

MALIN: Hallo. Hei og velkommen til denne timen som vi har viet til digitalt utenforskap. Jeg heter Malin Rygg, jeg leder Tilsyn for universell utforming av ikt her i Digdir, og dette med digitale barrierer og det å kunne delta digitalt er noe Tilsynet har jobbet med i ti år. Så det er utrolig kjekt å kunne være her i Arendal nå og setter dette på agendaen og at det dere alle sammen er med på den timen. Jeg gleder meg til en veldig interessant og spennende og forhåpentligvis opplysende samtale om dette i dag.

Siden jeg begynte med Tilsynet for ti år siden, så er det skjedd utrolig utvikling teknologisk. Det er jo selvsagt for mange. Det har gitt oss muligheter vi bare kunne drømt om. Vi er, som alle vet, i en digital hverdag som de aller fleste jeg kjenner på i større eller mindre grad. Samtidig så vet vi at det ikke like lett for alle, noen fordi de ikke kan, noen fordi de synes det er vanskelig. Selv om det handler om forskjeller eller selv om det er forskjell på hvor digitale vi er, så vet vi at det er noen, som av ulike grunner strever mer med å henge med digitalt enn andre grupper og vi snakker også om at noen er mer sårbare for å falle utenfor. For eksempel på grunn av alder, nedsatt funksjonsevne, sosiale helsemessige årsaker som kan gjøre at det ikke er like lett å ta i bruk de løsningene som blir rullet ut.

Konsekvensen av å falle utenfor er større og større. Jeg tenker særlig på akkurat år har vi ført tilsyn med digitale læremiddel i skolen, der de 120 000 barna som er sårbare for å falle utenfor, av litt ulike grunner, men som for eksempel økonomiske, sosiale eller helsemessige årsaker. Mange opererer nå med tallet 20 prosent, det vil si at det er cirka en million nordmenn som ett eller annet vis ikke klarer helt å ta del i den digitale hverdagen.

Feller du først ut, jeg tok frem noen tall for jeg tenker det kan være litt interessant å sette det i perspektiv. Ofte når vi snakker om digitalt utenforskap så snakker vi om egenskapene til dem som faller utenfor, men hvis vi snakker litt om egenskapene hos de løsningene som vi skal ta i bruk, så vet vi at mens man logget inn to ganger i kvartalet i snitt i 2013 i ID-porten, så logger man nå inn en gang i uken. Det har gått i fra 40 millioner til 285 millioner innlogginger. Vi vet at det er cirka 80 000 nettstedet i Norge, noen sikkert mer besøkt enn andre og 6000 apper. Det er et voldsomt ansvar å legge på den enkelte å skulle egentlig forholde seg til alt dette her, særlig når vi vet at mange av de ikke er gode nok, kanskje ikke oppfyller kravene til universell utforming, vi fører tilsyn og 96 prosent av løsningene vi kontrollerer som ikke følger minstekravene. Så hvis en tar det perspektivet at hvilken vegg av digitale løsninger er det man møte, så er det på en måte noe med å se på hva kan vi gjøre for at dette her skal bli enklere.

Jeg tenker jo at framtidens digitalisering handler om å sette mennesket i sentrum, at en må skjønne at det som før kanskje var å få noen til å logge på eller gjøre en enkel prosess, det handler nå om å kunne delta rett og slett i et hverdagsliv. Jeg er opptatt av at da jeg ønsker et perspektiv inn skal være, det er jo at vi vil jo gjerne gi alle personer muligheten til å bruke sitt potensiale, velge fritt, velge utdanning, velge arbeidsplass, gjøre det som de vil gjøre sitt liv uten unødvendige barrierer eller unødvendige hindringer fra de digitale løsningene, som egentlig er der, med så stort mulighetsrom, som gir oss så mange muligheter på andre områder.

Så derfor så synes jeg er veldig bra at vi har fått digital deltaking på agendaen i mange miljø. Både bransjen er jo her i dag, og vi har forskere som ser på dette her, og i tillegg så har vi jo regjeringen som har satt dette her på agendaen, både gjennom handlingsplan som kommer i år og strategien som kom for noen år siden.

Dette her er et tema som jeg håper ikke bare blir snakket mer om, men vi klarer å sette trykk og fart på både ifra bransje, offentlig sektor, forskning og politikere, samlet sett. Jeg tenker at dersom vi ikke klarer dette, så er det jo en fare for at vi skaper et a- og et b-lag. Vi vet at den utenforskapen som er digitalt, den forsterker den eksisterende utenforskapen vi har på så mange andre områder, men det

skaper og nye. Da kan en jo lure på: Hva skjer da med samfunnet vårt? Hva skjer med tilliten til offentlige tjenester? Hva skjer på en måte med, ja rett og slett demokratisk deltaking? Nå står vi fremfor et valg der vi ser ja hvor viktig det er å få tak i informasjon for eksempel. Og EU har i sitt digitale kompass til 2030 sagt at det å kunne delta digitalt er en forutsetning for demokratisk deltaking. Så jeg tenker at dette er en kjempeviktig debatt å ta. Jeg gleder meg veldig til å høre hva vårt spennende panel har å si. Så da gir jeg ordet til deg, Harald som skal lede debatten.

HARALD: Tusen takk!

(applaus)

HARALD: Veldig hyggelig og flott å være her. Jeg har bare en liten hønse å plukke med dere før jeg setter i gang, fordi jeg har alltid lurt på eller alltid har ikke alltid lagt merke til det, men jeg la meg til de siste par ukene. Det er at det heter "uutilsynet". Jeg må alltid tenke meg om fem ganger for å skjønne hva det betyr, for jeg tror at det er tilsynet, men så er det uutilsynet, men så er det u-u, så er det tilbake på tilsynet, skjønner du? Det er bare å si ifra, det er en del som sliter med det.

(latter fra publikum)

HARALD: Det er også et par andre ting jeg har lyst til å ta på også før vi setter i gang, og det er tittelen på denne seansen her: "Demokratisk utfordring skaper digitalt utenforskap et b-lag", og ikke for å være helt woke, men jeg har spilt mye fotball på Bygdøy Ballklubb b-lag. Det er ikke noe dårlig lag det skjønner du. Vi var ganske gode i vår femte divisjon en periode til og med.

Så over en million, fortalte Malin om et anslag, som da strever i større eller mindre grad med å henge med digitalt. Det er jo et høyt tall og selv jeg, som jeg tenker at jeg ikke er i den millionen som sliter, men også jeg har mine problemer i hverdagen. For eksempel her er en bussbillett jeg kjøpte i Drammen, og jeg håper ikke det blir kontroll før den er gyldig om 722 000 dager. Om litt over 2000 år. Her er fra SAS sin app. Jeg fikk ikke opp billetten min for problemet var at det var en "bad state", og jeg hadde gjort en tabbe, jeg hadde ikke noe element. Så da fikk jeg ikke opp billetten min rett og slett. Her er en jeg fikk tilsendt, en som hadde glemt passordet på Telia og fikk en kode, men så oppstod det en uventet feil. Hadde denne vært en varslet feil, en feil alle så komme, nei denne var uventet, og det gjør det på en måte mye verre å håndtere.

Her skulle jeg avslutte et telefonabonnement, men det var bare sånn at de synes det var leit, de ville gjerne beholde deg som kunde, og det gjorde de også fordi noe er galt med avslutning av abonnementet. Så da var vi like langt og fortsetter å være kunde der. Her er pushvarsel fra VY -toget fra Bergen til Oslo S klokken 20:59 har redusert forsinkelse med 2 timer og 17 minutter og vil ankomme Bergen -2 timer og -17 minutter forsinket. Som er da minus forsinket, det er tidlig da.

