenester du skal bruke. Det skal være støttesystemer og muligheter, og jeg syns dette med at man kan gi fullmakt til sin nærmeste til å hjelpe til, hvis du er i en situasjon der du enten ikke vil eller ikke kan håndtere noen av disse tjeneste og selv. Men det klart at skal du være en del av det digitaliserte demokratiet vi lever i, så må du være inkludert. Jeg tenker det er det viktigste. Du må være inkludert. Det er som når du skal på fest, at det er fint å få den invitasjonen. Selv om du ikke har lyst å dra, så er det er hyggelig å bli invitert.

LIVE: Det er sant, og ikke digitalt inkludert, men kanskje digitalt i alle fall representert, at om du ikke gjør det selv, så finnes du kanskje via en fullmakt at noen gjør det for deg.

CAMILLA: Ja. En ting er representasjon hvor du faktisk får tilgang til alt på vegne av noen andre, men jeg tror det er behov for flere typer hjelperoller. At vi legger mer til rette slik at man ikke må overta, men kan hjelpe. At vi nå kan begynne å bygge den type teknologi eller systemer for å få det til. Men det er ganske komplisert. Det er mye juridisk, og det er tekniske ting som skal snakke sammen.

LIVE: Ikke noe av det vi snakker om i dag er lett. Alt er komplisert.

KRISTINE: Teknologien er egentlig det enkle. Det er alt det andre som er vanskelig. Det er klart at det er prosesser og regulering, og spesielt når vi snakker om offentlig tjenester som må på plass. Og der tenker jeg igjen dette med at vi jobber sammen på tvers av det politiske Norge, bransjen, næringsliv, offentlig sektor, fordi vi *må* faktisk jobbe sammen for å komme frem til de gode løsningene. Men, samtidig så må vi også tenke at vi må gjøre dette litt enklere, se på han 13-åringen. Han er sikkert på alt mulig av Tik Tok og Snapchat, Facebook er vel bare for oss gamle, men ...

LIVE: Jeg må bare skyte inn.

KRISTINE: Han trenger ikke noe brukeropplæring for å gjøre det. For du går bare på Tik Tok og så er du der og så gjør du ting. Det er ingen som sier at du skal ha en times opplæring i det.

LIVE: Jeg gleder meg veldig til å se MinID på Tik Tok. Jeg har jo barn selv, og Tik Tok og Zoomerang, det er ikke digital kompetanse. Det er nedsmelting av hjerneceller, rett og slett.

KRISTOFFER: Men vi forutsetter allerede masse ting. Vi må ikke glemme det. Alle må ha en postkasse. Skal du kunne gjøre noe offentlig, så må du ha en post-adresse og med navnelapp på, ikke minst, hvis du skal få viktig informasjon. En gang hadde jeg ikke det, og det ble mye styr.

Det er ikke noe nytt at vi må forutsette noe. Så kanskje vi forutsetter noe som er litt mer krevende. Det digitale krever noe mer kompetanse enn det å ha en postkasse på gjerdet hjemme. Men jeg tror kanskje vi må akseptere at vi krever noe mer av brukerne våre, og da også gi mer hjelp, fordi vi krever mer. Det er måten å imøtegå det på, da.

LIVE: Men her, og nå må jeg spørre, men har på en måte forbrukeren også blitt litt bortskjemt, og med det mener jeg altså sånn at da internett kom var det bare WOW, og det var helt utrolig. Mens nå for eksempel, jeg fløy Norwegian forrige helg og kjøpte Wi-Fi til 50 kr, og så gikk det veldig sakte. Da blir jeg helt sånn, «er det mulig!». Så sitter jeg mellom Oslo og Frankrike og er oppgitt over at Wi-Fi ikke fungerer akkurat sånn som jeg vil. Har vi blitt litt sånn, for som du sier Kristoffer, det krever noe av forbrukeren, men har det blitt litt sånn «Nei gi det til meg, eller så orker jeg ikke» på en måte?

