

Innspel til prinsippdokument

Digitaliseringsdirektoratet (Digdir) vil innleiingsvis takke for initiativet Nasjonal kommunikasjonsmyndighet (Nkom) har teke for å motverke digitalt utanforskap i ekom-bransjen.

Digdir har ansvar for handlingsplanen for digital inkludering og arbeidar på fleire område for å legge til rette for at fleire kan delta digitalt i samfunnet, mellom anna gjennom eID til alle, fullmakt og universell utforming av ikt. Det gler oss derfor at stadig fleire no set digitalt utanforskap, og korleis ein kan motverke det, på dagsorden. Inkluderande tenester er nøkkel til likeverdig samfunnsdeltaking og til å hindre at digitaliseringa av Noreg skapar unødige barrierar for innbygarane.

Tematikken er kompleks, og omhandlar mykje meir enn berre å byggje digital kompetanse hos brukarane og å tilby analoge alternativ. Digital inkludering handlar om å gjere flest mogleg i stand til å nyte godt av tenester. Dette skjer ikkje først og fremst gjennom å endre brukaren, men gjennom å endre system og strukturar slik at innbygarane kan ivareta sine rettar og plikter. For at vi skal oppnå dette må det setjast i verk ulike tiltak som er eigna å treffe ulike brukarbehov og -føresegnadar. Her kan analoge kontaktflater vere ei løysingar, men det må ikkje bli ei kvilepute som bidreg til at dei digitale flatene ikkje blir så tilgjengelege som mogleg. Digital inkludering handlar om å jobbe på fleire frontar samstundes.

Under adresserer vi spørsmåla Nkom reiser i samband med at prinsippdokumentet for inkluderande ekom-tenester no er på høyring.

Andre problemområde prinsippa bør adressere eller bransjen bør arbeide vidare med

Digitalt utanforskap har mange sider. Det kan skuldast manglande digital kompetanse, slik prinsippdokumentet er inne på innleiingsvis, men oftast skuldast det lite tilgjengelege system og løysingar (t.d. mangel på eID eller universell utforming), eller andre forhold. Døme på slike andre forhold kan vere manglande tillit, livssituasjonen personen står i, helsesituasjon, språklege hindringar eller byråkratisk kompetanse. Biletet er komplekst, og dette bør i større grad speglast i prinsippdokumentet.

Slik Digdir ser det, bør det i klartekst kome fram at bransjens ansvar er å tilpasse tenestene sine slik at dei er utforma på ein måte som gjer at flest mogleg kan ta dei i bruk, uavhengig av kva føresegnadar dei har. Vi opplever at det å vise til at brukarar ikkje har tilstrekkeleg digital kompetanse, tek fokus vekk frå det verksemdene kan og skal gjere noko med: Etterleve lovkrava til universell utforming, tilpasse sine tenester, informasjon osv. utover mot kunden slik at desse er utforma på ein måte som gjer at det er mogleg å forstå og ta i bruk tenestene og informasjonen. Dette gjer verksemdene mellom anna gjennom rettingar i brukargrensesnittet og kodinga av ikt-løysingane sine.

Ved å flytte fokuset over på løysingane blir ein også betre i stand til å sjå synergiane dette arbeidet kan ha for andre brukargrupper som kanskje ikkje er avhengige av at løysingane forbetrar seg, men likevel kan ha stor glede av eit betre brukaroppleving. Arbeidet med digital inkludering er nødvendig for nokon, men bra for alle.

Kva endringar som må gjerast for at Digdir skal kunne stille seg bak prinsippa i høyringa

Digdir er positiv til bransjespesifikke tilrådingar, men er oppteken av at desse er forankra i lovverk, allmenne prinsipp og utforma på ein måte som gjer det enklare for verksemdene å operasjonalisere inkluderande tenester. Slik Digdir ser det, er prinsippa generelle og ikkje tilstrekkeleg spesifikke til at verksemdene får rettleiing kring kva som er beste praksis og kva som bør gjerast for å sikre inkluderande tenester for kundane sine.