(latter fra publikum)

Det vi skal gjøre nå er å få opp et strålende panel hvor vi skal diskutere hvordan vi havnet her. Hva kan det føre til, og hva kan gjøres? Jeg håper vi kan bli litt klokere, jeg har sagt til panelet at vi skal ikke krangle vi skal ikke ha en diskusjon. Vi skal prøve å få den nye perspektiver her, så jeg vil dere skal ta godt imot og begynne å klappe allerede, statssekretær i Kommunal- og moderniseringsdepartementet, Gunn Karin Gjøl, daglig leder i konsulentselskapet Netlife, Beth Stensen, fortsatt å klappe, forbundsleder i Norges blindforbund, Terje André Olsen, og partner i rådgivningsselskapet Otte, Torgeir Waterhouse og seniorforsker ved Sintef, Kari Sand.

Jeg ser nå at det er ganske trangt her oppe. Vil du stå her sammen med meg kanskje, her?

TERJE ANDRÉ: Har ikke noe imot deg, nei.

HARALD: Nei, vi gjør det sånn. Ja, du får ta det unna sånn. Ja, da er dere tre der og du er alene ute i mørket der, men det går bra?

TORGEIR: Et slags utenforskap.

HARALD: Et nytt utenforskap, bedre med et nytt utenforskap enn et gammelt. Okay, jeg har lyst til å begynne med bare så er enige om virkeligheten her. Kari du har forsket på disse som strever, disse én million nordmennene. Kan ikke du si litt, hvem er det som strever? Hva er det de strever med?

KARI: Ja. Det kan jeg si litt om. Jeg liker å svare på det uten å si at det er noen grupper som strever, for det har vi sagt i veldig mange år. I forskning også at det er noen grupper som strever eldre og innvandrere og yngre og alt det her. Men jeg liker å tenke litt på meg på dem som folk, som enkeltmennesker. For det er altså så utrolig komplekst.

HARALD: Du kan ikke si alle navnene.

(latter fra publikum)

KARI: Jo, vent nå. Nord-trøndere snakker veldig fort. Fordi folkene som møter barrierer som gjør at de ikke klarer å nyttiggjøre seg digitale tjenester eller ikke klarer å komme seg inn på dem eller som ikke føler seg hjemme i dem. Det er folk som har liten digital erfaring. Folk som synes det er vanskelig å lære seg noe nytt. Folk som kanskje ikke har noen til å hjelpe seg. De synes kanskje det er flaut å be om hjelp. Det er dem som ikke er jevnlig befinner seg i slike nettverk av folk der det er vanlig å bruke teknologi og vanlig å lære seg noe nytt og vanlig å lære av hverandre. Det kan være folk som har kognitiv svekkelse eller konsentrasjonsproblemer som gjør at det er umulig å huske et passord eller å finne igjen den der berømte kodebrikken. Det kan være folk som synes det er veldig skummelt å legge inn personlig informasjon om seg selv på internett, fordi de vet ikke hvor det blir av den, hva som skjer med den, hvem som mottar den og da føler at de at de mister kontrollen. Ikke minst dem som jeg er mest opptatt av, dem som har så lav mestringstro og dårlig selvtillit at det virker helt uoverkommelig å logge seg inn noen plass med en BankID.

For de der livet bare har raknet eller tårnet seg opp, og det finnes null motivasjon til å logge seg inn, for eksempel på NAV.no som er en kontekst vi har forsket en del i. Hvis du først da kommer deg inn på NAV.no, så er det jo så skummelt. Hva er det som venter meg der? For der er jo livsgrunnlaget mitt. Så i vårt prosjekt om digitalt utenforskap i NAV, så vi at det var særlig de som opplevde sammensatte utfordringer i livet, som også har store problem med å nyttiggjøre seg digitale tjenester.

Når hverdagen din er preget av uhelse på forskjellige måter og stress og kaos og bekymringer, så blir det her veldig utfordrende eller helt umulig for mange å hele tatt tenke på å logge seg inn på for eksempel NAV.no eller skatt, eller Helsenorge, fordi du hverken har kapasitet eller overskudd eller kompetanse til å det hele tatt komme deg inn. Eller kanskje faktisk heller ikke det utstyret du trenger for det er fortsatt sånn også i Norge at noen ikke har tilgang. Det var noen av alle ting folk kan streve med.

HARALD: Ja, nettopp. Så bare kort tid, hva gjør du da, hvis du ikke kommer deg inn på NAV, hva ender opp med å gjøre da?

KARI: Det er veldig mange som finner en hjelper uansett, fordi at de er i en eller annen slags setting der det finnes folk å spørre. Så hvis du først tørr så kan det jo hende at du for eksempel er på en eller annen slags lavterskel dagtilbud for folk som er utenfor, eller folk som har hatt rusproblem eller slikt, eller du kan være i en behandlingssituasjon på sykehuset, møter for eksempel sosionomer eller slikt. Noen er jo så tøff og motivert at de går på biblioteket og spør om hjelp. Det er ikke alle som tørr å

komme seg dit, og noen er jo enda tøffere og går på kurs sammen med andre. Da har du en god sånn "drive". Da har du et visst selvtillitsnivå for å komme deg dit.

HARALD: Okay. Terje André, du jobber i Blindeforbundet, men du har også jobbet på nav og Rikstrygdeverket med å utvikle ting. Kan ikke du si litt om, hva tenker du? Hvordan kom vi hit? Hva er det som har gått feil?

TERJE ANDRÉ: Jeg tror at man kommer seg hit ved at man lager IT-løsninger og glemmer å tenke at det er folk som er litt annerledes enn oss selv som skal bruke de. Det tror jeg er en ting. Så i forhold til de gruppene som var nevnt her, så er det ofte sånn at vi tenker på at det er noen som det er litt synd på som ikke får til dette her. Det kan godt hende, men også i går på bussen hjem, så var det noen som tidligere hadde holdt foredrag for noen IT-selskaper på Arendalsuka, som hadde glemt kortet sitt og ikke oppgradert Vippsen og lurte på hvordan de skulle ordne billetten og det fikk konsekvenser, de fikk reise gratis.

HARALD: Ja de gjorde det, det gikk veldig bra, rett og slett.

TERJE ANDRÉ: Det er alltid det er et menneske der ikke sant? Det er det heldigvis når du kjører buss.

HARALD: Ja, ikke sant, så det det du tenker er problemet er at det har vært folk at eller at problemet at de som lager IT- løsningene er en helt annen type, har en annen type kompetanse og er et annet type mennesker enn de som skal bruke dem?

TERJE ANDRÉ: Ja det er det nok fordi at det er derfor de har utdannet seg til å lage IT-løsninger. Men det er jo sånn at når vi lager et eller annet så tenker vi bare på oss selv. Ja, ikke sant? Hadde vi laget en løsning bare for blinde, så kunne det vært en del som så som hadde problemer med å bruke den, ikke sant? Så det handler jo om at vi må tenke på at vi er veldig mangfoldig sammensatt. Ja, så det er det er en ting og den andre tingen er jo at vi er veldig flinke til å følge kravet, og så er det noen som glemmer å stille kravet.

HARALD: Ja for det finnes en liste med krav hvordan det skal utformes sånn og sånn, og så har du fulgt det, så er du ferdig, men du er kanskje ikke i mål likevel?

TERJE ANDRÉ: Ja, og det gjør de på veldig mange også bygg og sånne ting. Så det er mange arkitekter som er så frustrerte over disse rullestolrampe, fordi de er så stygge. Men det er de som har tegnet tappen. Ikke sant, så det det handler om at du må tenke at det skal brukes av alle med en gang. Det ikke noe som du kan bygge på etterpå, så det at du på en måte tenker, nå skal vi lage det som virker for noen, og så kan vi relativt enkelt og billig bygge det ut etterpå. Det er en sånn forutsetning som ikke står seg.