KRISTINE: Vi har krav som er helt annerledes enn bare er 10-15 år tilbake, at vi skal ha data tilgjengelig til enhver tid. Det skal være sanntid, vi sier internett er en menneskerett. I hvert fall hvis du har betalt 50 kr for det. (latter)

Jeg tror Kristoffer er inne på noe her. Hvis vi snur litt på det, så bygger vi løsninger ut ifra våre egne forutsetninger, og vi tenker ut fra våre egne forutsetninger, men den generasjonen som kom etter de tenker kanskje annerledes. Kanskje de syns det er vanskeligere å sette opp en fysisk postkasse og klistre navnelapp på. Eller de skjønner ikke hvorfor de skal gjøre det, de får aldri et brev.

CAMILLA: Jeg tror ikke jeg vet om barna mine vet hvor de finner postkassen engang. Har de fått noe i postkassen?

LIVE: Søpla vet de hvor er? Den går de ut med?

CAMILLA: Postkassen tror jeg aldri jeg har bedt dem om å gå ut å hente noe i.

LIVE: Det vi snakker om egentlig er postkassens død. Jeg tar et spørsmål til. Dere har sendt inn mye gøy. Her står det: «Hvordan veilede brukere med lav digital kompetanse og samtidig lav tillit til teknologi og myndigheter?» De forlater ikke sjangeren helt.

KRISTOFFER: Det er krevende. Jeg har gjort noe av det, og spesielt mot synshemmede som ikke har brukt noen digitale ting før. Jeg tror stikkordet her er mye tid og tålmodighet, og det kan man også fnise litt av. Men, det skjønner jeg også, fordi de har ikke vært vant til det. Det er en helt ny verden og man må lære seg enkle ting, og hvert fall når man ser dårlig, så må man jo bruke fingerbevegelser, man kan ikke bare trykke på det man ser og må lære seg på en annen måte også. Uavhengig av det er det må man fortsatt ta seg tid og lytte til brukeren og prøve at «Dette skal vi fikse sammen!», «Dette kommer til å gå bra!».

HEIDRUN: Det er kjempeviktig den jobben som må gjøres, enten det er i fysiske møter, eller digitalt, med å skape den tryggheten. For er du stresset, så er ting mye, mye, vanskeligere enn det er hvis du er rolig og tenker at du håndterer det. Så det å få folk om bord og ufarliggjøre hva det vil si å bruke de digitale tjenestene, enten det er gamle foreldre eller folk med større utfordringer enn det. Så tror jeg det er kjempeviktig det Kristoffer sier med tiden. Og så tenker jeg at det ligger et kjempeansvar på oss som utvikler tjenester som folk er nødt

til å bruke, hvor de ikke har så mye valg, til å gjøre det så trygt, snilt og forståelig som bare mulig og ta ned den stressterskelen.

KRISTOFFER: For å bruke en analogi, så pleier jeg å si at vi skal ikke lage en rullestol når folk kommer til NRK. Vi skal lage en inngangsdør som ikke har noen trapper og ikke er noe problem å komme inn. Så må brukeren selv nesten skjønne at hvis du dytter «joysticken» frem, så går den fremover. Det kan ikke vi nødvendigvis lære de. Vi skal heller ikke lage en rullestol, så pælme den ut og si «Dere skal bruke vår rullestol, fordi vi har en som er NRK-blå». De må komme med sitt utstyr, som de må lære seg. Det er en krevende prosess. Men når de har lært seg det grunnleggende, hvordan klikke på en nettside, så er det vårt ansvar, å prøve å gjøre den informasjonen så lett tilgjengelig som mulig, og interaksjonen så enkel som mulig. Og vi bør ikke bruke dustete ord som interaksjon, som jeg akkurat gjorde.

CAMILLA: Jeg tror også vi må være flinke til å veilede de som brukerne faktisk er trygge på. Vi vet at bibliotekene er en god ressurs i dag. Det er mange som går på biblioteket for å få hjelp, og hvis vi veileder de til å kunne gjøre sin jobb bedre, så får vi også tryggere brukere.

KRISTINE: Det er mange ting samtidig, også lav tillit til det offentlige. Hvis jeg tar de to første, lav digital kompetanse og lav tillit til teknologi, så er det egentlig det min mor representerer, i forhold til å ikke ville bruke pc-en i det hele tatt. Så jeg tenker det er greit at det fins overgangsløsninger hvis du faktisk synes det er så ubehagelig å åpne den pc-en, du er redd for at du skal gjøre noe galt hele tiden. Det fins alternativ, som jeg ser på som mye mer komplekst. Har du for eksempel prøvd å taste inn KID-nummer på mobilen? Så skal du få det lest opp for å sjekke at det er det samme som du har fått på en papirfaktura.

