COPENHAGEN . OSLO . STOCKHOLM

16.01.2015

Tiltak som kan bidra til å øke befolkningens digitale delta-gelse og kompetanse

For information on obtaining additional copies, permission
to reprint or translate this work, and all other correspondence,
please contact:

DAMVAD

info@damvad.com
damvad.com

Copyright 2013

Innhold

Sammendrag **6**

1 Bakgrunn og fremgangsmåte **9**

1.1 Bakgrunn 9
1.2 Formål og metode 9
1.3 Avgrensning 10
1.4 Leserveiledning 11

2 Mange mennesker mangler digitale ferdigheter **12**

2.1 IKT-bølgen velter inn over Norge 12
2.2 Økt digitalisering stiller krav til kompetanse 13
2.3 Norske myndigheter ønsker å styrke den digitale kompetansen og deltagelsen 15
2.4 Digitale ferdigheter handler om mer enn e-post 16

3 Bredt spekter av tiltak som har til formål å heve den digitale kompetansen **18**

3.1 Seks typer tiltak for å øke den digitale kompetansen i befolkningen 18
3.1.1 Kurs, opplæringsprogrammer, opplæringsaktiviteter o.a. 20
3.1.2 Utvikling av kurs, tester og kursmateriell for instruktører o.a. 20
3.1.3 Kundeservice, help desk og annen support 21
3.1.4 Introduksjon av nye og forenkling av eksisterende digitale tjenester 22
3.1.5 Offentlig tilgjengelig veiledere og informasjon 22
3.1.6 Kunnskapsinnhenting, utredninger, informasjonskampanjer o.a. 23
3.2 Fordeling av aktivitetstyper 23

4 Kompetansehevende tiltak rettet mot grupper med svak digital kompetanse **26**

4.1 Aktører 26
4.1.1 Offentlige aktører 26
4.1.2 Kommersielle aktører 27
4.1.3 Frivillige aktører 27
4.2 Aktiviteter 27
4.2.1 Arbeidsrettede tiltak 27
4.2.2 Bibliotekenes tilrettelegging 28
4.2.3 Kurs finansiert av kommersielle aktører 29
4.2.4 Andre kurs og opplæringsaktiviteter 31
4.3 Målgrupper 32
4.4 Ressurser 33

5 Aktiviteter og tiltak i Sverige og Danmark **36**

5.1 Danmark 36
5.1.1 Aktører 36
5.1.2 Aktiviteter 37
5.1.3 Målgruppe 38

5.1.4 Ressurser 39
5.1.5 Erfaringer 39
5.2 Sverige 41
5.2.1 Aktører 41
5.2.2 Aktiviteter 43
5.2.3 Målgrupper 43
5.2.4 Ressurser 44
5.2.5 Erfaringer 44

6 Oppsummering og anbefalinger 46
6.1 Mange små aktører og stor etterspørsel 46
6.2 Godt grunnlag for økt innsats 47
6.3 Utfordringer forbundet med oppskalering av innsatsen 47
6.4 Noe å lære av Sverige, Danmark og England? 48
6.5 Konkrete anbefalinger 49

Vedlegg 51

Sammendrag

Denne rapporten presenterer en kartlegging av aktører som bidrar til å styrke befolkningens digitale deltagelse og kompetanse. Rapporten er utarbeidet av DAMVAD på vegne av Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD). Rapporten kartlegger aktører, aktiviteter og målgrupper, og kommer med forslag til hvordan departementet og offentlige etater kan understøtte fremtidig innsats. Et mangfoldig og i stor grad frivillig aktørbilde er verdifullt og bør understøttes. Det er behov for oppskalering av tilbudet og økt aktivitet kan i stor grad utføres av de samme aktørene. En oppskalering betinger imidlertid styrket organisering og finansiering, samt systemer for kvalitetssikring. Institusjonaliserte samarbeid, bl.a. med bibliotekene, kan understøtte frivillige aktører mer systematisk. Sverige og Danmark har noen litt ulike erfaringer som norske myndigheter kan trekke veksler på.

Mange små aktører og stor etterspørsel

En rekke aktører arbeider med digital deltagelse og kompetanse, men tilbudet av kompetansehevende tiltak rettet mot befolkningsgrupper med svake digitale ferdigheter er begrenset i omfang. Mangfoldet er stort, både i type aktører, aktiviteter og finansiering. Den viktigste målgruppen blant eksisterende aktiviteter og tilbydere er seniorer. Det er også en del tiltak rettet mot innvandrerkvinner, men lite mot innvandrermenn.

En høy andel frivillige aktører gjør en viktig jobb og vil utgjøre en sentral ressurs i det videre arbeidet. Det er liten grad av konkurranse eller overlapp mellom aktørene. Frivillige og kommersielle aktører utfyller hverandre. Frivillige organisasjoner kan nå ut til et bredt publikum og treffe mennesker på de arenaer de ellers oppholder seg. Profesjonelle aktører kan til gjengjeld tilby mer formaliserte kurs og profesjonelle kursholdere, og bidrar i flere tilfeller med finansiering til de frivillige. Våre intervju tyder heller ikke på at det stor konkurranse eller problematisk overlapp mellom de frivillige aktørene. Flere påpeker imidlertid at det er behov for begge disse typer av aktører.

En rekke aktører utvikler opplæringsmateriell som de selv eller andre benytter. Selv om slikt materiale ofte må tilpasses målgruppen, kan det også være synergier og kvalitetsheving i større grad av deling og anvendelse. Felles veiledende standarder og nivåer kan også bidra til å styrke kvaliteten.

Godt grunnlag for økt innsats

Det er god grunn til å allokere flere ressurser til eksisterende aktiviteter. Mange av tilbyderne oppgir at de kunne gjort mye mer og for flere av eksisterende opplegg dersom ressursene var tilstrekkelige. Kostnadene per person er også lave, blant annet på grunn av høyt innslag av frivillighet. Kurs er i hovedsak fulltegnede og etterspørselen overstiger tilbudet. Det er også et betydelig apparat av aktører som i intervjuene oppgir at de kunne utrettet mer for flere med ytterligere ressurser.

De samlede ressurser som brukes på dagens aktiviteter vurderes å ligge omkring 37-59,5 mill. kroner årlig.[1] Det er viktig å påpeke at det i tillegg finnes en rekke tiltak som indirekte styrker digitale ferdigheter og som ikke inngår i denne kartleggingen. Disse er følgelig ikke en del av våre beregnede utgifter. Kostnadene per person er også lave på grunn av det betydelige innslaget av frivillig innsats. Frivilligheten gjør imidlertid også at under riktige forutsetninger kan relativt beskjedne investeringer gi stort utbytte.

[1] Estimert ressursbruk bygger på DAMVADs egne forutsetninger og tolkninger av det som er fremkommet i intervjuene og dokumentstudier.