HARALD: Nei, nettopp, i mitt eget liv så flikker jeg hele tiden, og det funket ganske bra, men ikke på dataløsninger. Ok, men jeg har skjønt det sånn at det er på en måte to hovedspor her i denne debatten, og det ene handler om at vi må utdanne folk. Vi må lære opp folk til å bli bedre. Handlingsplanen som dere kom med nå. Som jeg bare har lest veldig fort, men jeg har hørt andre si at den fokuserer mest på det, tabloid- send de gamle på kurs på biblioteket, så vil vi fikse ganske mye.

Det andre sporet er litt mer det Terje André snakker om, på en måte at det ligger i andre enden. Hva tenker du, Gunn Karin, tenker du at har det vært for mye fokus på å lære opp, og oppdra folk, istedenfor å se på hvilke problemer folk faktisk har?

GUNN KARIN: I den handlingsplanen som vi har lagt fram så har vi jo egentlig tenkt på begge delene ved å prøvd å ha to tanker i hodet. At vi tenker at det den store majoriteten av folk faktisk går an å lære opp og at vi må legge enda mer innsats i det, ikke minst eldre eller folk med flerkulturell

bakgrunn, eller ungdom eller alle sammen sånn at de får muligheten til å bli opplært. Så er det en del andre tiltak som vi sikkert skal prate om senere. Men vi har også hatt et fokus på faktisk at det er noen som aldri kommer til å være digital, og Kari har jo egentlig beskrevet det på en veldig god måte. De gruppene som rett og slett ikke har et liv de mestrer, som ikke makter det, og de må vi på en måte, altså når velferdsstaten vår skal gi løsninger som er digital, så må vi jo sørge for at ikke minst de som aller mest trenger de får dem. Når det er gruppa sånn som Kari beskriver, så er vi nødt til å ha noen mennesker der som møter dem, og som faktisk gir dem den hjelpa og som gjør at når du ikke kan bruke digitale løsninger, så er det på en måte et menneske på et kontor eller på en telefon som kan hjelpe deg.

HARALD: Ja, så noen ganger må man bare innse at alle kan ikke være med på den digitale revolusjonen, rett og slett. Vi må bare fortsatt ha noen mennesker som vi må snakke med, jeg sier må fordi jeg liker best å gå via de digitale løsningene.

GUNN KARIN: Ja, jeg tror at, Malin nevnte jo og Terje sier at det har jo også noe med hvordan vi utformer de digitale løsningene. Vi kan gjøre dem veldig lavterskel. Vi kan gjøre det sånn at både du og jeg kan bruke dem også på en god måte.

HARALD: Jeg hører ikke til lavterskelen gruppa.

(latter fra salen)

GUNN KARIN: Men jeg gjør det. Jeg skal bare snakke på vegne av meg selv jeg. Sånn at vi må tenke der at vi må lage ting som er så enkelt at så store grupper som mulig kan bruke det. Så er det sånn at jeg tenker at majoriteten må evne å ta i bruk digitale løsninger, men så må vi innse det at det er noen mennesker i ulike livsfaser også. Du kan også bli så gammel at du ikke er i stand.

HARALD: Jeg har en 17 år yngre kone som kommer til å fikse det for meg.

GUNN KARIN: Ja, du har gjort noen gode valg i livet, men likevel.

HARALD: Ja, det må brukes vet du.

GUNN KARIN: Men likevel, vi kan alle sammen komme i faser i livet, hvor vi faktisk ikke i stand til å bruke enten digitale løsninger eller velferdsteknologi.

Det mener jeg at både kommuner, staten, men også private aktører som gir digitale løsninger, om det er telekomselskapet, eller om det er banknæringen, har et ansvar for å gi også analoge tilbud til folk.

HARALD: For det er veldig vanskelig å få. Det er ofte sånn at for eksempel bank og sånn, hvor er det fordømrade telefonnummeret. Det er gjemt et eller annet sted med liten skrift, kanskje hvit skrift sånn at ikke går an å se det en gang, du må merke det og så kopiere. Det er åpenbart at disse institusjonene ikke vil bli kontaktet. Men Beth, kan ikke du fortelle litt, du har jobbet mye med brukerperspektiv, er det det det heter?

BETH: Ja, det er det det heter.

HARALD: Hva føler du, hvor er det skoen trykker, tenker du?

BETH: Du, jeg tenker at du trykker aller mest på at vi kanskje har blitt litt forelsket i teknologi, og at vi går veldig fort på løsning uten egentlig å finne ut av hva som er det problemet vi skal løse.

HARALD: Ja, har du eksempler på det, hva? Hvordan er det?

BETH: Ja, jeg har jo et favoritteksempel.

HARALD: Ja la meg få høre favoritt. Jeg elsker favoritteteksempler.

BETH: Det er faktisk helseplattformen som alle kjenner.

HARALD: Alle kjenner helseplattformen. Bare for å få et inntrykk, hvor mange er det som bruker helseplattformen her?

(publikum rekker opp hånden)

HARALD: Hvor mange er det som har lyst å bruke den men som ikke... Ja nei, irriterende IT-system som helsevesenet...

BETH: Det det som er mye av problemet er at man går rett på funksjonalitet, begynner å spekke opp funksjonalitet, sånn som du du var inne på.

HARALD: Hva? Jeg skjønnte ikke det, det var rett på funksjonalitet.

BETH: Det går mer på teknisk funksjonalitet først da.

HARALD: Ja ok.

BETH: Hvordan skal systemet integrere oss? Hvordan skal det koble oss opp mot den tjenesten og den tjenesten heller enn å begynne hos brukerne? Det er jo de som faktisk skal bruke systemet og finne ut av hvordan det systemet skal støtte de oppgavene de har, for eksempel med helseplattformen, som egentlig burde gi brukerne mulighet til å bruke mer tid hos pasientene, men som konsekvensen nå, er at de må bruke mest tid på å stå og plote inn data. Det har vi ikke lyst til. Vi har jo lyst til å bruke tiden vår på viktige og fine ting. Så er det et viktig prinsipp innenfor brukerorientering ref. dette med opplæring, at hvis du må lære opp noen i den digitale tjenesten din, da har du egentlig i utgangspunktet feilet.

HARALD: Ja nettopp!

BETH: Så jeg tror jo også at det ligger masse i å øke kompetansen hos det offentlige hos de som lager disse tingene, på hvordan er det vi inkluderer flest mulig i tjenestene våre og tenke at tjenester, ikke digitale tjenester eller analoge tjenester, men tenke helheten av tjenestene. Sånn at du skal slippe å lete etter det telefonnummeret, fordi man vet helt fra starten av at det kommer til å oppstå en situasjon hvor du vil trenge det telefonnummeret, men da skal det være lett tilgjengelig. Det skal ikke være en spesiell løsning eller en sær løsning.

HARALD: Men hvorfor er telefonnummeret gjemt bort så veldig? Det er fordi de ikke vil bli kontaktet.

BETH: Du det er fordi det er dyrt, dyrt å ha folk ha folk til å sitte og svare på telefon.

HARALD: Det burde stå: "Det er veldig dyrt å ha folk hvis du må ringe så ring, men det koster skattebetalerne masse penger".

BETH: Ja ja, men det er jo det. Holdt på å si den besparelsen i utvikling i digitalisering av de offentlige tjenestene handler om, det er å flytte folk bort og bruke selvbetjeningsløsninger. Men vi burde da tenke at bredden av befolkningen, bredden av liksom mangfold i befolkningen og se på helheten i tjenesten og hvordan vi skal dekke behovene til alle.