LIVE: Det er gøy når man sitter og teller de nullene.

KRISTINE: Jeg har bare akseptert at hvis du synes det er mer okay, så må du bare gjøre det.

CAMILLA: Du får ikke henne til å lære seg å scanne den? For nå kan du ta bilde av den, og så kommer det over.

KRISTINE: Ja, men da du må være i nettbanken og du kan ikke ringe. Det er egentlig ingen som vet hvordan en telefonbank virker, for det er det lenge siden vi sluttet med. Da ringer du og taster inn fødsels- og personnummer og en hel masse ting.

LIVE: Jeg følte det var gode besvarelser på spørsmålet. Hva synes dere?

(LIVE SER UTOVER PUBLIKUM)

KRISTOFFER:

Jeg vil ta med en siste ting også. Hvis du finner noe som de syns er gøy, let etter de tingene som virkelig skaper engasjement for å lære seg dette. Det tror jeg er nøkkelen for å gidde å ta steget. Så hvis du kjenner noen godt, bruk det. Er det Facebook og å kikke på hva naboen driver med, så greit nok, hvis det er det som motiverer deg, så topp!

LIVE: Ja, her kan du også kopiere systemene fra grunnskolen, for der sitter de med iPad, også belønnes de med et «pling». Det tenker jeg også at hvis man for eksempel er et eldre menneske som skal lære noe. «Pling» er en god lyd.

KRISTINE: Det der er faktisk et kjempepoeng! På teknologispråket kaller vi det «gamification». Det å bygge inn sånne belønningssystemer egentlig i alt du gjør, også på arbeidsplassen. Det er det vi ser av systemer som Facebook og Tik Tok. Men dette med å få likes, bli anerkjent, få poeng, det er noe som driver oss mennesker. Så å bygge mer anerkjennelses-pling eller tommelopp i offentlig system, det er et virkemiddel.

LIVE: «Gamifisering» dere.

(LIVE SER UTOVER PUBLIKUM)

CAMILLA: Vi får lære av Blodbanken som gir ut Mummikopper. Det er jo meget populært, så må vi finne den digitale versjonen av det.

LIVE: Jeg har tappa meg for tre Mummikopper. Det var så fin premie, så de tre Mummikoppene jeg har, de kommer fra Blodbanken.

Jeg tar et nytt spørsmål her, det står: «Jeg er en enkel prosjektleder for interessante kommunale prosjekter som kan innebære at vi tverrfaglig jobber med mål som «en dør inn», «bedre innbyggerdialog», «sammen skaper vi fremtiden» og så videre. Det kan virke ganske uoverkommelig å navigere seg frem til representative innbyggere som skal kunne si sitt om løsningene, enten det er digitale løsninger eller fysiske. Hvordan kan vi gjøre det enklere for den enkelte prosjektlederen og finne folk som kan delta, og som er viktige interessenter i prosjektet? Jeg opplever ikke at det finnes et svært system i kommunen som kan hjelpe sånn helt konkret. Å bidra i et prosjekt krever jo også noe innsikt fra en innbygger på en måte.»

Er han på jakt etter sin egen, hva var det du kalte det Kristoffer? Brukergruppe?

KRISTOFFER: Brukerråd. Vi er kjempeheldig som har det i NRK. Det er brukere som representerer ulike funksjonsnedsettelse, pluss pensjonistforbundet som gjerne har en god blanding. Jeg tror det å få tak i folk, det er krevende. Måten vi har gjort det på er å ta kontakt med interesseorganisasjonene, og hvis alle som er her i dag, som hører og ser på dette gjør det, så tror jeg kanskje de blir litt stressa. For det blir mange henvendelser.

Det er en flaskehals her, og det er ikke noen «quick-fix» på det problemet heller. Men det å finne folk, kanskje man kjenner noen også? Det er selvsagt en fare med at de er like en selv, men bruk nettverk og bruk interesseorganisasjonene. Husk og ikke lagre for mye informasjon om at Per har dysleksi og utlagt tarm, for det kan du egentlig ikke skrive i noen ordentlige papirer, for det er personsensitivt.