Oppskalering av digital kompetanseheving kan utløse viktige fordeler for individer og samfunnet. En stor andel av den norske befolkning er enten ikke på nett eller har utilfredsstillende digitale ferdigheter. Det ligger dermed verdi for samfunnet, demokratisk, økonomisk og sosialt, i å heve disse ferdighetene. Et eksempel er velferdsteknologi. Økt anvendelse av teknologi i velferdstjenester kan øke kvaliteten og redusere kostnadene, men krever grunnleggende digitale ferdigheter hos både helsepersonell og mottakere.[2]

Utfordringer forbundet med skalering

En oppskalering av innsatsen vil by på enkelte utfordringer. Den høye andelen frivillige aktører er svært verdifull, men også sårbar. Aktivitetene er ofte organisert i små enheter og er avhengig av å mobilisere frivillige ressurser over tid. Tilgangen på nødvendige menneskelige ressurser er avgjørende for å kunne skalere frivillig innsats. Enkelte private aktører er også involvert på tilbudssiden, oftest i samarbeid med frivillige aktører. Rene kommersielle tjenester er ikke fremtredende og fremstår heller ikke som realistisk.

Mangfoldet av frivillige aktører og finansieringskilder gjør kvalitetssikring utfordrende. Deling av og tilgang til opplæring og materiell for kursholdere kan være et viktig bidrag fra sentrale myndigheter, i tillegg til infrastruktur. Det synes å være potensial for i større grad å utnytte bibliotekene, frivillighetssentraler og andre aktører med et bredt nedslagsfelt i Norge.

Til slutt gjør en relativt fragmentert innsats tilbudet ulikt i ulike deler av landet. Hvorvidt det finnes et tiltak der du bor avhenger av om frivillige organisasjoner har tatt initiativ. Et sterkere koordinerende og tilretteleggende initiativ fra myndigheter, gjerne i form av samarbeid mellom bibliotekene, NAV og lokale frivillige aktører, kunne bidra til å heve tilbudet også i områder som i dag i liten grad dekkes.

Norge kan også la seg inspirere av den danske måten å organisere arbeidet på. Digitaliseringsstyrelsen i Danmark koordinerer og legger bl.a. til rette for erfaringsutveksling og stordriftsfordeler i utvikling av opplæringsmateriell på en måte som trolig kan være til inspirasjon for KMDs program. Et formalisert nettverk gir også muligheter for å tilby opplæring av og materiell til kursholdere, og dele erfaringer og utfordringer på tvers av tilbydere.

Anbefalinger

Analysen tar til orde for økt ressursbruk og styrket organisering. Skalering vil avhenge av fortsatt høyt innslag av frivillig aktivitet, men dette betinger også økt forutsigbarhet og økte rammer i ressursgrunnlag sammen med annen tilrettelegging fra det offentlige. Det er også mulig å styrke tilbudssiden og de frivillige aktørene gjennom formaliserte samarbeid og kvalitetssikring. Et eksempel på slike samarbeid er mellom bibliotekene og Seniornett, der kompetanseheving benytter seg av bibliotekenes lokaler og infrastruktur. Nettverk sammen med styrking og spredning av felles standarder og læremateriell vil også være nyttig som en del av en oppskalert satsing.

Anbefalingene kan oppsummeres i følgende konkrete tiltak:

- **Økt finansiering**. Styrke finansiering av tilbud gjennom eksisterende tilbydere og tydelige rammebetingelser. Økt innsats bør følges av

[2] Se NOU 2011: 11 Innovasjon i omsorg

økt administrativ kapasitet til å understøtte innsatsen.

- **Styrking av kvalitet**. Når en stor andel av oppleggene utføres av frivillige og er spredt på mange aktører er det alltid risiko for varierende kvalitet i innhold og formidling. Det finnes ikke enhetlige nivåer, læreplaner eller materiell som alle bruker. Et sterkere felles kvalitetsrammeverk kan være en fordel både for tilbydere og deltakere. Kvalitetssikringsarbeid må være en ressurs snarere enn pålegg, og kvalitetsarbeid må unngå å legge begrensninger på viktig frivillig arbeid.

- **Etablere nettverk for tilbydere**. En styrking av organisering og struktur vil også bidra til å styrke kvalitet og relevans i tilbudte aktiviteter. Et nettverk eller en møteplass gir større mulighet til å utarbeide felles standarder, videreutvikle læreplaner, styrke kursleders kompetanse, og dele erfaringer.

- **Bidra til å fylle hull**. Dagens aktiviteter har svært liten grad av overlapp. Det er noen hull blant annet i form av ujevn geografisk fordeling. Vi ser bl.a. at visse kommuner, spesielt små bygdesentra, ikke har tilbud. Med få andre offentlige tilbud i disse kommunene, kan dette være kilde til «lommer» med lav digital kompetanse i befolkningen uten tilstrekkelig tilgang på kurs eller lignende tiltak. Vi har heller ikke funnet tiltak rettet mot innvandrermenn og i liten grad funksjonshemmede. Det er uklart om manglende tilbud er et tegn på lav etterspørsel eller manglende ressurser. En grundig kartlegging av etterspørselssiden kan også være nyttig.

- **Bistå frivillige aktører med offentlig infrastruktur**. Økt formalisering og tydeliggjøring, for eksempel av bibliotekenes rolle, kan bidra til å understøtte viktig arbeid og styrke tilbudssiden.

1 Bakgrunn og fremgangsmåte

Denne rapporten presenterer en kartlegging av aktører som bidrar til å heve befolkningens digitale deltagelse og kompetanse. Rapporten er utarbeidet av DAMVAD på vegne av Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Rapporten kartlegger aktører, aktiviteter og målgrupper, og kommer med forslag til fremtidig innretting av kompetansetiltak.

1.1 Bakgrunn

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) arbeider med å etablere et flerårig nasjonalt program for å styrke den digitale kompetansen og deltagelsen i samfunnet (foreløpig tittel er «Digital deltagelse og kompetanse for alle»). Programmet vil blant annet omfatte tverrsektorielle tiltak som kan gjennomføres i samarbeid mellom flere aktører i offentlig, privat, og frivillig sektor. Tverrsektorielle tiltak og aktiviteter som skal gjennomføres i regi av dette programmet vil rette seg mot flere grupper i samfunnet.

Det finnes i dag en rekke aktører og fagmiljøer i offentlig, privat og frivillig sektor som arbeider direkte eller indirekte med å styrke befolkningens digitale deltagelse og kompetanse.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet har engasjert DAMVAD til å gjennomføre en kartlegging av tiltak og aktører som arbeider for å øke digital deltagelse og kompetanse som et ledd i oppstarten av ovennevnte program.

1.2 Formål og metode

Formålet med prosjektet har vært å undersøke hvordan ulike aktører arbeider for å øke befolkningens digitale deltagelse og kompetanse. Oppgaven har bestått i å kartlegge hvilke typer tiltak som iverksettes og hvilke aktører som er engasjert i arbeidet.

Kartleggingen skal beskrive hvilke tiltak som gjennomføres, herunder målgrupper og ressursforbruk som ligger til grunn for gjennomføringen av tiltakene. Kartleggingsarbeidet gir også grunnlag for innspill om muligheter og utfordringer i det videre arbeidet. Formålet har ikke vært å evaluere, eller rangere aktørenes innsats.

Konkret tar rapporten for seg følgende oppgaver:

1. Presentere en oversikt over alle sentrale aktører i offentlig, privat og frivillig sektor som har aktiviteter/tiltak av betydning på dette området.
2. Presentere en oversikt over alle større planlagte og igangsatte tiltak/aktiviteter på området (for hver virksomhet identifisert i 1).
3. Gi en oversikt over hvem som er målgruppen(e) for tiltakene/aktivitetene.
4. Gi en (overordnet) oversikt over den totale ressursbruken som legges ned av alle aktører samlet (kroner/årsverk)
5. Identifisere mulige skjæringspunkter/overlapp mellom planlagte eller igangsatte tiltak/aktiviteter (ev. målgrupper), og ev. komme med forslag til koordinering.