TERJE ANDRÉ: De løser jo feil problemer også. På Helsenorge kan jeg gå inn og se hvilke medisiner jeg skal ta hver dag. Det vet jeg jo, for hvis jeg ikke hadde visst det, så hadde jeg fått hjelp av kommunen. Men hvis jeg endrer medisinbruken min og ønsker å gi beskjed til legen min på det, da kan jeg ikke gjøre det. Det hadde jeg hatt bruk for.

HARALD: Ja, nettopp ja.

TERJE ANDRÉ: Det handler om at dette er en oppgave vi skal gjøre, og vi skal automatisere det at vi svarer på dette, men så glemmer man å tenke at den som skal inn og gjøre det har kanskje andre ærender som henger sammen med dette og som kan gi nytte.

TORGEIR: Ja, men da er man også inne på noe av det som er utfordringene. For vi har alt fra det enkle systemet for å kjøpe en bussbillett som du så godt med og som er helt stand-alone. Det er egentlig bare å flytte en fysisk gjenstand inn på en skjerm. Mens hvis vi er over på en helseplattform, og du skal ha interaksjon med mange forskjellige systemer, så kommer kompleksitet. Så er det et ord som ikke har vært nevnt her egentlig, det er regelverk, vi har masse regelverk som står i veien for å lage brukerorienterte løsninger fordi vi har regelverk som kommer fra forrige århundreskifte eller årtusenskiftet. Hvor man for eksempel tenker på tilgang til data som at det er teknisk praktisk mulig å komme til det, selv om det ikke er sånn, personvern for eksempel er en av de store utfordring vi må håndtere midt oppi alt dette.

Veldig mye av teknologien vi har er gammel, og hvis vi ser på holdningssettet i samfunnet så er det ikke spesielt lenge vi har holdt på å tenke at ting skal fungere for alle. Veldig mye av teknologien vi har er eldre enn den type holdninger, så det er ikke bare at det at vi ikke er bevisste, det har ikke vært en verdi å være bevisst på i det hele tatt. Vi er i en fase hvor vi må få dette inn i det vi gjør, på samme måte som vi har veldig mye andre fordommer og mye bias og møkk vi drar med oss fra tidligere generasjoner, så er dette noe som er krevende å rydde opp i.

HARALD: Jeg ble litt nysgjerrig på møkk fra tidligere generasjoner. Hva tenker du på der?

TORGEIR: Du kan egentlig velge fritt. Et veldig konkret eksempel siden Gunn Karin står her og er i det departementet hun er i. Vi driver og opererer med kommunegrensene. Vi har ting inne i kommunegrensene, som er fysiske, og det ga mening for lenge siden at du forholdt deg til en kommunal tjeneste i den kommunen du var i, mens mye av logikken i det digitale mer av verdiskapning, merverdien for mennesket er at du ikke forholder deg til det, at det ikke er viktig. Det er supervanskelig å gjøre noe med. Det var bra når vi lagde de, for mange nå ikke bra lenger.

Det å klare å endre samfunnsorganiseringen vår, og tjenestepolitikken vår når teknologien endrer seg på samme måten som plogen gjorde om hvordan man skal være bonde. For hvis du ikke tilpasset deg plogen, så vil du feile som bonde og det er det vi i for liten grad gjør nå. Vi tilpasser oss ikke tilstrekkelig de mulighetene som ligger i teknologien.

(mm fra panelet)

HARALD: Ja alle sier "mm", ja Beth.

BETH: Handler ikke det litt også om at teknologien endre seg mye raskere enn mennesker gjør. Mennesker kan ikke endre seg i samme takt som teknologien. Det er jo det vi opplever i alle de digitaliseringsprosessene bittesmå og store som vi er inne i, i NetLife, er jo akkurat den der modningen. At det må skje noe oppi her i forhold til kompetanse både på kundesiden, altså hos de kundene vi jobber sammen med, men også sluttbrukerne som skal bruke disse løsningene. Det tar så lang tid, og jeg tror vi er overoptimistiske, da i forhold til "Nå skal vi innføre ny teknologi". Du kan ikke påføre teknologi til befolkningen. Det må være en slags modningsreise da, og den tror jeg vil ta lang, lang tid

HARALD: Vi skal komme litt tilbake til løsningene. En ting som jeg lurer veldig på er, helsevesenet har jo denne Helsenorge-appen. Her kan din fastlege kontakte deg og sånn, og så finnes det også

Helseboka. "Har fått SMS", "Endre time", det er en app som jeg har, og så har jeg også Helserespons hvor jeg kan bestille ... Er det noen som kan hjelpe meg med dette her? Hva er dette for noe? Hvorfor er det 3 forskjellige apper om helsevesenet som man er innom og surrer med.

TORGEIR: Du kan få flere.

HARALD: Jeg kan få flere! Ja, men det er godt å vite. Det stopper ikke der nei. Men det er en sånn ting som er sånn, er dette et resultat av det du beskriver at dette er ...

TORGEIR: Vi drar med oss gamle strukturer. Se på Estland da, Estland gjorde et smart valg, flere smarte valg. Det første var å bryte ut av Sovjetunionen. Etter det så oppdager de at hei vi har et helt nytt tomt land. Vi har blanke lerreter, ikke sant? Vi kan gjøre akkurat hva vi. Mens vi kommer med et ferdigbygd samfunn som er bygd basert på prinsipper og logikk og ideologier og teknologi som var tilgjengelig for mange, mange, mange, mange tiår siden. Så forsøker vi å matche det med ny teknologi som er på sitt beste hvis samfunnet er organisert annerledes. Ja, og når du siden det.

Ene valget der "Har fått SMS" det kan du tenke litt over. Hva er det som står nederst i alle SMS'ene du får fra Helsevesenet?

HARALD: Jeg husker ikke

TORGEIR: "Du kan ikke svare på denne meldingen".

HARALD: Ja, du kan ikke svare selvfølgelig. Det er det du ikke kan ja, stemmer det.

TORGEIR: Det er ikke fordi ikke DU kan, det er fordi ikke de vil.

HARALD: Jeg har også tenkt på det, det kan jeg vel.

TORGEIR: Så det handler veldig, veldig mye om summen av hvordan vi organiserer samfunnet, hvordan vi tar i bruk teknologien og hvordan vi jobber med kompetanse. Hvis du går tilbake og ser på skolen og hva vi lærer på skolen, eller hva vi lærte på skolen og sammenligner med hva vi trenger av kompetansen nå for å lykkes med dette, enten vi er en som bruker noe, en som skal lage noe, en som skal bestille noe, en som skal eie noe og så videre, så er det enormt avvik.

HARALD: Mener du at vi ikke har bruk for å kunne kjenne til språklige virkemidler som jeg var veldig god på?

TORGEIR: Nei, det er kjempeviktig.

HARALD: Nei, det er helt riktig, hadde aldri bruk for det.

TORGEIR: Jo det er kjempeviktig, men det vi da også må se på er hvordan skal vi klare dette? Hvordan skal vi klare å gi den kompetansen og gjøre den tilgjengelig for alle? For uansett, jeg er helt enig med deg, hvis en tjeneste er vanskelig å bruke uten å gå på kurs, så har du på en måte bommet. Samtidig så er det masse grunnleggende prinsipper som alle må forstå og ha innsikt i for å kunne lykkes selv med den beste tjenesten.

HARALD: Ok ja.

