



Prinsipper for inkluderende ekomtjenester

Bakgrunn og mål for arbeidet med inkluderende ekomtjenester

Regjeringen vil frem mot 2030 sikre at alle får ta del i digitaliseringen¹. Dette er et tydelig mål i [Digitaliseringsstrategien](#). I dag har 11 prosent av personer over 16 år svake digitale ferdigheter og innsatsen for å øke digital kompetanse hos de gruppene som opplever digitale barrierer og digitalt utenforskap må styrkes. Digitaliseringsstrategien viderefører målene som også ligger til grunn for handlingsplanen fra 2023 om [Auka inkludering i eit digitale samfunn](#).

Den nasjonale strategien for å forhindre digital utenforskap legger til grunn at både offentlige, private og frivillige aktører må bidra. Ekombransjen kan ikke løse alle utfordringene, men det er nødvendig at bransjen bidrar innenfor sine områder for å legge til rette for at også digitalt sårbare grupper kan nyttiggjøre seg av gode, rimelig og fremtidsrettede elektroniske kommunikasjonstjenester.

Nkom vil gjennom «[Bransjeforumet for inkluderende ekomtjenester](#)» bidra med å tilrettelegge for at bransjen i fellesskap er med og tar ansvar for målet om å forhindre digitalt utenforskap. I første bransjeforum 4. september 2024 initierte Nkom et arbeid med felles «Prinsipper for inkluderende ekomtjenester».

Tilslutning til prinsippene vil være et tydelig signal fra bransjen om at den ønsker å ta samfunnsansvar og støtte opp om den felles nasjonale innsatsen.

¹ [Bevare tilliten, styrke inkluderingen og sikre hensynet til barn og unge - regjeringen.no](#)

Nærmere om arbeidet med prinsippene

Nkom fikk i 2023 utarbeidet rapporten «[Ekom for alle](#)», som bygger på nær 40 dybdeintervju med personer fra gruppene eldre/pensjonister, personer med funksjonsnedsettelse, innvandrerbakgrunn og personer med lav utdanning/inntekt. Intervjuene avdekket ulike problemområder knyttet til kjøp, betaling, bruk og bytte av mobil og bredbåndstjenester. Funnene i rapporten danner en del av bakgrunnen for arbeidet med prinsippene.

Nkom presenterte rapporten for bransjeaktørene i bransjeforum. I tillegg ble det gjennomført et gruppearbeid omkring bransjens erfaringer med barrierer for sårbare grupper. Resultat av gruppearbeidet samsvarte i stor grad med funnene fra «Ekom for alle». Problemområdene kan grupperes og oppsummeres som følger:

1. Vanskelig å ta informerte valg om produkter og tjenester.

Det er et mangfold av produkter og tjenester og vanskelig for mange å vite hva man trenger (størrelse på datapakker, hastighet osv). Mange har behov for hjelp på telefon (kundesenter) eller fysisk i butikk. Noen opplever i etterkant å betale for innhold og tilleggsprodukter de ikke vet at de har eller ikke trenger.

2. utfordringer med tilgang og bruk av andre digitale tjenester.

Utfordringer med bruk av andre digitale tjenester som bankID, Vipps, e-post skaper barrierer ved kjøp (identifikasjon) og betaling.

3. utfordringer knyttet til å få hjelp fra kundeservice, gjøre seg forstått og forstå hjelpen som gis.

Mange opplever at det er vanskelig å finne telefonnummer til kundeservice, mange tastetrykk og lett å taste feil. Manglende språkferdigheter, problemer med hørsel eller lite tekniske forståelse kan gjøre det vanskelig å forklare problemene og forstå informasjonen som blir gitt.

4. Vanskelig å aktivere tilleggsprodukter og sikkerhetstjenester.

Uklar informasjon om aktivering av tilleggsprodukter og sikkerhetstjenester gjør at enkelte er usikre på om og hvordan de får utnyttet tjenestene de betaler for.