Datainnhentingen har bestått av tre metoder: dokumentstudier, gjennomgang av offentlig statistikk (Statistisk sentralbyrå) og intervju.

Dokumentstudiene har bestått i søk i offentlige dokumenter og nettsider og har vært nyttig for å identifisere aktører og tiltak.

Hoveddelen av arbeidet har bestått i dybdeintervju. Dybdeintervju som metode er godt egnet til å få et inntrykk av hva aktørene gjør helt konkret og hvilke erfaringer og refleksjoner de har omkring arbeidet. Med et relativt begrenset antall aktører ble dybdein-

tervju vurdert som mer hensiktsmessig enn en spørreundersøkelse, også for å kunne fange mangfold, nyanser og nye perspektiver.

Intervjuene ble utført etter snøballprinsippet, som innebærer at allerede identifiserte aktører utpeker nye potensielle aktører.

I alt har vi gjennomført intervjuer med 36 norske aktører, herunder både private, offentlige og frivillige aktører i Norge. I tillegg ble det gjennomført elleve intervju i Sverige og Danmark. Intervjuene ble gjennomført i november og desember 2014. Vedlegg bakerst i rapporten inneholder en samlet liste over intervjuobjektene.

Selv om vi har intervjuet et stort antall aktører, og dekket de vi antar er de viktigste aktørene, vil en slik kartlegging aldri være fullstendig uttømmende. Det kan tenkes enkelte aktører som vi enten ikke har fanget opp, som vi ikke har fått tak i eller som ikke har ønsket å stille til intervju. Vi mener likevel at intervjuene har gitt en omfattende innsikt i hva som gjøres og eventuelle utfordringer og muligheter.

1.3 Avgrensning

I datainnhentingen har vi hatt en relativt pragmatisk tilnærming til begrepet «tiltak for å øke den digitale kompetansen». Vi har ikke strengt definert hva som utgjør et tiltak eller hva som faktisk hever digital kompetanse. Følgende konkrete avgrensninger er gjort:

For det første har vi konsentrert oss om tiltak som har til formål å øke den digitale kompetanse hos voksne. Med det mener vi at vi har avgrenset oss mot aktiviteter i skoleverket. Denne avgrensningen innebærer at vi ikke har kartlagt aktiviteter som er rettet mot barn og unge og/eller er en del av det tradisjonelle utdanningsforløpet.

For det andre har vi sett på tiltak som primært har til hensikt å øke den privat anvendelige digitale kompetansen hos voksne som har relativt svake digitale kompetanser i utgangspunktet. Denne avgrensningen innebærer at vi ikke har kartlagt aktiviteter som har til hensikt å øke kompetansen hos dem med allerede sterke digitale kompetanser i dag (eksempelvis superbrukere i Excel) og heller ikke kompetanser som primært er ment å komme til anvendelse i arbeidslivet (eksempelvis bruk av digitale regnskapsprogrammer, kassasystemer, nettsider o.a.).

Blant enkeltaktørene er det stor grad av overlapp og kompetansesynergier mellom kompetanser som kan komme til anvendelse privat og i arbeidssammenheng. Disse synergiene er særlig store for de som har svake kompetanser i utgangspunktet. Det er dermed ikke fullt mulig å skille de to typene kompetansetiltak på aktørnivå. Avgrensningen har likevel vært veiledende for valg av intervjuobjekter.

For det tredje har vi primært ønsket å kartlegge tiltak som er systematiske. Med systematiske mener vi tiltak som gjennomføres flere ganger og som gjerne går over noe tid, dvs. vi ser bort fra enkeltinitiativ.

Vi har lagt denne tilnærmingen til grunn både i beskrivelsen av tiltak, aktører, målgruppe og ressursbruk. Likevel har vi også sett at aktørene gjør mye arbeid som ikke omfattes av denne tilnærmingen, men som likevel vil være relevant i arbeidet med å øke den digitale deltagelsen og kompetansen i befolkningen. Vi har derfor også omtalt denne typen aktiviteter.

Digital deltagelse og kompetanse kan forstås bredt. Økt deltagelse kan i prinsippet fremmes ved hjelp av løsninger og infrastruktur, som tilgang til bredbånd på den ene siden og nettbank, elektronisk selvangivelse og generelle digitale løsninger på den

andre. Likevel vil det for store deler av befolkningen være vanskelig å utnytte disse mulighetene uten økt kompetanse. Kompetanse blir dermed en forutsetning for deltagelse og er hovedfokus i denne rapporten. En bredere inngang til problemstillingen drøftes i kapittel 3, mens kapittel 4 smalner analysen inn til aktører med direkte formål om kompetanseheving rettet mot målgrupper med særlig svak kompetanse.

1.4 Leserveiledning

Sentrale funn (og anbefalinger) i rapporten er oppsummert i sammendraget, mens kapittel 1 gir en beskrivelse av vår metodiske tilnærming til oppgaven.

Kapittel 2 er et bakgrunnskapittel. I kapittelet oppsummeres grunnlaget for økt oppmerksomhet omkring digital kompetanse og deltagelse. Problemstillingen er inngående drøftet i en rekke offentlige dokumenter og i forskning. Lesere som ønsker å lære mer om emnet henvises til denne litteraturen.

Kapittel 3 presenterer bredden av tiltak som vi har identifisert gjennom våre intervju. Kapittelet omfatter tiltak som både direkte og indirekte er med å bidra til økt digital deltagelse og kompetanse.

Kapittel 4 går nærmere i detalj på kompetansehevende tiltak rettet mot den delen av befolkningen som har svak digital kompetanse. I kapittelet beskrives aktørene, målgruppen og ressursbruken.

Kapittel 5 oppsummerer intervju i Sverige og Danmark, mens kapittel 6 presenterer våre anbefalinger videre og gir innspill til programmet departementet nå iverksetter. Underveis i kapitlene har vi inkludert tekstbokser for å eksemplifisere konkrete tiltak som iverksettes.

2 Mange mennesker mangler digitale ferdigheter

I dette kapittelet gis det en kort beskrivelse av bakgrunnen for at mange aktører både i Norge og internasjonalt er opptatt av digital kompetanse og deltagelse.

Kapittelet er ment som en kort introduksjon til resten av rapporten. Tematikken er mer inngående drøftet i flere forskningsartikler, utredninger og politiske dokumenter.[3]

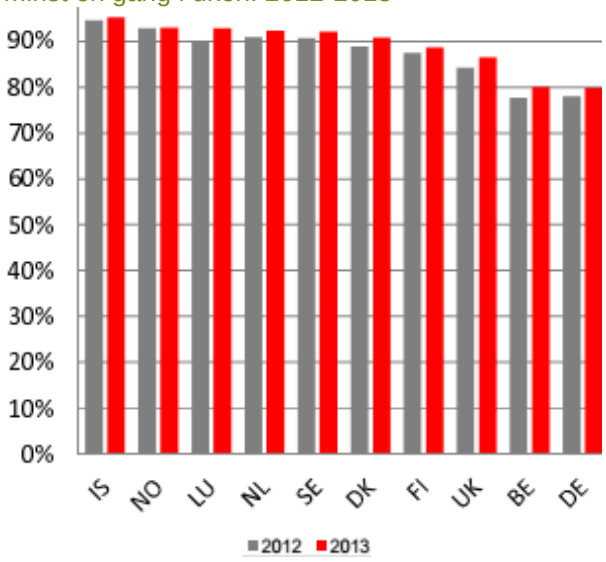
2.1 IKT-bølgen velter inn over Norge

Digitale verktøy og tjenester er i dag en sentral del av hverdagen for de aller fleste. Utviklingen understøttes av den raske teknologiske utviklingen og av at offentlige og private aktører tilbyr stadig flere digitale løsninger rettet mot befolkningen. Det er derfor ikke et spørsmål om hvorvidt flere deler av samfunnet blir digitalisert. Det er mer et spørsmål om når.