TERJE ANDRÉ: Men det er jo sånn at en av disse appene kom fordi at man hadde en sånn fin protokoll med timeregistrering for legen tidligere. Så har man automatisert det, og så har man ikke fått det til å spille sammen med de andre, så da lager vi en egen app for det.

HARALD: Ja, det er sånn da bygger ut huset med nye rom og så.



TERJE ANDRÉ: Akkurat som at alle kollektivtransportsselskapene her i landet har hver sin app.

HARALD: Ja ja, det har de.

TERJE ANDRÉ: Vi skal jo gjøre forskjellige ting, kjøpe bussbillett.

TORGEIR: Ja men det er fordi de er eid av forskjellige fylker som er opptatt av å bevare rollene sine som fylke. Hvis de gir det fra seg, hvis du ikke ser at i dette fylket er dette kollektivtransportsselskapet. Ja, da er ikke fylket noe igjen da, ikke sant? Det jobber for å opprettholde seg selv.

HARALD: Gunn Karin. Er det riktig? Er det sånn? Du kjenner jo politikken. Er det sånn at man kan ikke bare ta hensyn til hva som fungerer, men vi må passe på kommunegrenser og fylkesgrenser, altså sånne revierer. Er det viktig del av ligningen her?

GUNN KARIN: La meg starte i den andre enden. Jeg er jo teknologioptimist og disse nye teknologiene har jo gjort at vi kan løse en god del problemer som vi ikke klarte å løse tidligere. Det er jo litt sånn fantastisk nå at hvis jeg skal bevege meg fra A til Å, så vet jeg kan jeg bare gå inn på en app, og så kan jeg faktisk se: Hvor lang tid tar det? Hvor mange busser må jeg skifte? Sånn er det på veldig mange områder, men og ta for eksempel et annet, veldig godt eksempel som Digdir jobber med. Det er hvordan foreldre med alvorlig syke barn som forholder seg til veldig mange offentlige instanser for å hele tatt å få hjelp, og de driver jo faktisk på å koordinere det offentlige. Nå tenker vi at du skal få digitalisert en del av disse utfordringene som disse foreldrene får, men det skaper jo den store utfordringen. Her må kommuner, stat og alle aktørene samarbeide. Den nye teknologien tvinger oss til å tenke helt annerledes og tenke samarbeid på en helt annen måte enn hva vi har gjort frem til i dag.

HARALD: Hva mente du egentlig med at du starter i andre enden?

GUNN KARIN: Nei, fordi at jeg er følte på et vis at vi bare snakket ned teknologien.

HARALD: Å ja, vi skal snakke det opp, men nå er det problemfasen.

GUNN KARIN: Jeg synes at det fører med seg utrolig mye bra. Selv om Torgeir sier at vi skal oppløse alle kommuner, så er det jo det at eldreomsorgen kommer jo til å være noen varme hender igjen som gjør at du kanskje bør ha noen kommunegrenser likevel. Det er jo fint at man også når vi driver på med digital inkludering, at det kanskje er noen ansatte på det kommunehuset som faktisk kan hjelpe folk både om det er nettbank eller helseløsninger eller you name it.

TORGEIR: Poenget er at vi fristiller disse hendene lager flere hender ved å løfte tjenestene opp.

GUNN KARIN: Der er vi enig. Det er derfor jeg er teknologioptimist.

HARALD: Ja ok. Vi skal få opp spiriten her altså, jeg lover det. Vi skal ikke bare gasse oss i alt som er gærent her, men jeg hadde lyst til å si når vi snakker om konsekvens av dette her, fordi det store "buzzordet" ofte når man snakker om det norske samfunn er dette med tillit, og det har jeg vært opptatt av også.

Dere vet sikkert det, men nå spør hvert fall folk rundt omkring i verden, er du enig med påstanden: "Folk flest er til å stole på?", så når du spør folk om det i forskjellige land, så er det jo noe helt bemerkelsesverdig med Norge da. Det er sånn over 70% som sier at de stoler på andre mennesker, og det er jo helt koko høyt tall. Helt merkelig og dette gir oss masse fordeler. Det er bra for økonomien og økonomien blir bedre for alle transaksjoner, slipper så mye advokater og formelle avtaler. For eksempel jeg er med her. Jeg har ikke gidde å skrive den kontrakten en gang, for dere regnet med at jeg kom, og det gjorde jeg, ikke sant? Alt bare blir mye fortere. Moral, hvis du tenker at folk er ærlig

og til å stole på, så blir du et bedre menneske selv også. Dette er målt. Lykke selvfølgelig, du stoler på andre, da er du mer glad fornøyd, rett og slett og stresshormonene går ned. Det er måler man spyttprøver og sånn.

I lav-tillitssamfunn, for eksempel i Sør-Italia, så er folk mer stressa. Går og kikker seg over skulderen hele tiden. Deltakelse demokrati, stoler du på at folk er ærlige, da stemmer du for du tenker at politikere er litt folk, ikke sant? Mens i andre land så gidder du ikke å stemme det nytter ikke. Villighet til å hjelpe andre. Altså det er en sånn herlig smørbrødtype! Stoler du på folk, så har du også mistro til konspirasjonsteorier. Det er litt rart fordi man skulle tro at hvis man stoler på folk, så tror man på og er naiv, nei styrken til oss som et tillitsfullt folk er at vi stoler på ekspertene våre. Camilla Stoltenberg, hun er et ærlig menneske, så derfor florerer det ikke konspirasjonsteorier om Covid eller 11. September fordi vi stoler på ekspertene våre. Så er trafikken også sikrere i et tillitsfullt samfunn. Er det noen som har lyst å prøve å gjette hvorfor? I for eksempel Frankrike er det flere ulykker per milliard kjørte kilometer enn i Norge og det er et veldig ryddig trafikksystem. Det er fordi franskmennene som er et lavt tillitssamfunn, ikke tror at andre følger reglene, og da bryter de reglene selv. De presser seg inn i rundkjøringer. De tenker at her jukser alle, jeg må også jukse.

Så da er spørsmålet, denne tilliten, og her kommer min fanesak, det er derfor jeg synes dette er viktig med denne lille mellompausen her, så dere skal få snakke mer altså. Denne tilliten er så verdifull, hvor kommer den fra? Er det noe som Gud har gitt oss, er det noe vi arvet eller hvor kommer den fra og den sterkeste teorien er Bo Rothstein, som er en svensk statsminister, som har lagt frem blant annet denne boken her.

(Boken The Quality of Government av Bo Rothstein vises på skjermen)

Det er at tillit mellom mennesker, altså at jeg stoler på deg, og du stoler på henne, det springer ut av i hvilken grad vi stoler på myndighetene. Det kan virke litt sånn rart, men du kan se her er en oversikt over regioner i Italia. Her er det oppfattet kvalitet på offentlig sektor til Venstre. Her ser vi i Nord-Italia, så synes folk at sykehus, skoler, politi, rettsvesen, politikere, kommuneansatte er kompetente, ryddige, ærlige folk. Der er det også sånn at de stoler på andre mennesker. Motsatt i Sør-Italia. Der er det mye korrupsjon. De som jobber i bygg og plan i kommunen er inkompetente, kan ikke jobben sin, der stoler folk mindre på andre. Grunnen til at det er sånn og her kommer det interessante, og det relevante for det vi snakker om her i dag, er at hvis du bor i Sør-Italia så tenker du "Skal du klare deg å få til noe i dette samfunnet, må du jukse". Du må betale under bordet. Du må kjenne noen ærlige mennesker som ikke får det til. De fleste her i Sør-Italia, som får til ting i dette korrupte systemet er uærlige. Det går altså en pil fra tillit til myndighetene til tillit til andre mennesker. Det er derfor dette er så viktig!