CAMILLA: Der burde vi kanskje bruke noen av disse interesseorganisasjonene mer på tvers, for det kan bli stort press på dem. For eksempel at flere virksomheter kan bruke det samme brukerrådet.

HEIDRUN: Det tror jeg er et godt eksempel på et område man burde gå litt sammen om. Vi kan sitte i store organisasjoner og være heldige og ha våre egne brukerråd og brukerpaneler som vi kan benytte oss av. Men hvis hver eneste norske kommune skulle bygge opp det selv, blir det vanskelig. Så det er et godt eksempel på et sted hvor man burde lete etter noen løsninger, for eksempel få opp en «pool» med brukere som flere kan benytte seg av.

KRISTINE: Det er viktig å dele informasjon og erfaringer. Vi snakker mye om disse systemene som ikke virker og som er vanskelige, men jeg synes det er mange gode eksempler på gode digitale løsninger i Norge i dag. For eksempel Servicetorget i Asker kommune der jeg bor, der er det «en dør inn». Der ligger egentlig det meste, kanskje 90 % av det du kunne tenke deg å lure på i forhold til kommunens tjenester. Der er det noen som har bygd noe som fungerer bra, men som sikkert kunne vært optimalisert. Kan man ikke skalere dette og jobbe på tvers, i stedet for å finne opp kruttet på nytt hver gang?

LIVE: Ja.

KRISTOFFER: Noen kommuner har også råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne som de allerede har i kommunen som kanskje kan brukes.

CAMILLA: Så bør man huske på at man kanskje ikke bare skal nå spesielle grupper, men kanskje et tverrsnitt av befolkningen. Jeg vet ikke om det eksisterer, om vi kunne hatt et sånt felles system hvor folk kunne melde seg for å teste tjenester? Jeg er litt opptatt av at det ikke er de samme som tester hele tiden, så testerne bør byttes ut jevnlig.

LIVE: Jeg satt akkurat og tenkte på det, men jeg vet ikke om idéen er god eller ikke. Man kunne organisere et slags større brukerråd, på samme måte som blodbanken. At man melder seg opp for å være med i brukerrådet, fordi man gjerne vil være med og hjelpe til med at ting skal bli bedre. For eksempel registrere at «jeg er en bruker med synsnedsettelse.».

CAMILLA: Jeg tror faktisk de har noe sånt i Danmark på Sundhed.dk, hvor de har et ganske stort brukerpanel hvor folk kan melde seg på.

LIVE: Hva er sundhed?

CAMILLA: Det er det samme som Helse Norge, men i Danmark.

LIVE: Det hørt ut som en slankeside. (Latter)

CAMILLA: Jeg anbefaler alle gå inn på Sundhed.dk.

KRISTINE: Kanskje vi kan lære noe utenfor Norges landegrenser?

LIVE: Ja, innimellom så kan man det.

KRISTINE: Fungerer det i Danmark så er sannsynligheten stor for at det kan fungere i Norge også. Vi som individer vil jo gjerne bidra, spesielt hvis det er til et formål som er godt for samfunnet og deg selv som innbygger. Jeg tror det er mange som hadde meldt seg på, men det jeg har aldri hørt om et sted i Norge der man kan si «Jeg vil gjerne være med og teste!». Det kunne for eksempel vært plassert på Servicetorget i Asker.

LIVE: Mange eldre inkludert min mor, føler seg ofte mer usynlig i samfunnet. «Det er ingen som spør meg lenger». Så jeg tenker at dette er en ypperlig måte å spørre for eksempel pensjonister, om de har lyst å bidra ved å teste disse tingene. Kan vi ikke klappe litt da? Jeg syns det er skikkelig bra!

(PUBLIKUM KLAPPER)

LIVE: Da tar jeg ett spørsmål her som lyder: «Hvorfor i alle dager skal alle apper som tilbyr mobilitets-alternativ som el-sparkesykkel typ Ride, Tire, etc. være universelt utformet?».