For hvert år vokser trafikken på Internett med mellom 30 og 35 pst. I 2016 forventes det at 19 mrd. enheter vil kommunisere over nettet, mot 9 mrd. i 2010.[4] Digitaliseringen har spredt seg fra de første enkle datamaskinene til alt fra telekommunikasjon, fjernsynsapparater, dørlåser på hoteller, kredittkort til GPS. For eksempel gjør en klokke mer enn å vise tiden og briller er ikke bare et virkemiddel for å se, det kan også nå vise hele verden hva du ser.

Siste Digital Agenda Scoreboard fra EU-kommisjonen viser at den norske befolkningen er de nest hyppigste brukere av Internett. Mer enn 90 pst. av alle nordmenn har brukt Internettet på ukentlig basis. Nordmenns Internett-bruk er bare overgått av islendinger. Til sammenlikning er bare omkring halvparten av italienere, bulgarere og rumenere ukentlige brukere av Internett.

FIGUR 2.1
Regelmessig bruk av Internett fordelt på land. Andel av befolkningen (16-74 år) som bruker Internett minst en gang i uken. 2012-2013



Kilde: Digital Agenda Scoreboard 2014 (EUROSTAT)

Bruken av Internett avspeiler seg også tydelig i norske husholdningers *tilgang* til PC og Internett. Fra 2007 til 2013 økte andelen av husholdninger med egen PC fra 82 pst. til 93 pst. Kanskje mer interessant er utviklingen i husholdninger med tilgang til Internett. Denne andelen har økt fra 78 pst. i 2007 til 94 pst. i 2013.

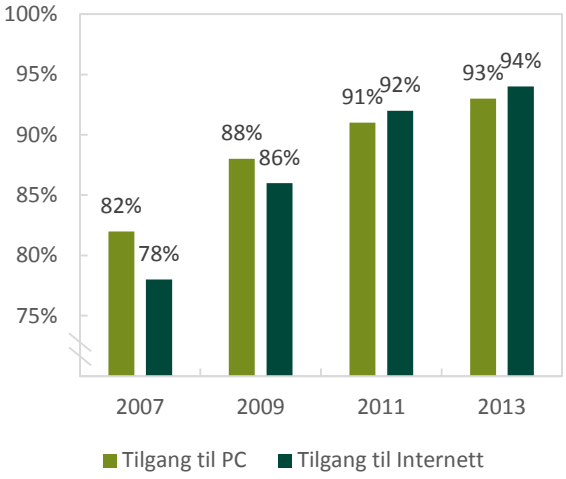
Fra 2007 til 2013 steg andelen nordmenn som i løpet av de siste tre månedene hadde bestilt reise på nettet fra 40 til 51 pst. Tilsvarende steg andelen som

[3] Bl.a. anbefales: Meld. St. 23 (2012-2013) *Digital agenda for Norge – IKT for vekst og verdiskaping*, Slettemeås «IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering» (Sifo, oppdragsrapport nr. 2-2014), Kunnskapsdepartementet: «Program for digital kompetanse – Strategiplan for 2004-2008», VOX (2011) «Fremdeles mange som står igjen – Digital kompetanse i befolkningen», Slettemeås «Eldres bruk av digitale verktøy og internett» (Sifo, oppdragsrapport nr. 5-2014), Difi (2014:1) «Kor mange innbyggjarar kan kommunisere med forvaltninga digitalt», DG Connect (2014) «Measuring Digital Skills across the EU: EU wide Indicators of Digital Competence»

[4] Cisco (2011) Cisco Visual Networking Index

benytter seg av banktjenester på Internett fra 69 til 86 pst.

FIGUR 2.2
Andel husholdninger med tilgang til diverse IKT. Prosent. 2007-2013



Kilde: Statistisk sentralbyrå

2.2 Økt digitalisering stiller krav til kompetanse

Økt digitalisering innebærer at det ikke lenger er tilstrekkelig å være passive forbrukere av digitale tjenester. Den raske teknologiske utviklingen vi ser innenfor IKT, medfører økende krav til rask oppgradering av egen kompetanse.

Avstanden til fysiske servicepunkter, som for eksempel banker, øker. Spesielt i distriktsområder ser vi en slik utvikling. Også kommunikasjon og kontakt med offentlig sektor, Skatteetaten, helsevesenet mv. blir i økende grad digitalisert uten mulighet for, eller svært begrenset mulighet for, fysisk kontakt.

Det er grunn til å tro at den digitale kompetansen i befolkningen stiger i takt med den digitale bruken. Samtidig blir bruksområdene stadig mer komplekse og omfattende, og betydningen av digital kompetanse tilsvarende sterkere.

Selv i et land som Norge, der Internett-tilgangen er høy, mangler mange mennesker tilstrekkelige digitale ferdigheter til å delta i samfunnet på linje med andre.

Hvor mange mennesker som faktisk mangler slike ferdigheter varierer i ulike studier, bl.a. fordi det er ulike måter å definere og måle digital kompetanse på.

Slettemeås (2014) har i rapporten «*IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering - En kunnskapsoppsummering*» sett på ulike datakilder som omhandler tilgang og bruk av Internett i befolkningen. Studien ser særlig på såkalte «ikke-brukere» og «sårbare grupper», som potensielt kan bli utsatt for digital eksklusjon. Slettemeås viser bl.a. at ikke bare ikke-brukere er i risikosonen for å bli ekskludert. Også gruppen av innbyggere som er «svake IKT-brukere» er i sterk risiko for å oppleve å bli ekskludert fra store deler av utviklingen i samfunnet.

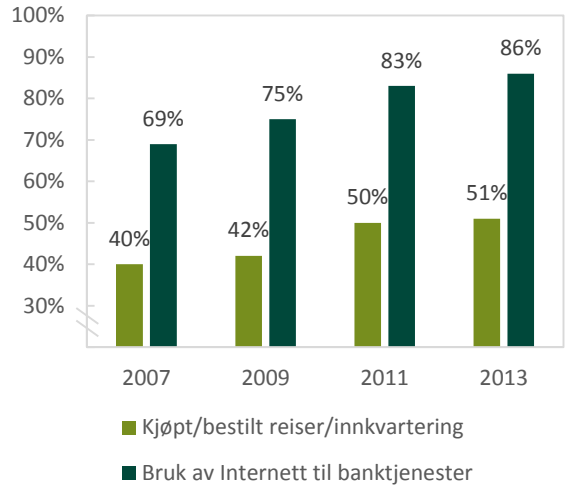
En annen sentral datakilde er Statistisk sentralbyrå, som utarbeider statistikk over den voksne befolkningens ferdigheter.[5] Data samles bl.a. inn gjennom PIAAC-undersøkelsene, som har til hensikt å kartlegge ferdigheter i den voksne befolkningen med fokus på leseferdigheter, tallforståelse og problemløsning i IKT-miljø.[6]

[5] Statistikken dekker bosatte personer, med unntak av personer som er bosatt på institusjon, i alderen 16-65 år

[6] Se http://www.oecd.org/site/piaac/ for generell informasjon om undersøkelsene og http://www.ssb.no/utdanning/statistikker/piaac/hvert-10-aar/2013-10-08 for de norske resultatene

I Meld. St. 23 (2012-2013) *Digital agenda for Norge – IKT for vekst og verdiskaping* ble det estimert at om lag 3,5 mill. nordmenn mellom 16 og 79 år er på Internett. Det utgjorde 93 pst. av befolkningen. Totalt var det omtrent 270 000 personer mellom 16 og 79 år som ikke hadde brukt Internett de siste tre måneder.