Så hvis folk da ikke får til de digitale tjenestene og ikke stoler på at myndighetene synes de gjør en god jobb lenger. Så vil samfunns og den sosiale tilliten forvitte. Det er det som gjør dette dokumentet her, "Handlingsplan for økt inkludering i et digitalt samfunn" så viktig.

GUNN KARIN: Så tillitsvekkende.

HARALD: Ja. Jeg skulle gjerne også hatt en handlingsplan for minket bruk av bilder fra "Getty images" som fotomodeller på handlingsplaner. Det bildet er ikke tatt i Norge, men det er greit. Jeg blir sittende og se på henne veldig lenge og zoome inn på henne, helt perfekt hud, sånn som holdt jeg på, men det er nå meg da.

Så det jeg har lyst til å snakke om nå, hva med disse menneskene her som ikke kommer seg inn? Hva skjer, hvordan er det de snakker om samfunnet? Hva skjer med tilliten?

KARI: Ja, dem som jeg snakket om er jo folk som ofte har store utfordringer fra før, men det er jo sånn at det de erfaringene vi har sett i forskning er jo at hvis du ikke kommer deg inn på den nettsiden du skal eller ikke synes at du får nyttiggjort deg av den digitale tjenesten, så blir jo mange ekstremt frustrert. Kjenner på en avmaktfølelse, og da mister de tillit eller troen til hjelpeapparatet. Men nå er det mange som har hatt lav mistro til systemet fra før, så de synes at de får den bekreftet. De har jo kunnet følt seg som tapere i skole eller arbeidsliv veldig lenge.

HARALD: Ja, søsteren min er uføretrygdet, hun ser veldig ned på et system som er hjulpet henne hele livet. Så det er veldig rart.

KARI: Ja, så da tenker dem at dette systemet er ikke for meg altså bekreftet min mistro, og det er også noen som får store utfordringer med tillit når de ikke møter en person. Når de mister tilgangen til en saksbehandler "face to face" så reduseres tilliten. Dette gjelder folk som har, som sagt, store sammensatte utfordringer fra før og det handler om utenforskap på veldig mange måter, og det handler om lav tillit både til seg selv og til samfunnet fra før.

HARALD: Er det andre, folk med synshemninger for eksempel da når de opplever sånn, de kommer ikke fram, de får det ikke, det er ikke tilpasset, får ikke bestilt billetter. Hva nå?

TERJE ANDRÉ: Tilgangen til informasjon blir jo forskjellig og så kan den være lik, men det vet vi jo ikke. Da er det sånn at noen apper er det sånn at, du har hørt at det finnes noe tilbud for de som bruker appen som ikke du får, hvis du ikke bruker appen. Så kan jo de være gode. Det kan være noe du ikke har bruk for, men det er jo grunn til å bli sur allikevel.

HARALD: Ja, da blir folk sure.

TERJE ANDRÉ: Særlig hvis det er laget på en måte at ikke du kan få til å bruke det. Altså at det ikke er din skyld, du kan ikke gå på kurs og lære deg det. Det er det som er tilfellet, når man ikke lager universelt utformet apper og sånne ting. Så er det ikke snakk om at vi kan gå på kurs en uke ekstra og så lære oss det. Appen er stengt for oss. Så da blir du utenfor, så da blir det både sur fordi du går glipp av tilbud. Så blir du mistenksom fordi at du regner med at de som får dette til de får alt. De får gullkort på Rimi, ja ikke sant?

HARALD: Ja fordi hodet løper jo veldig fort dit og begynner å fantasere om alle de tingene de andre får, det som ikke du får, ja.

TERJE ANDRÉ: Ja det er en veldig kreativ prosess å starte å være misfornøyd.

HARALD: Ja, ikke sant! Når det er sagt, ikke fortell de andre i Blindedeforbundet om alle de fete tingene vi får.

TERJE ANDRÉ: Nei, nei, nei, jeg skal ikke gjøre det. Det handler jo også om politikken. Denne handlingsplanen der. Hvis du ikke er digital og ikke har vært til stede og kan lese svart skrift, så har du ikke den handlingsplanen. Den finnes ikke i punktskrift eller på lyd.

HARALD: Hvem er interessert i å lese den egentlig, bare for å ta det?

(latter fra salen)

TERJE ANDRÉ: Den er jo et eksempel på god tillit til de som lager nettside, fordi at man legger ikke inn mer penger til kontroll av dem, man regner med at dette ordner seg.

HARALD: Kunne ha gjort det mer brukervennlig og kuttet ...

TORGEIR: Jeg må skyte inn at her kan vi bruke teknologien. Nå er jo alle som er på Arendalsuka mer enn ett sekund rekke å få med seg 74 panel om AI hver dag. Noe av det vi kan gjøre med det vi kaller generativ AI er jo nettopp å gå steget forbi, om departementet eller det vil si DSS har publisert den, som en lukket pdf med bare bilder eller med punktskrift eller lyd eller hva måtte være. Kan bare dumpe den inn i et verktøy og så får du ut det du vil ha. Den fasen vi er i nå, nå har vi en mulighet til veldig mye av det som har vært komplisert eller kostnadskrevenende som er viktig med tanke på ditt poeng at det ikke følger penger til kontroll. Det kan vi løse mye enklere med teknologi nå. Så vi ikke bare har vunnet livets lotteri med å bli født i Norge på 70-, 80- og 90-tallet, men i tillegg så kommer nå teknologier som vil ta bort mange av problemene vi har stått overfor, som gjør mye av det som har vært vanskelig mye enklere. Men da er vi også over på, hvordan vi skal håndtere det, og da kommer vi til et av de vanskelige spørsmålene, skal alt alltid være tilrettelagt for alle perfekt hele tiden, eller skal vi kompensere noe ved kompetanse som hver enkelt må ha? Da er vi inne i tunge og vanskelige etiske spørsmål.

HARALD: Ja det er disse to ytterpunktene som er skissert opp, er det ikke det? Jeg syns jeg kjenner det igjen.

TORGEIR: Ja, og om de ikke er helt ytterst, er de et eller annet sted i midten der. Hvor skal denne grensa gå? En av de tingene vi må akseptere i praksis, selv om vi har et annet ideal, så må vi akseptere at folk må lære seg ting. Vi må akseptere at selv om det arrangeres et kurs på biblioteket som kanskje er en time unna, eller kanskje er i første etasje på bygget jeg bor i. Om for eksempel det å logge inn i nettbanken med BankID, så gidder du ikke gå på det kurset nå for en hypotetisk problemstilling, men om tre måneder på onsdag klokka 14:00, da trenger jeg det, og da kan hende min motivasjon for å lære det oppstår, og da må vi ha systemer tilgjengelig. Som hjelper til i det øyeblikket vi har motivasjon eller behov. Det behovet kan være annerledes nå enn det var for tre uker siden. Den måten som man jobber på der, er superviktig hele tiden. Hele tiden "Bridge the gap" og det gapet er forskjellig for hver enkelt, og det er forskjellig fra periode til periode.

HARALD: Beth, du har jobbet mye med folk som sikkert stanger hodet i veggen? Hvis du tar dette med tillit da? Vi skal snart komme på løsningen av det konstruktive, men kjenner du igjen i det som Terje André sier at folk liksom mister litt sånn motet og troen på helsesystemet?