5. Systemer og digitale flater som er vanskelige å forstå og lite brukervennlige.

Navigering i systemer og på digitale plattformer kan være vanskelig og skape dårlig brukeropplevelse.

6. Frykt for svindel skaper barrierer for å bruke digitale tjenester.

Mange er redde for å gjøre feil når nye tjenester skal tas i bruk. Frykt for svindel skaper en ytterligere barriere for å ta i bruk tjenester.

7. For lite fokus, kunnskap og veiledning om sårbare gruppers behov.

Gjennom gruppearbeid i bransjeforum ble det pekt på at en hovedutfordring kan være at tilbydere ikke har kartlagt hvordan sårbare grupper opplever tjenestene. Utfordringene for disse gruppene må løses tverrfaglig, men dette får ofte ikke tilstrekkelig oppmerksomhet i organisasjonen.

Det fremgikk også av kartleggingsarbeidet at mange er avhengig av «**Digitale hjelpere**» for å løse utfordringene og kunne nyttiggjøre seg av ekomtjenestene. Dette er primært nærmeste familie og venner man stoler på, men kan også være kommunale hjelpe-tilbud. Sårbare som ikke har god tilgang på «digitale hjelpere» blir ekstra utsatt for digitalt utenforskap.

I etterkant av bransjeforum har Nkom fulgt opp arbeidet med å etablere en arbeidsgruppe som har bidratt med å utforme utkast til prinsipper basert på de nevnte problemområdene. Chili mobil, Lyse Tele, Telenor, Telia og Svorka har vært representert i arbeidsgruppen.

Utkast til prinsipper for inkluderende ekomtjenester

Prinsippene er utarbeidet på et overordnet nivå og følges av mer operasjonaliserbare tiltak som gir veiledning til hvordan hovedmålet kan ivaretas. Det vil være opp til tilbyderne selv å finne gode løsninger for å etterleve prinsippene. Nkom vil gjennom bransjeforum for inkluderende ekomtjenester ta initiativ til videre dialog om prinsipper og tiltak.

Seks hovedprinsipper foreslås:

1. Tilbyder skal sørge for lett tilgjengelig informasjon om produkter, tjenester og avtalevilkår

Dette kan blant annet innebære at:

- Tilbyderen har rutiner for å følge opp og etterleve krav til universell utforming. Veiledning finnes på utilsynts [nettsider](#).
- Brukertesting av tilgjengelige informasjonskanaler i størst mulig grad omfatter sårbare brukergrupper med ulike behov.
- Representanter for tilbyder gir hjelp og veiledning til brukere som viser manglende forståelse for innhold i ulike abonnement slik at de kan foreta valg av produkter og tjenester ut ifra eget behov.

- Tilbyder er oppmerksom på språkbarrierer og sørger for at tekniske begrep blir forklart på en enkel måte.
- Informasjon om hva som inngår i abonnementsprisen, for eksempel knyttet til sikkerhet, kommer tydelig frem, og hva kunden kan bestille som tillegg.
- Informasjon om hva ulike hastigheter betyr i praksis kommer frem på en enkel måte

Bakgrunn/problemområde:

- *Vanskelig å ta informerte valg om produkter og tjenester.*
- *Frykt for svindel skaper barrierer for å bruke digitale tjenester.*

2. Det skal være enkelt å benytte digitale tjenester for å administrere abonnement og kundeforhold selv

Dette kan blant annet innebærer at:

- Digitale tjenester utformes og utvikles slik at de ivaretar sårbare gruppers behov.
- Sårbare brukergrupper med ulike behov involveres fra starten av utviklingsprosjektet, herunder i brukertesting.
- Tilbyder gir veiledning og støtte til kunder som trenger hjelp til å bruke digitale løsninger for å selv kunne administrere abonnement.