FIGUR 2.3
Andel av befolkningen (mellom 16 og 79 år) med bruk av ulike tjenester på Internett.[1)] 2007-2013



Kilde: Statistisk sentralbyrå
1) Bruk av Internett til banktjenester de siste tre mnd. og kjøpt/bestilt reiser/innkvartering de siste tolv mnd.

Difi har estimert at vel én mill. innbyggere vil ha utfordringer med å kommunisere digitalt med forvaltningen (offentlige myndigheter).[7] Anslaget er basert på befolkningstall fra Statistisk sentralbyrå (SSB) og resultater fra PIAAC-undersøkelsen[8]. PIAAC-undersøkelsen deler respondentene inn i fem nivågrupper etter hvor avanserte oppgaver de klarer å løse. Difis anslag baserer seg på andelen respondenter som havner i *«lavere enn nivå 1»* og *«ikke klassifisert»* (se tekstboks 2.1 for utdyping av disse nivåene). Utvalget i PIAAC-undersøkelsen er personer i alderen 16-65 år. For å kunne si noe om digitale ferdigheter blant dem over 65 år beregnes det et estimat på bakgrunn av resultatet i gruppen 16-65 år (hele respondentgruppen) og et estimat på bakgrunn av resultatet i gruppen 60-65 år. Difi anser førstnevnte som et lavt estimat og sistnevnte som et realistisk estimat.

TEKSTBOKS 2.1

Ikke klassifisert er respondenter som rapporterte at de ikke hadde noen erfaring med PC, eller de «strøk» på en test som måler grunnleggende IKT-ferdigheter, som for eksempel å bruke en PC-mus og å kunne bla nedover en internettside. Disse tok en papirbasert variant av problemløsningstesten. En viss andel avslo også å ta testen av grunnleggende IKT-ferdigheter, selv om de rapporterte noe erfaring med PC. Også disse fikk en papirbasert test i stedet.

Lavere enn nivå 1 er respondenter som klarer å løse oppgaver med veldefinerte problemer, der løsningen kun involverer en funksjon innen et generisk grensesnitt, for å oppfylle et tydelig kriterium som verken krever kategoriske resonnementer eller slutninger, eller omforming av informasjon. Få steg kreves og ingen delmål må utvikles.

Kilde: Statistisk sentralbyrå (rapport 42/2013)

Beregningene av det lave estimatet viser at det totalt er 464 000 personer i Norge som havner under nivå 1 på problemløsning i IKT-rike miljø[9] og at 278 000 ikke er klassifiserte.[10] Det realistiske estimatene, ifølge Difi, på de to nivåene er hhv. 580 000

[7] Difi (2014:1) «Kor mange innbyggjarar kan kommunisere med forvaltninga digitalt»
[8] Statistisk sentralbyrå (42/2013) «Ferdigheter i voksenbefolkningen – Resultater fra den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse (PIAAC)»
[9] Evnene til å bruke digital teknologi, kommunikasjonsverktøy og nettverk for å finne informasjon, kommunisere med andre og utføre praktiske oppgaver. Evnen til å løse oppgaver knyttet til privatliv, jobb og deltakelse i sosiale sammenhenger gjennom å definere mål og lage planer, og finne og bruke informasjon ved hjelp av datamaskiner og datanettverk (Internett). Se Statistisk sentralbyrå (47/2013) «Den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse – PIAAC»
[10] Antall personer i kategorien «ikke klassifisert» som oppgis i SSBs rapportering er ikke sammenliknbart med Difis. Dette skyldes at Difi har utelatt de som ikke tok PIAAC-testen på grunn av språkproblemer eller fordi de ikke ønsket å ta testen på PC

personer og 360 000 personer. Difi finner dermed at det er mellom 742 000 og 940 000 innbyggere som vil ha problemer med å kommunisere digitalt med forvaltningen.

2.3 Norske myndigheter ønsker å styrke den digitale kompetansen og deltagelsen

Myndighetene i Norge og i mange andre land ønsker å styrke den digitale deltagelsen og kompetansen i befolkningen. Arbeidet anses som viktig av flere grunner, eksempelvis fordi økt digital deltagelse kan bidra til effektiv utnyttelse av fellesskapets midler, frigjøre hender og hoder til andre oppgaver og gi bedre offentlige og private tjenester. Målet er å hindre sosial, økonomisk og arbeidsmessig ekskludering. En tilleggseffekt er kostnadsbesparelser for både offentlige og kommersielle aktører, for eksempel gjennom effektivisering av helsesektoren og banktjenester.

Behovet for målrettet styrking av befolkningens kompetanse, tilpasset nivå og behov, er dermed i økende grad viktig for å kunne utnytte de digitale løsningene.

Den første IKT-politiske stortingsmeldingen, som kom i kjølvannet av den tiltakende utviklingen innen IKT, var St.meld. nr. 17 (2006-2007) *Eit informasjonssamfunn for alle*. Meldingen la vekt på tilrettelegging for vekst og verdiskaping, digitalisering av offentlig sektor, forskning og utvikling, og samtidig på behovet for en inkluderende politikk for å forhindre ytterligere press på personvernet og økende digitale skiller i befolkningen.

I juni 2011 oppnevnte regjeringen Digitaliseringsutvalget, som skulle se nærmere på hva som eventuelt kan hindre eller forsinke den digitale verdiskapingen i Norge. I januar 2013 la utvalget fram NOU 2013: 2 Hindre for digital verdiskapning.

Regjeringen fulgte opp med Meld. St. 23 (2012-2013) *Digital agenda for Norge – IKT for vekst og verdiskapning* i mars 2013. Meldingen bygger videre på den førstnevnte meldingen og omhandler regjeringens politikk for å møte de muligheter og utfordringer den digitale revolusjonen gir for nasjonal vekst, verdiskapning, og for den enkelte innbygger.

En av de fire pilarene i meldingen er «Norge på nett», som handler om digital deltagelse og bredbåndsdekningen. Tanken er at høy digital deltagelse vil være et konkurransefortrinn for både offentlig og privat sektor.