BETH: Absolutt, og så tror jeg også det handler om, dette med det å være digitalt kompetent handler også om å kunne tolke digitalt innhold. Og vi ser jo nå at digitalisering blant annet i skolen går så enormt raskt, og vi får nå noen generasjoner som sitter og sluker innhold fra TikTok og andre steder, uten egentlig å utvikle den den kritiske sansen. Så det er en ting, at vi må utvikle den kritiske kompetansen. En annen ting er jo at dette er en global trend. Det som har med tillit å gjøre, det som har med polarisering å gjøre, økende mistillit til det offentlige, til politikere og så videre. Det er jo ikke noe vi kan egentlig styre, men jeg tror ikke løsningen på det er mer teknologi. Jeg tror løsningen på det er å tenke, selv om vi ikke klarer å inkludere absolutt alle for det er et utopi. Vi klarer ikke å lage digitale tjenester som inkluderer absolutt alle, men jeg tror vi kan gjøre det bedre ved å øke vår egen kompetanse på hvordan vi skal jobbe med denne typen...? Og at det må begynne med brukeren ikke teknologien.

HARALD: Ja, for nå skal vi komme til en løsning her, endelig. Dette er som en film hvor alt virker håpløst i andre akt, men så kommer helten inn og redder, og dere skal nå være helten da og så hvor går veien videre nå? Hvordan skal vi jobbe, Gunn Karin? Hva tenker du? Er det sånn at man jobber tett sammen med for eksempel synshemmede og sjekker og tester. Folk som er dårlig norsk, får dem inn og ser hvordan de jobber og hva de misforstår, er det den type jobbing eller hva?

Gunn Karin: Du har jo snakket om tillit som står veldig sterkt i Norge, så har vi ett ord til som vi er veldig gode på, kanskje verdensmestere på, og det er samarbeid. Nettopp på dette området så trenger vi alle gode krefter og det er å samarbeide, og det er jo en av de tingene som faktisk står i handlingsplanen hvor Kommunaldepartementet inviterer inn både offentlig sektor, de private aktørene, ideell sektor, kommunene hvor man skal sette seg rundt et bord og på en måte samarbeide om å finne noen løsninger her. For det som er faren med det er at en trør i bena på hverandre, altså når telekombransjen med Telia og Telenor skal ut og hjelpe folk med brukerstøtte, det er installering av nye telefoner og apper på de, så betyr jo det at da må de, gjennom at de har et kundeforhold, ta ansvar for det. Samme er det med finans, altså finansbransjen. Da mener jeg, de har et ansvar for at dem får kundene sine til å til å kunne bruke nettbanken til å kunne bruke de digitale løsningene. Kommunene og staten har et ansvar at når de innfører ny velferdsteknologi, så har de et ansvar for at folk faktisk kan bruke det.

HARALD: Er det ikke forskjell fordi du sier at nettbanken har ansvar fordi det er deres interesse for tjener penger at vi får til ting, mens er ikke kommunens interesse, jeg har ikke peiling, men er det ikke sånn at de tenker at det er best at folk ikke kommer frem så slipper vi. Det er to forskjellige insentivsystemer, eller?

GUNN KARIN: Ja kanskje.

HARALD: Når jeg snakket med Malin, så sa hun at, faktisk er ikke privat sektor noe bedre på de digitale løsningene.

GUNN KARIN: Nei, foreløpig så er det jo ikke noe bedre, men. De har lovet at de skal bli bedre. Jeg var på et møte i går, en debatt om digital inkludering på akkurat det samme temaet.

HARALD: Hæ har du flere debatter?

GUNN KARIN: Ja ja ja.

HARALD: Der var ikke jeg invitert.

GUNN KARIN: Nei, det synes jeg var dårlig gjort. Som faktisk telekombransjen arrangert. Jeg opplever egentlig at vi har kommet i en ny fase i forhold til det med digitalisering av samfunnet vårt at det de siste par årene så har vi faktisk fått et ganske betydelig fokus på at det er folk som faller utenfor som ikke er med i dag. Spesielt alvorlig er det for kommunene og for offentlig sektor, fordi veldig mye av det vi digitaliserer, er på en måte våre velferdstjenester. Det som kanskje først og fremst kan nå ut til de som har de største behovene, og som er de mest sårbare. Da må vi sørge for, at de er i stand til å faktisk ta i bruk de tjenestene eller få hjelp til å ta i bruk de tjenestene. For klarer vi ikke, så blir tilliten til det offentlige svekka eller altså at vi får mindre tillit til dem.

HARALD: Som igjen gir mindre sosial tillit.

GUNN KARIN: Ja så du kommer i en negativ sirkel her.

HARALD: Men Beth, hva tenker du? Hva tenker du hvis du var diktator, ikke så lenge det blir du gal, men en liten stund, hva ville du satset på her for å gjøre ting bedre?

BETH: Når jeg kikker ekstra nøye på handlingsplanen i forhold til de tingene, som har med brukerorienteringen å gjøre. Jeg er må innrømme at jeg er veldig motstander av å legge ansvaret på brukerne for at de skal kunne ta i bruk løsningene. Jeg tror vi har masse å gjøre på det å øke kompetansen på hvordan vi jobber med tjenesteutvikling i offentlig sektor, helt overbevist om, og det

erfarer vi har eneste dag, og det gjør sikkert du og. At kompetansen, evnen, modenheten på hvordan man lager fantastiske brukeropplevelser. Den er ikke god nok.

HARALD: Helt konkret så betyr det at de kan programmere, de må skjønne at det er en del dumminger der ute?

BETH: Nei, vet du hva? De som bestemmer, de som beslutter hvordan disse løsningene skal utformes, de må på kurs. Det er ikke brukerne som skal på kurs, beslutte hvordan disse løsningene utformes.

HARALD: Men kurs er løsningen?

BETH: Nei, altså det er en del av det. Altså jeg er helt overbevist om, at selvfølgelig må vi ha et støtteapparat som handler om sånn kommunen sin rolle og alle disse tingene her for å støtte under alle behov.

HARALD: Bare utforming du legger fokus på, mer enn å lære opp folk?

BETH: Riktig, å legge ansvaret på staten heller enn innbyggerne for staten er der for folk. Vi er ikke der for dem.

HARALD: Ett eller annet som stritter imot meg, alltid skal man sutre om at staten ikke er bra nok.

TORGEIR: Det handler om hvordan staten tar ansvaret. I Norge er vi på en måte tilskuddets hjemland. Vi har tilskudd for alt mulig rart. Uansett hva det er, så finnes det et norsk tilskudd for det.

HARALD: Tilskudd?

TORGEIR: Ja, penger, cash. Så lenge så mye av Norge er tuftet på tilskudd også privat sektor, kultursektoren for eksempel finnes ikke uten statlige penger, i hvert fall ikke der det bor mindre enn 50 000 mennesker eller en eller annen grense. Hvis vi begynner å tenke på: hva krever vi for at du skal få disse pengene når staten krever ting som er viktig for staten, at du betaler moms og at du ikke har drevet med svart arbeid og så videre? Men det er ikke spesielt vanskelig, for eksempel si til forlagene at hvis dere skal få milliarder av kroner hvert år via forskjellige ordninger av mor-staten i lomme penger, så er det et krav, for eksempel universell utforming. Superenkelt å gjøre, og da vil det med en gang blir riktig. Det er måten vi bruker disse tingene på som, hvordan er det disse ... virker? Hvordan er det vi jobber og kan ha et samarbeid? Nå har Bank-ID og nettbanken kommet opp flere ganger her. BankID jobber med hjelpefunksjoner for å hjelpe de ekstra som trenger det i samarbeidet med en fantastisk norsk liten Startup som heter Kakadu. Som jobber med å lage kunnskapsinnhold mellom tjenester og folkene som skal bruke det. For veldig ofte er det en diskusjon om at den som lagde det er dum, derfor virker det ikke. Det vil alltid være et gap så hvordan tetter vi gapene og hvordan kan vi stimulere og påvirke sånn at når man lager nye ting, så blir det stadig riktigere med utgangspunkt i hvilke behov vi faktisk har?