Prinsippdokumentet bør i størst mogleg grad bruke allereie eksisterande kjelder på området. Fleire verksemder, inkl. Digdir, har lenge jobba med tiltak i handlingsplanen for digital inkludering og Uu-tilsynet har ansvaret for handheving og rettleiing av universell utforming av ikt. Prinsippdokumentet viser allereie til andre, men bør i større grad bruke det som allereie er utarbeidd.

Vidare vil vi understreke viktigheita at prinsippdokumentet skil mellom beste praksis og det som er *pålagt etter lov og forskrift* å følgje. Slik det står no, kan prinsippdokumentet forståast som at verksemdene kan velje å ikkje tilslutte seg krava til universell utforming av ikt, på lik linje med andre delar av prinsippdokumentet. Krava til universell utforming kjem av forskrift om universell utforming av ikt-løsningar, som igjen er heimla i likestillings- og diskrimineringsloven § 18. Det er derfor viktig at det etterletne inntrykket ikkje er at det er frivillig å følgje krav som ein er pålagt etter lov og forskrift å følgje.

Andre prinsipp eller tiltak som bør leggjast til dei føreslegne prinsippa og underpunkta

Prinsippdokumentet kjem indirekte med tilrådingar om klarspråk. Dette er bra, men ikkje alltid like lett å operasjonalisere. Sett opp mot det breie nedslagsfeltet for verksemder i ekom-bransjen ønskjer Digdir å løfte moglegheita for å sikte klarspråk inn mot til dømes B2. Vi vil elles trekkje fram Digdir sin [Rettleiar om klarspråk i utvikling av digitale tenester](#).

Prinsippdokumentet adresserer vidare dei digitale hjelparane og at fullmaktsløysingar kan trygge dei i rolla. Digdir er positiv til at ein løfter fram denne problemstillinga, men vil i utgangspunktet rå Nkom frå å invitere til at kvar einskild aktør skal utvikle sine fullmaktsløysingar. Ei slik fragmentering er både kostbar for verksemdene og gir ei dårleg brukaroppleving i tillegg til at handsaming av fullmakter fører med seg ein vesentleg informasjonstryggleiksrisiko. Dette bør derfor sjåast i samanheng med handsaming av digitale identitetar, autorisering generelt og arbeidet som allereie er i gang i Digdir med utvikling av fullmaktsløysingar.

Korleis tilslutting til prinsippa bør gjennomførast

Digdir støttar i utgangspunktet tanken om at eit prinsippdokument av denne typen skal vere frivillig å følgje, men ønskjer å reise to problemstillingar knytt til utgangspunktet om konkludent åtferd og forholdet til krav som er heimla i lov og forskrift.

Nkom skisserer at eitt alternativ for slutte seg til prinsippa kan vere konkludent åtferd. Dette er eit relativt inngripande utgangspunkt for eit prinsippdokument som i utgangspunktet er frivillig å følgje. Sett saman med at det ikkje er klart for Digdir kva følgjene av å bryte med prinsippa vil vere, tilrår Digdir at Nkom i tilfelle gjer greie for både følgjene av brot og kva heimel utgangspunktet om konkludent åtferd byggjer på.

Vidare er Digdir, som allereie omtala over, kritisk til samanblandinga av tilrådingar for beste praksis og krav som kjem av lov og forskrift. Det er avgjerande at aktørar i bransjen ikkje sit med eit inntrykk av at dei kan reservere seg, eller avstå frå å slutte seg til, krav som er gitt med heimel i lov og forskrift,

Korleis bør prinsippa følgjast opp?

Som det er gjort greie for over er sjølve prinsippa generelle og etter vårt syn ikkje i tilstrekkeleg grad i stand til å gje verksemdene den rettleiinga dei treng. Det bør derfor leggjast til rette for kompetanseheving og kunnskapsdeling i bransjen for å gjere verksemdene i stand til å operasjonalisere intensjonane i prinsippdokumentet.

Det eksisterer allereie ei rekkje ressursar frå andre verksemdar, inkl. Digdir, som har lenge jobba med digital inkludering og universell utforming av ikt. Prinsippdokumentet bør i større grad kapitalisere av arbeidet andre har lagt ned gjennom å lenke inn til dette. Så kan Nkom fokusere på meir sektorspesifikke problemstillingar og tema, slik som for eksempel klarspråk for bransjespesifikke termar.