I meldingen er regjeringens mål for digital deltagelse formulert som:

- Alle som ønsker det, kan bruke digitale verktøy og tjenester.
- Det skal legges til rette for gode og relevante opplæringstilbud som er tilpasset aktuelle målgrupper.
- I løpet av fem år skal antallet som ikke er på nett være halvert fra 270 000[11] til 135 000.
- Utdanningssystemet skal gi den enkelte gode forutsetninger til å videreutvikle sin digitale kompetanse i takt med den teknologiske utviklingen.
- Ansatte skal kunne bruke digitale verktøy og utvikle digital kompetanse i arbeidslivet.
- Befolkningen skal ha tilstrekkelig kompetanse til å bruke Internett på en sikker og trygg måte.

[11] Tallet kommer fra Bruk av IKT i husholdningene (SSB) for 2. kvartal 2012

Stortingsmeldingen gir retning også for arbeidet under den nye regjeringen. Stortingsmeldingen og lovendringene som er gjort i etterkant innebærer digitalt førstevalg i offentlig kommunikasjon. Dette innebærer «digital by default» og dermed en forventning om at alle kan kommunisere digitalt med offentlig forvaltning. Privatpersoner kan reservere seg, men tidligere krav om samtykke er opphevet.

2.4 Digitale ferdigheter handler om mer enn e-post

I denne kartleggingen skal vi primært se på tiltak som er rettet mot voksne med svake eller ingen digitale kompetanser. Hva som ligger i begreper som «IKT-ferdigheter» og «digitale kompetanser» er imidlertid ikke opplagt.

I St.meld. nr. 30 (2003-2004) *Kultur for læring* ble digital kompetanse beskrevet som summen av enkle IKT-ferdigheter (lese, skrive og regne) og mer avanserte ferdigheter som sikrer en kreativ og kritisk bruk av digitale verktøy og medier. Dette ble utdypet med at «*IKT-ferdigheter omfatter det å ta i bruk programvare, søke, lokalisere, omforme og kontrollere informasjon fra ulike digitale kilder, mens den kritiske og kreative evnen også fordrer evnen til evaluering, kildekritikk, fortolkning og analyse av digitale sjangrer og medieformer»* (s. 48).

Definisjonen ligger relativt tett opp til den som fremgår av daværende Utdannings- og forskningsdepartement sitt Program for digital kompetanse 2004-2008[12], som definerer digital kompetanse som «*(…) den kompetansen som bygger bro mellom ferdigheter som å lese, skrive og regne, og den kompetansen som kreves for å ta i bruk nye digitale verktøy og medier på en kreativ og kritisk måte*» (s. 7).

EU-kommisjonen har definert digital kompetanse på følgende måte: "*Digital competence involves the confident and critical use of Information Society Technology (IST) for work, leisure, learning and communication. It is underpinned by basic skills in ICT: the use of computers to retrieve, access, store, produce, present and exchange information, and to communicate and participate in collaborative networks via the Internet*" (s. 394/15).[13]

I Meld. St. 23 (2012-2013) *Digital Agenda for Norge*[14] beskrives digital kompetanse som *«(…) evnen til å forholde seg til og bruke digitale verktøy og medier på en trygg, kritisk og kreativ måte. Digital kompetanse handler både om kunnskaper, ferdigheter og holdninger. Det dreier seg om å kunne utføre praktiske oppgaver, kommunisere, innhente eller behandle informasjon. Digital dømmekraft, slik som personvern, kildekritikk og informasjonssikkerhet, er også en viktig del av den digitale kompetansen»* (s. 18).

Det vi ser fra disse definisjonene er at både tekniske og kreative kompetanser vektlegges. Med tiden har imidlertid digitale kompetanser også tatt inn begreper som digitale nettverk og digital dømmekraft. Det er med andre ord tydelig at forståelsen av hva som ligger i digitale kompetanser endres i takt med enderinger i bruk av digitale tjenester og den teknologiske utviklingen.

[12] https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/kd/vedlegg/grunnskole/strategiplaner/program_for_digital_kompetanse_liten.pdf
[13] Recommendation of the European Parliament and of The Council (on key competences for lifelong learning): http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006H0962&from=EN
[14] https://www.regjeringen.no/contentassets/4339bb2154bd4b829f1d147bb2b26da8/no/pdfs/stm201220130023000dddpdfs.pdf

I Utdanningsdirektoratets Rammeverk for grunnleggende ferdigheter[15] (fastsatt av Kunnskapsdepartementet i januar 2012) forklares digitale ferdigheter med at *«Digitale ferdigheter vil si å kunne bruke digitale verktøy, medier og ressurser hensiktsmessig og forsvarlig for å løse praktiske oppgaver, innhente og behandle informasjon, skape digitale produkter og kommunisere. Digitale ferdigheter innebærer også å utvikle digital dømmekraft gjennom å tilegne seg kunnskap og gode strategier for nettbruk»* (s. 6).

Tabellen under oppsummerer hva man kan legge i grunnleggende ferdigheter. Denne er utviklet av DAMVAD, bl.a. med bakgrunn i de ovennevnte definisjonene.

TABELL 2.1
Mulig beskrivelse av hva som ligger i grunnleggende digitale ferdigheter

	Kommunisere	Bruke	Søke	Dele
Aktivitet	Sende og motta e-post, holde kontakt med bl.a. venner og familie på sosiale medier (f.eks. Facebook). Bruke enkle digitale verktøy og medier i presentasjon og kommunikasjon.	Bruk av programvare (f.eks. til å lese, skrive, regne). Sette sammen, gjenbruke, omforme og videreutvikle ulike digitale elementer til produkter (f.eks. sammensatte tekster).	Bruke søkemotorer til enkle digitale søk. Lese og tolke informasjon. Lagre informasjon.	Fylle ut digital skjemaer/søknader (f.eks. jobbsøknad, bestille reise, netthandel, registrere brukerprofil).
Sikkerhet	Identifisere og slette spam. Bruke nettvett og følge enkle regler for digital samhandling.	Lagre og slette filer. Bruke nettvett og følger regler for personvern på Internett og i sosiale medier.	Evaluere hvilke nettsider som er sikre. Bruke grunnleggende nettvett.	Evaluere hvilke nettsider som er sikre og forholde seg til sikkerhetsinnstillinger (private innstillinger). Bruke nettvett og følger regler for personvern på Internett og i sosiale medier.

Kilder: DAMVAD, OG ON UK (Basic Online Skills), EU-kommisjonen (2013) «DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe», VOX (2011) «Fremdeles mange som står igjen – Digital kompetanse i befolkningen», NOU 2013: 2 Hindre for digital verdiskapning

[15] http://www.udir.no/Upload/larerplaner/lareplangrupper/RAMMEVERK_grf_2012.pdf?epslanguage=no

3 Bredt spekter av tiltak som har til formål å heve den digitale kompetansen

Dette kapittelet oppsummerer og kategoriserer ulike tiltak som er iverksatt eller skal iverksettes, av offentlige, kommersielle og frivillige aktører, med det formål å heve befolkningens digitale deltagelse og kompetanse.

Begrepet *tiltak* brukes i denne forbindelse om alle former for aktiviteter som iverksettes, uavhengig av om myndighetene er initiativtaker eller finansieringskilde. Kartleggingen skal konsentrere seg om tiltak som særlig retter seg mot den delen av befolkningen som har ingen eller relativt svake digitale kompetanser. Ettersom mange av aktørene iverksetter tiltak som ikke kan regnes som rene opplæringstiltak, men som likevel kan forventes å styrke den digitale kompetansen i befolkningen, gir vi først en beskrivelse av bredden i tiltakene som iverksettes. De rene opplæringstiltakene beskrives i mer detalj i kapittel 4.