TERJE ANDRÉ: Jeg tror du må ha mennesker som vi snakker med, fordi at når disse it løsningene, de gjør ganske ofte feil og da trenger du hjelp, og da kan vi ikke ha noe sånn felles brukerstøtte eller et bibliotek. Du må snakke med de som har ansvar. Er det NAV du skal kontakte, så må du snakke med NAV. Er det kommunen så må du snakke med kommunen og da trenger man folk og noen kaller det lavterskeltilbud, men det er jo klart at det er jo de digitale løsningene som er lavterskeltilbudet for det er de som er enkle å finne, fremfor telefonnummeret som du nevnte. De folkene som du kan snakke med kan du også bruke som hjelpere for å få folk til å bruke digitale løsninger neste gang. Det tror jeg på, så vet vi at når det gjelder sånn som du sa om forlagene, de får jo masse penger. De har fått beskjed om at det skal være universelt utformet. De har latt være, og kommunene kjøper det fortsatt.

TORGEIR: De får fortsatt penger.

TERJE ANDRÉ: Ja, de får fortsatt penger.

HARALD: Det straffer seg ikke da?

TERJE ANDRÉ: Nei, kontrollregimet på dette er viktig å gjøre noe med fordi at nå er det sånn at du kan sammenligne kontrollregimet på universell utforming av nettløsninger, apper og sånt. Det er som om vi skulle hatt promillekontroll 2. tirsdag i januar. Da vet du at det er over. Da hadde det blitt festlig resten av året.

HARALD: Men kan du fortelle, Blindeforbundet gjorde en veldig god jobb med Vipps.

TERJE ANDRÉ: Ja vi liker å gjøre opp for oss akkurat som alle andre, og dessuten så er det mange digitale tjenester som åpner muligheter, og det er mye enklere å bruke vipps enn å sende bankgiro til hverandre. Når vi så at det manglet ting der, så tok vi kontakt med de og de testet ut løsningene. Ofte så er det jo sånne ting som gjør at de løsningene er stengte er jo at mens du ser jo hva som står på knappen, så glemmer de å legge dette inn når de programmerer, så da sier smarttelefonen bare "knapp".

HARALD: Haha, sier den knapp ja.

TERJE ANDRÉ: Det er klart at når du skal når du skal sende et par 1000 kroner, så er du litt interessert i å vite hvilken knapp du trykker på.

HARALD: Ja.

TERJE ANDRÉ: Foreløpig så er økonomien der, det er litt interessant.

HARALD: Det er så enkelt som det. Jeg husker med vipps, så var veldig overgang fra at de første tiggerne. Du kan også vippe. Tenker jeg nei, det går ikke. Men nå aksepterer jeg det. Ja vel, dere er en del av vippse-systemet dere også.

TORGEIR: Du har digital læringsevne.

HARALD: Du som forsker, hva tenker du? Er det sånn at du når du snakker med de folkene som sliter, ser du løsninger, hvordan ting burde bli gjort annerledes og sånn eller er det sånn å søren dette er jævla krøkkete og eller hva tenker du?

KARI: Jeg tenker begge deler. Vi må jo starte med å lage tjenesten bedre. Teknologien finnes jo i stor grad, så jeg må bare få utnyttet den til å bli god. Jeg synes ressursløsning, at vi må drive og sende så mye folk på kurs, fordi teknologien er for vanskelig, det er fullstendig unødvendig. Det er jo så mye som kan samordnes og automatiseres og tas i bruk, så der må vi bare kjøre på. Det må bli krav om universell utforming er topp, og så må vi ta det litt lenger opp og sette krav til en god, ordentlig inkluderende design. Også det må bli status å utvikle inkluderende tjenester ikke bare status og å utvikle fancy teknologi, men det må bli status og utvikle noe for alle. Det hadde vært en drøm.

(får bred støtte i panelet)

HARALD: Det som alltid er så gøy, de gangene jeg har måttet ringe, så er det sånn, ja, men hva skal krysse på? Nei, det bruker vi aldri. Hvorfor er den option? Det er veldig mye innforstått kunnskap for de som bruker systemet. Det har jeg ikke trykket på på 100 år, men det bare henger igjen.

TERJE ANDRÉ: Det er jo ikke sånn at i teknologiske løsninger er håpløse. Det finnes mange gode, den som sparer meg en time i uka det er muligheten for å bestille dagligvarer på nett. Det er ikke fordi at jeg bruker så lang tid på å betale eller i kassa og sånt, men for å finne de varene når du ser litt dårlig og så er det disse dagligvarene de skal tilpasse seg oss, så de bytter jo plasseringene ja for uke til uke og da er det veldig greit å kunne ha en app og søke opp og finne frem varene på 10 minutter som jeg ellers ville brukt en time i butikken på.

HARALD: Ja, genialt.

TERJE ANDRÉ: Ikke sant, men da må jo den appen også virke så du får betalt. For vi hadde en sånn pizza bestillingsapp under koronaen som du ikke kunne bruke og så sa de nå har vi rettet alle feilene. Nå kan du bruke den og da fant du hvilken pizza..men du kunne ikke få betalt den.

TORGEIR: Men en ting som jeg kan skyte inn. Vi snakker om teknologi som vi tilpasser fort, så er utgangspunktet for samtalen blant annet handlingsplanen. En av utfordringene vi har, og det er ganske opplagt at det tar tid å lage ting for myndigheter nå, du skal bare finne på nye ideer, innspill og antagelser. Men det har den handlingsplanen kommer til å være utdatert før vi kommer til det året som står som det største tallet på forsiden. Delvis fordi vi gjør ting bedre sånn at det er ikke noe vi må fikse lenger, og delvis fordi det oppstår nye utfordringer og gamle forsvinner kanskje mellom teknologiskifter. Så mange av problemene vi har vil bli borte fordi vi skifter teknologi. Ja, vi skifter til teknologi som ikke har med seg problemet. Men det å finne ut av hvordan skal man, i sånn som samarbeid som du sa, jobbe sammen sånn at myndighetenes programmer, handlingsplaner og mer kan være mye mer dynamiske og faktisk til enhver tid pinpointe det vi må gjøre noe med blir bedre på nå og ikke lage sånne lange forutsetninger, og det er kjempevanskelig. Men tilbake til sa i stad organiseringen vår av samfunnet må bli annerledes når teknologien er annerledes. Vi må klare å regulere og forvalte mye mer dynamisk.

HARALD: Ok da klokken har blitt 12:59. For dere som bruker helseplattformen som klokke, dere må da fylle ut her. Det er 10 og så er det 2 der og så er det 50 det er 5 9 dette er ekte fra helseplattformen, og hvis dere har misfornøyd eller annet du lurte på om den debatten her og vi bruker helseplattformen som kommunikasjonsverktøy, så husk på at dere ikke har ugyldig felt å fylle ut alle jokertegn eller eventuelt smart lys i teksten. Det er ikke verre enn det folkens. Så den siste oppfordring før vi slutter. Jeg skulle ønske at i offentlige sider på nettet, her er det tilfeldigvis barnevern fra Helsenemnda, så er det alltid sånn "Fant du det du lette etter?", og når du ikke har funnet det du leter etter, så er det veldig sjelden at jeg har lyst å trykke på "Nei", sånn vennlig. Jeg har lyst å få en knapp der det står "NEI!!!, fant ikke!".

Tusen takk for at dere kom og delte deres kunnskap. Tusen takk for at dere var her og hørte på. Takk for meg.

(applaus fra salen)