KRISTOFFER: Det er mange grunner til. For det første så vet du ikke om jeg (som er blind) vil fikse det for min far som ikke er så godt med apper. Det kan være noen du ikke tenker på som faktisk kan ha nytte av dem. Og kanskje man har et område som er trygt slik at blinde kan bruke de av og til. Man skal være veldig forsiktig å anta at enkelte mennesker ikke kan bruke noe. Det viser seg ofte at det stemmer ikke. Det er et svar i alle fall.

KRISTINE: Hvorfor skal de ikke være universelt utformet?

KRISTOFFER: Jeg burde ikke kjøre så mye sparkesykkel, men jeg har prøvd så vidt. Det er veldig gøy.

LIVE: Du har kjørt sparkesykkel?

KRISTOFFER: Ja så vidt.

KRISTINE: Det er ikke så veldig mye mer komplekst å gjøre appen universelt utformet. Hvis man bygger det inn som en standard, at selvfølgelig skal de systemene vi utvikler være inkluderende, så er det opp til deg. Det handler også om å sette brukeren i fokus, og kanskje ikke alltid tenke brukere heller. Vi i næringslivet må alltid tenke kunde, kunden må være fornøyd med det produktet vi leverer. Hvis ikke kunden er fornøyd så går dem til noen andre, lojaliteten er sånn. Som borgere har vi jo ikke alltid disse valgene i offentlige tjenester, men kanskje vi kan ta med litt mer av den tankegangen.

KRISTOFFER: Det er en grunn til at man bruker universell utforming, fordi det gir mening for alle. Hvis familien min skulle leid bil, så er det garantert jeg som hadde fått oppdraget å leie den bilen, fordi det er jeg som er raskest på internett.

LIVE: Her er rett og slett svaret et klokkerent «ja», og at man skal passe seg litt for å tenke «Hvorfor må denne være sånn?», for svaret er ofte «Jo den må være sånn fordi ...» også fins forklaringen.

KRISTOFFER: Så kan jeg legge til at jeg skjønner at du stiller spørsmålet. Det er ikke så rart at det stilles.

LIVE: Jeg tar et spørsmål til: «Jeg lurer på om offentlig sektor blir for redde for å henge etter i den teknologiske utviklingen, og at vi derfor halser av gårde for fort uten tilstrekkelig finansiering av nye initiativ, nye uu-lovkrav uten et digitalisering-vennlig regelverk og uten ressurser til kommunikasjon, opplæring, innføring og tid til å samarbeide på tvers. Dårlige løsninger som tar over for analoge før tiden er moden kan også gi utenforskap og misnøye. Digitalisering i skolen er ett eksempel. For eksempel eksamenstrøbbel, apper i barneskolen med bare engelsk språk i menyvalg, samt forskning som viser nedgang i leseferdigheter blant unge. (Oi, det siste her jeg kunne ha skrevet faktisk.) Men hvor mye haster det egentlig? Samfunnets ressurser er begrenset, både penger og kompetanse. Bør vi heller puste med magen og lykkes bedre med noen utvalgte områder om gangen, samlet sett?». Spennende spørsmål.

KRISTINE: Langt spørsmål. (Latter). Mange aspekter av det spørsmålet. Jeg skal kanskje ikke si så veldig mye om det. For det er helt klart at mange prosjekter bremses av mangel på investering og tverrpolitisk enighet. Vi ser at mulighetene er der, men initiativene og innovasjon stoppes. Så det er helt klart at det er behov for å investere mer og faktisk å vise en politisk vilje til å gjøre et løft som gir bedre borgertjenester, og at vi fokuserer på å få noen gode tjenester på plass først, og så ekspandere videre. Det tror jeg absolutt.

LIVE: Investere mer i nye løsninger eller investere mer i å ha tid til å lage noe endelig? Vi snakket om sundhed.dk, det er sikkert masse fine løsninger rundt omkring. Mener du at man bør ta seg tid til å se seg rundt før man lager sin egen løsning? Jeg spør deg Kristine, investere mer i, hva mener du da?

KRISTINE: Jeg er ganske sikker på at Heidrun har noen veldig gode innspill til det. For det handler om en modernisering. Det er en teknologisk arv som ligger i bakkant av veldig mange av disse offentlige systemene, som ikke vi ser som brukere og som vi egentlig ikke bryr oss om. Men det er ikke bare bare, å komme seg ut av det.