3.1 Seks typer tiltak for å øke den digitale kompetansen i befolkningen

Norge ligger langt fremme når det gjelder Internett-tilgang og bruk av digitale tjenester, sammenliknet med mange andre land. Likevel er det, som vi har drøftet i kapittel 2, mange mennesker i Norge som ikke tar de digitale tjenestene i bruk. Selv om noen kanskje bevisst velger ikke å ta slike tjenester i bruk, mangler også mange mennesker de ferdighetene som kreves for å gjøre det.

Mange, både offentlige, private og frivillige og ideelle organisasjoner, er følgelig opptatt av å øke den digitale kompetansen i befolkningen. Hvordan de ulike aktørene arbeider, det vil si hvilke tiltak de iverksetter for å gjøre dette, varierer.

Vi har kartlagt hvilke tiltak disse aktørene iverksetter. Det er et nærmest ubegrenset antall ulike aktiviteter og kombinasjoner, men vi har valgt en inndeling der vi kan skille mellom seks ulike typer av tiltak. Det er viktig å påpeke at en aktør ikke nødvendigvis bare tilbyr ett tiltak rettet mot én bestemt målgruppe, men kan gjerne iverksette mange ulike tiltak.[16]

1. Kurs, opplæringsprogrammer, opplæringsaktiviteter, direkte i kontakt med målgruppen
2. Utvikling av kurs, tester og kursmateriell for instruktører, som støtte til aktører som driver kurs og opplæring
3. Kundeservice, help desk og annen support, i utgangspunktet rettet mot alle deler av befolkningen og i direkte kontakt med målgruppen(e)
4. Introduksjon av nye og forenkling av eksisterende digitale tjenester rettet mot hele befolkningen
5. Offentlig tilgjengelige veiledere og informasjon, rettet mot hele befolkningen
6. Kunnskapsinnhenting, utredninger, informasjonskampanjer og påvirkningsarbeid o.a.

Det er i disse kategoriene særlig nyttig å sortere aktiviteter langs to dimensjoner: om tiltaket primært er rettet mot spesifikke målgrupper med ingen eller svake digitale kompetanser eller befolkningen generelt, og om formålet med tiltaket primært er kompetansebygging eller mer indirekte understøtter digital deltagelse og kompetanse (jf. figur 4.1).

Øverst til venstre finner vi de aktivitetene som er hovedfokus for denne rapporten, Dette er tiltak særlig rettet mot personer med ingen eller svak digital kompetanse og som har kompetanseheving som sitt direkte formål. Her finner vi både aktører som er i direkte kontakt med målgruppen (blå) og aktører

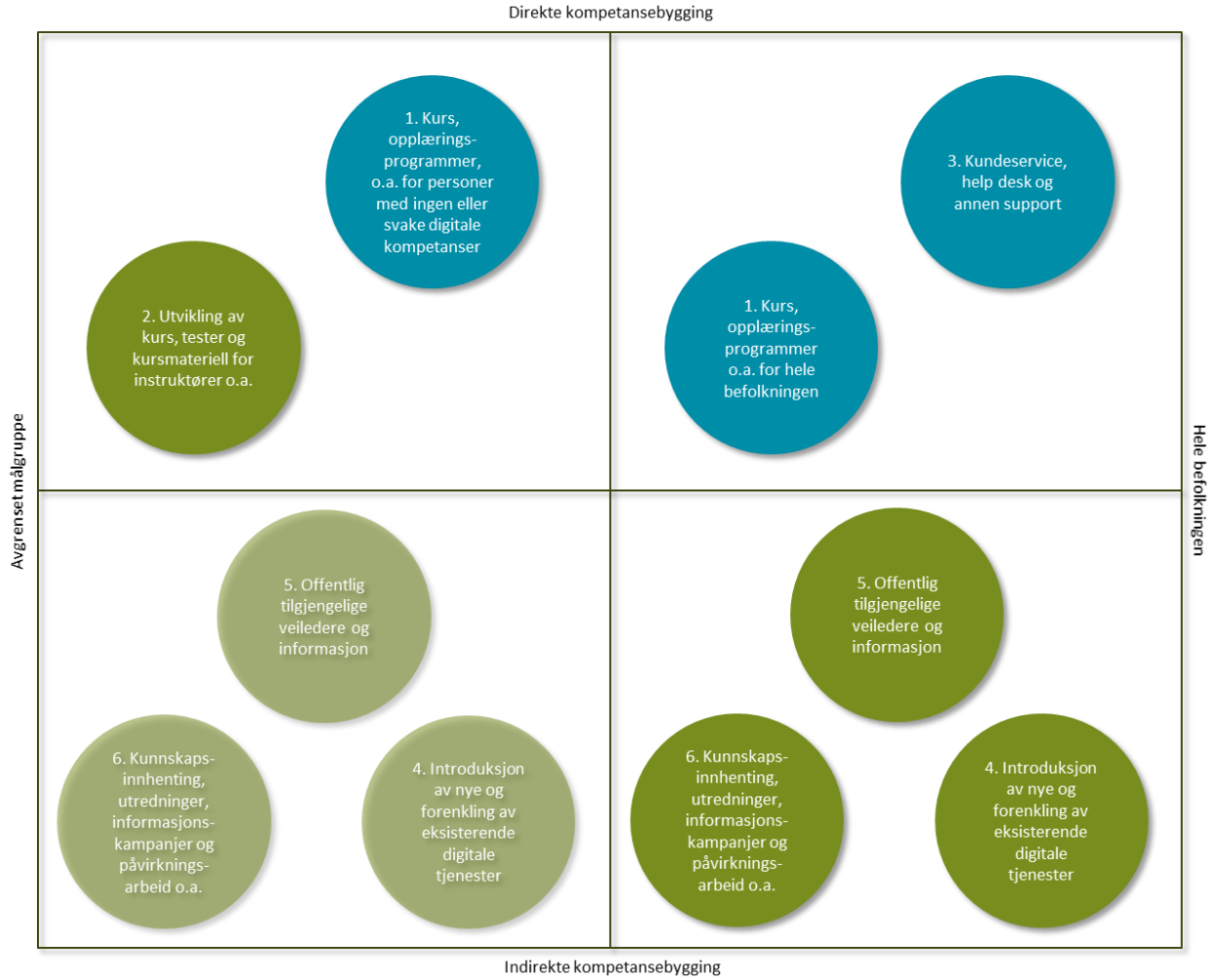
[16] Eksempelvis tilbyr ikt-huset både grunnleggende kurs i IKT og bedriftstilpassede Office-kurs

som mer indirekte bygger kompetanse gjennom å utvikle læremateriell og verktøy (grønn).

Øverst til høyre finner vi aktører som er i direkte kontakt med befolkningen (blå) og bidrar til å styrke kompetanse, men som ikke har personer med ingen eller svak kompetanse som noen særlig målgruppe.

Her finner vi en rekke aktører som tilbyr hjelpetjenester for bruk av IKT, samt støttetjenester i tilknytning til digitale tjenester (utfylling av selvangivelse på nett, kundeservice ved netthandel etc.). Opplæringsaktiviteter for avanserte brukere ligger også her.