Bakgrunn/problemområder:

- *Vanskelig å aktivere tilleggsprodukter og sikkerhetstjenester*
- *Systemer og digitale flater som er vanskelige å forstå og lite brukervennlige.*

3. Kundesenter skal være lett tilgjengelig for å ivareta sårbare grupper.

Dette kan blant annet innebærer at:

- Kundesenter har åpningstider og ventetider som gjør muntlige henvendelser til et godt alternativ for å få hjelp.
- Informasjon om telefonnummer og åpningstider til kundesenter er lett synlig i ulike kanaler.
- Tilbyder gir god opplæring til ansatte på kundesenter om kommunikasjon med sårbare grupper, herunder gi tilstrekkelig tid til å lytte og forstå problemet, snakke rolig og tydelig.



Bakgrunn/problemområde: Utfordringer knyttet til å få hjelp fra kundesenter, gjøre seg forstått og forstå hjelpen som gis.

4. Tilbyder skal legge til rette for bruk av «digitale hjelpere».

Dette kan blant annet innebærer at:

- Det er enkelt å opprette fullmakt på en trygg måte slik at sårbare kan få hjelp fra andre.
- Tilbyder har rutiner for håndtering av vergeattest, fremtidsfullmakt og andre fullmakter. Rutinene omfatter hvilke handlinger som kan gjøres på vegne av andre og sikre at personvern ivaretas.

Bakgrunn/problemområde: Ved flere av problemområdene nevnt innledningsvis har sårbare behov for å benytte såkalte «Digitale hjelpere». Dette kan være familie, venner eller kommunale hjelpe-tilbud.

5. Tilbyder skal gi lett tilgjengelig og oppdatert informasjon om hvordan kunder bygger selvforsvar mot svindel.

Dette kan blant annet innebære at:

- Informasjonen om hva man skal gjøre dersom man er usikker på om noe er svindel og dersom man frykter å være utsatt for svindel.

Bakgrunn/problemområde: Frykt for svindel skaper barrierer for å bruke digitale tjeneste

6. Tilbyder skal fremme digital inkludering i alle ledd av virksomheten.

Dette kan blant annet innebære at:

- Tilbydere arbeider systematisk for å kartlegge opplevde barrierer for digital inkludering.
- Tilbydere evaluerer og forbedrer løpende sine tjenester og løsninger basert på innsikt fra egen kartlegging og annet kunnskapsgrunnlag om inkluderende ekomtjenester.
- Tilbydere bidrar til å forhindre digitalt utenforskap ved å dele erfaringer om barrierer og tiltak for digital inkludering.

Bakgrunn/Problemområde: For lite fokus, kunnskap og veiledning om sårbare gruppers behov.



Tilslutning til prinsippene

Det er viktig at bransjen viser eierskap til prinsippene og aktivt jobber for å følge dem. En tydelig tilslutning til bransjeprinsippene vil være en god måte å synliggjøre dette på.

Dette kan gjøres på ulike måter, for eksempel:

- Aktører som ikke aktivt oppgir at de ikke slutter seg til prinsippene ansees for å stille seg bak dem.
- Bransjeaktørene aktivt gir sin tilslutning til prinsippene overfor Nkom. Nkom fører en oversikt over hvilke aktører som har sluttet seg til prinsippene og kan offentliggjøre denne på www.nkom.no.

Høringsspørsmål

Nkom ber om innspill til alle deler av høringsdokumentet og ber i tillegg om tilbakemeldinger på følgende spørsmål:

- Er det andre problemområder dere mener prinsippene bør adressere eller bransjen bør arbeide videre med?
- Kan deres virksomhet stille seg bak prinsippene slik de står i høringen? Hvis ikke, hvilke endringer mener dere må gjøres?
- Er det andre prinsipper eller tiltak som dere mener bør føyes til de foreslåtte prinsippene eller underpunktene?
- Hvordan mener dere at tilslutning til prinsippene bør gjennomføres?
- Hvordan mener dere prinsippene bør følges opp?

Innspill sendes på e-post til firmapost@nkom.no innen høringsfristen 17. februar 2025.