HEIDRUN: Det er ikke et knips å komme seg ut av systemer som er like gamle som meg. Men litt av det de spør om er om vi skynder oss for mye, eller går for kjapt frem. Jeg tror ikke det. Jeg tror vi trenger å bevege oss, raskere enn i den farten vi er i nå for å digitalisere. Jeg kan være enig i at hvis du bytter ut et velfungerende papirskjema som føles trygt og du er glad i med en skikkelig dårlig nettløsning da har du skyndet deg for mye. Men veldig mye her så

handler det også om å klare å bytte ut dårlige digitale løsninger med nye og bedre digitale løsninger. Med alt det vi har snakket om i dag, om universell utforming og tilgjengelighet, så er det ikke tvil om at bevissthet er viktig. De tjenestene vi i NAV utvikler nå for brukerne har mye høyere grad av universell utforming og er bedre for brede brukergrupper, enn de vi lagde for 20 år siden.

Bevisstheten og kravene var ikke der. Det var en helt annen tid. Så jo raskere vi klarer å jobbe oss ut av det gamle og inn i det nye, jo bedre blir det for alle. Så til premisset, «går det så fort fram?», så er jeg helt uenig i det og tenker at her er det bare å jobbe på jevnt og trutt for å gjøre ting bedre ut fra den kunnskapen og den bevisstheten som vi har nå. Vi har masse gammelt å jobbe oss ut av.

KRISTOFFER: Men jeg tenker som i alle andre prosjekter. Hvis vi ikke har kompetanse i prosjektledelse, eller kompetanse til å i helhet gjøre det prosjektet skal gjøre, så går det skeis uansett, så det handler ikke bare om digitalisering. Det gjelder hvis du skal bygge nytt vannsystem i Oslo også. Hvis du ikke har peiling på hvordan du skal bygge rør, da må vi få inn en annen før vi bytter rørene, det skjønner alle. Det tenker jeg vil gjelde litt her også.

Kompetansen er viktig. Både digital kompetanse, hvordan styre prosjekter og alt det der. Men i NRK snakker vi også mye om mangfolds-kompetanse, som er kompetanse på mangfold. Jeg som ikke ser, har en viss kompetanse i hva det vil si å ikke se, og å leve med det. Du som er jente Live, du vet hva det vil si. Og den mangfolds-kompetansen må vi ha med inn uavhengig av om det er et digitalt prosjekt eller et annet prosjekt, og forhastelse det er aldri bra.

CAMILLA: Men handler ikke dette også litt om perspektiv? For noen forventer kanskje at løsninger skal være helt ferdig når de kommer ut, og da skal de fungere perfekt? Men det er jo en trend nå at vi skal utvikle stegvis, og det betyr at det blir noen mangler underveis. Men vi jobber mot et mål hvor det skal bli bra. Vi må godta at vi ikke får til alt på en gang.

LIVE: Gir dere da uttrykk for det når dere utvikler underveis? Er det sånn «under construction»? Er det en beskjed til den utålmodige forbrukeren? Eller er det bare informasjon *dere* sitter på? Er dere transparente i det at dere jobber med dette hele tiden?

CAMILLA: Ja, vi prøver jo å være det, men spørsmålet er om det er godt nok? Brukerne vil nok oppleve det som at deler av prosessen er digitalisert, men ikke hele. Så tenker de, «hvorfors er ikke alt gjort på en gang?»»

LIVE: Her presenteres tid som et problem, at det går for fort frem. Men du Kristoffer, sier at det er ikke tiden som er et problem, men kompetansen. Hvis man har kompetansen så har ikke tiden så mye å si.

KRISTOFFER: Jeg tenker at hastighet er kjempebra. Hvis vi klarer å få en gradvis utvikling, så er det kjempebra å få fart på det. Men det må gjøres på riktig måte.

HEIDRUN: Du kan gi innsenderen rett i dette med skole og digitalisering i skolen. Det tenker jeg er en annen ting igjen. Der tenker jeg at jeg at man kanskje har man skyndet seg litt for mye. Alle har fått iPad'ene og de appene som vi så tidligere i dag at er utilgjengelige for veldig mange brukere. Så her har man kastet seg inn i noe, før man virkelig har sett at det oppfyller behovene.

KRISTOFFER: Da passer det så bra at Uu-tilsynet har fokus på det i år. Det er helt fantastisk.

LIVE: Jeg vet det, det er helt utrolig!

KRISTINE: Handler ikke det like mye om digital kompetanse eller mangel på sådan? Og det vet vi også, at for Norge er det en kjempeutfordring. Vi kommer til å trenge 40 000 flere IT-hoder innen 2030, ifølge Samfunnsøkonomisk Analyse. Men hva gjør vi med det? Hvor og hvem er disse, og hvilket universitet skal de utdannes på? For vi har ikke sjans hvis vi ikke gjør et skikkelig kompetanseløft. Jeg kan si meg enig, og kritisere skolen og de systemene. Men vi har mange bra der også. Noen av de som ble vist tidligere i dag som Salaby og disse, som fungerer superbra. Men når elevene har bedre digital kompetanse enn læreren, så er det vanskelig å drive den digitale undervisningen på en måte som møter brukerens forventninger. For det er ikke bare å slenge ut iPad'er til alle og si «Yes, nå har vi digitalisert!». For det er en prosess, og det å jobbe med kompetanseløft og bevisstgjøring er en nøkkelfaktor.

LIVE: Ja, for min elleveåring er veldig god på iPad, som de har hatt på skolen, og hun kan fikse de tingene. Men vi har ikke iPad hjemme, så hun fikk prøve Mac'en. Og de fleste av oss jobber jo enten på en Mac eller en PC. Men hun ante ikke hva hun skulle gjøre, hun fikk den

knappt opp engang. Og da tenker jeg at vi er ganske langt unna at barna våre er digitale eller kan skrive på en PC og operere den. Men de er gode på «pling», og på gamifiseringen.

KRISTINE: Belønning fungerer alltid.

KRISTOFFER: Det er nesten en bekymring i seg selv at de aner ikke hva filer, mapper og lignende er, for vi har nesten glatta for mye over for dem. De skal bare forholde seg til apper og sende til en annen app. Det ligger som så noe annet, så vi abstraherer det litt vekk fra det også. Nå er det privatperson-Kristoffer som snakker altså.

KRISTINE: Men jeg er også veldig glad i min gamle Windows-filstruktur, med system og hoved- og undermapper, Kristoffer. Det har ikke de i den neste generasjonen noe forhold til i det hele tatt. Hvis jeg spør «Hvor har du lagret det dokumentet?», så spør de «Lagret?». Hvis du jobber i et Microsoft-dokument, så lagres det automatisk nå, men jeg trykker fortsatt på lagre-knappen fordi det er en vane. Og ikonet er fortsatt en diskett. Datteren til Heidrun trodde det var en køyeseng.

(ALLE LER)

HEIDRUN: Hun spurte: «Hvorfor er det en køyeseng der?».

KRISTOFFER: Det er gøy!

LIVE: Husk å trykke på køyesengen! Dette handler om tillit. Fordi før var det opp til deg, at du husket å lagre dokumentet ditt og tilliten har økt ganske mye. Flere av oss jobber på den måten eller i Google Docs, hvor du bare stoler på at det du har jobbet med i 4 timer er der når jeg åpner pc-en igjen. Det er jo tillit.

KRISTINE: Ja, for de har ikke den erfaringen som for eksempel jeg hadde på universitetet, når jeg fikk tak i en av de fem pc-ene som var fordelt på 40 000 studenter, og jeg fikk skrevet oppgaven din. Så fikk jeg «bluescreen» og hele systemet brøt sammen rett før oppgaven var ferdig. Så hadde jeg ikke lagret dokumentet. Det er klart det sitter godt i, men det har ikke de erfart.

CAMILLA: Jeg skulle gå tilbake i en tidligere versjon når jeg jobbet med innlegget jeg holdt i stad, og da oppdaget jeg at det hadde blitt lagret ekstremt mange ganger. Så jeg måtte bla

meg veldig mange ganger tilbake for å finne den versjonen jeg lette etter. Så nå har jeg begynte å følge litt med på klokka når jeg gjør ting, slik at jeg kan bla litt lettere tilbake.

LIVE: Vi skal straks avslutte, men jeg tenkte det kunne være litt nyttig... Vi er for å lære av hverandre, og vi kan bare unngå nye verdenskriger hvis vi snakker masse om den forrige. Så jeg lurer på, har dere noen skrekkeksempler? Skrekkeksempel er det veldig hardt ord, men har dere noen eksempler med fra en gang det har gått skikkelig gærent?

KRISTINE: Jeg har aldri gjort noe gærent.

(ALLE LER)

KRISTOFFER: Jeg kan kaste meg på da. I NRK har vi «Alle mot 1» med jevne mellomrom, og første gangen vi skulle ha det var det ganske mange som ikke kunne bruke appen vår for å svare på de ulike oppgavene. I programmet får du oppgaver av typen «Hvor mange baller tror du vedkommende klarer å kaste i bøtta?».

LIVE: Halvparten av det programmet foregår jo på app, og det er et deltagende program for seeren.

KRISTOFFER: Da var det mange, inkludert meg selv, som ikke klarte å svare og være med i den leken. Så det var ikke «Alle mot 1», men «Noen mot 1», som vi burde omdøpt det til. Det var jo kjipt. Det var eksternt utviklet også, ikke fordi vi skal legge skylden eksternt, men fordi vi ikke klarte å raskt kaste oss rundt raskt nok, som gjorde det vanskeligere. Så det er en lærdom i seg selv. Det er ikke alltid bedre å ha det «in house», men det var i hvert fall noe vi kjente litt på. Men så har vi gjort det noen ganger, og det har det vært bra de siste gangene. Men det var jo litt kjipt.

KRISTINE: Jo, men Kristoffer dette er et godt eksempel på at man har masse toleranse for at det ikke fungerte helt i starten, fordi det er så gøy å bruke. For meg som har familie spredt i Tromsø, Asker og Halden, så er alle med, og alle var kjempebegeistret. Så vi har vært med hele veien på «Alle mot 1».

Et eksempel fra Microsoft kan være at man ikke trodde på smarttelefonen. Det kommer ikke til å skje.

LIVE: Den var fæl, den var grusom.

KRISTINE: Det er mange historiske eksempler på det. Kodak fant jo egentlig opp det digitale kameraet, men de trodde ikke på at forbrukeren ville ha det. Så ja, vi kan fortsatt snakke om «The Kodak moment», men jeg tror ikke barna mine har noe forhold til det. Jeg har masse eksempler på når det ikke går. Det er litt tilbake til spørsmålet «Går det for fort?». For hvis vi ikke tar de nye mulighetene, så taper vi. Hvis vi ikke har et forhold til å aktivt utforske det og prøve å forstå hvordan markedet går, så blir vi hengende etter. Vi kan godt si at vi er kjempedigitalisert i Norge og har masse gode eksempler, men vi er ikke ledende. Europa har kommet mye lenger både i forhold til reguleringer og målsettinger. Og vi ligger ikke lenger i tet med mange av de landene vi har sammenlignet oss med, der vi har sagt «Her er vi så mye bedre».

LIVE: Det du sa der Kristine, gjør at jeg får lyst å oppsummere med at det egentlig er bedre å tørre, og å prøve. Er du ikke enig Kristoffer?

KRISTOFFER: Jo, absolutt!

LIVE: Gi deg heller en løsning hvor de har prøvd, så kan du gi tilbakemelding på hva som kan gjøres bedre neste gang. God oppsummering? Yes!

KRISTOFFER: Hva er alternativet, tenker jeg?

(ALLE LER)

KRISTOFFER: Skal vi sitte med det gamle gode da, som ikke fungerte det heller?

LIVE: Dette her synes jeg var et strålende Inkluderingsråd, takket være disse menneskene. Jeg vil at vi gir dem en – hvilken artist skal jeg velge nå? En applaus verdig Céline Dion!

(APPLAUS)

LIVE: Camilla, Kristine, Heidrun, Kristoffer!

(APPLAUS)

ARE KVISTAD (kommunikasjonsrådgiver i Digdir): Der forlater vi Live Nelvik og Inkluderingsrådet. Husk at du finner flere podkaster på uu-tilsynets nettsider, eller der du vanligvis laster ned dine podkaster. Vi høres!