FIGUR 3.1
Tiltak som skal bidra til å øke den digitale kompetansen i befolkningen



Kilde: DAMVAD
Note: Blå indikerer direkte kontakt med befolkningen (f.eks. kursdeltakere), grønn indikerer indirekte kompetansebygging (utvikler f.eks. kursmateriell for de «blå aktørene» eller øker deltagelsen gjennom forenkling av tjenester). Aktører som i hovedsak retter seg mot hele befolkningen kan ha særskilte aktiviteter rettet mot de med ingen eller svak digital kompetanse (svak grønn).

Nederst til høyre finner vi tiltak som i større grad dreier seg om digital infrastruktur. Disse kan gjerne omfatte, men er ikke begrenset til, en målgruppe med særlig svak kompetanse. Mange av disse kan likevel *indirekte* ha stor relevans for å motivere til økt deltagelse og til å heve kompetanse, gjennom å tilby enklere løsninger for bank, selvangivelse, helsetjenester og annet enn det som ville være mulig uten digitale plattformer. Deltagelsen vil likevel ofte betinge et minimumsnivå av kompetanse. Mange av aktivitetene nederst til høyre har egne spor rettet særlig mot deler av befolkningen med svake ferdigheter og disse er dermed også tatt med i ruten nederst til venstre.

Formålet med modellen i figur 3.1 er å forenkle forståelsen av forskjeller og likheter i omfanget og innretningen av ulike tiltak som iverksettes. Matrisen er bare en av mange måter å kategorisere de ulike tiltakene på.

Videre er det viktig å påpeke at aktørenes arbeid for å stryke den digitale kompetansen i befolkningen ikke er statisk, men i endring. Samfunnet endres kontinuerlig. Organisering, formål og innretting av tiltakene er følgelig også i endring.

De følgende avsnittene gir en kort beskrivelse av de ulike typene av tiltak som iverksettes og eksempler på særlig relevante aktører. Tiltak og aktører under kategoriene 1 og 2 utdypes i kapittel 4.

3.1.1 Kurs, opplæringsprogrammer, opplæringsaktiviteter o.a.

Dette er kurs, opplæringsprogrammer og -aktiviteter som omhandler rene opplæringstiltak rettet mot enkeltmennesker med ingen eller svake digitale kompetanser.

Mange typer aktører (offentlige, kommersielle og frivillige) er tilbydere av denne typen tiltak. Eksempler på særlig sentrale aktører som iverksetter og/eller finansierer direkte opplæringstiltak er Folkeuniversitetet, Seniornett, Senior55, LIN (Likestilling, Inkludering og Nettverk), Røde Kors, ikt-huset og Reaktorskolen (som en del av NAVs arbeidsmarkedsopplæring), DNB, Microsoft og Telenor, samt enkelte bibliotek.

Opplæringsaktiviteter kan ofte knyttes til helt konkrete løsninger og behov. Et eksempel er de eldre på Kampen Omsorg+ som får opplæring i å bruke nettbrett, bl.a. for å ha muligheten til å se på nett-TV på sengen. Andre eksempler er ønsket om å forstå hvordan man bruker applikasjoner for å kunne sjekke værmeldingen, gå i banken eller levere selvangivelse uten å gå ut, eller for eksempel lære seg å bruke Internett for å gjøre sin egen slektsforskning.

Kapittel 4 gir en mer detaljert beskrivelse av denne typen tiltak og de ulike aktørenes rolle.

3.1.2 Utvikling av kurs, tester og kursmateriell for instruktører o.a.

Aktører og aktiviteter i denne kategorien understøtter rene opplæringsaktiviteter. I noen tilfeller er det kursholderne selv som utvikler materiell, mens andre benytter seg av opplæringsmateriale utviklet av andre. Det vil også i flere tilfeller være de samme aktørene som legger til rette veiledere og informasjon, som utvikler materiale andre kan bruke i opplæringssammenheng. Det er flere offentlige aktører i denne kategorien enn i kategorien over.

Materialet er primært rettet mot brukere man må anta er digitalt kompetente, men vil indirekte bidra til å øke befolkningens digitale kompetanse.

Vox og Datakortet er eksempler på aktører som tilbyr kursmateriell og sertifiserende tester. Vox har utviklet Digitaltesten som kursarrangører kan bruke

til å kartlegge opplæringsbehovet. Testresultatet viser om kandidaten har svake, middels eller gode digitale ferdigheter. Disse nivåene samsvarer med læringsmålene i digitale ferdigheter.[17]

Vox har i tillegg utviklet ABC pc, som er et nettbasert kurs som gir grunnleggende opplæring i bruk av datamaskin. Dette kan ulike veiledere hjelpe kursdeltakere i gang med. Tilsvarende har Datakortet eBorger®, som består av opplæring og en eBorger®-test man kan ta hjemmefra. Hvis man ikke ønsker å ta opplæringen som selvstudium kan man delta på kurs hos en tilbyder godkjent av Datakortet.[18] Intervjuene våre kan tyde på at enkelte av opplæringsaktørene har gått bort fra å bruke Datakortet.

3.1.3 Kundeservice, help desk og annen support

Kundeservice, help desk og andre supporttjenester er eksempler på tiltak som mange både offentlige og private virksomheter tilbyr, gjerne parallelt med eget tjenestetilbud. Slike tjenester kan tenkes å øke den digitale kompetansen hos enkeltmennesker gjennom å bistå personer som har utfordringer knyttet til bruk av ulike digitale tjenester.

Tjenestenes primære formål er, i motsetning til opplæringstiltakene nevnt ovenfor, ikke langsiktig kompetansebygging, men mer øyeblikkelig problemløsing. I mange, men langt fra alle, tilfeller kan utfordringene som brukerne henvender seg til kundeservice for, skyldes lave digitale kompetanser.

Flere av intervjuobjektene påpeker at som en del av innføring av nye eller videreutvikling av eksisterende digitale tjenester, er det gjerne behov for ekstra ressurser til kundeserviceapparatet for en periode.

Både offentlige (eksempelvis Skatteetaten, NAV og ID-porten) og kommersielle aktører, som DNB, NRK[19], Telenor, Lyse og Komplett Group anser kundeserviceapparatet som en integrert og viktig del av sin tjenesteleveranse.

Av henvendelser til ID-porten er det vanligste at man han glemt passordet eller endret f.eks. telefonnummer, som skaper problemer ved innlogging.[20] ID-porten har holdt egne kurs (sporadisk) for både seniorer og flyktninger, for å få disse målgruppene med på digitaliseringen av offentlige tjenester.

Slettmeg.no er en råd- og veiledningstjeneste for personer som føler seg krenket på nett. Support er i kjernen av deres arbeidsoppgaver. Siden hadde om lag 200 000 besøk (unike brukere) i 2014 og de behandler omtrent 7 000 saker i året. Over halvparten av de som henvender seg for hjelp på Slettmeg.no er over 45 år og de aller fleste henvendelsene går på at de trenger hjelp til å slette sin egen profil på ulike nettsteder (Match.com, Facebook etc.).[21]

Både de private og offentlige aktørene vedgår at de ikke anser det som nødvendig eller deres ansvar å iverksette rene opplæringstiltak av den grunn. Flere legger heller mer i ressurser i videreutvikling og forenkling av de konkrete tjenesten slik at disse skal bli

[17] http://www.vox.no/Grunnleggende-ferdigheter/Digitale-ferdigheter/#ob=5268,5282
[18] http://www.datakortet.no/testsenter/testsenterliste/?t=0175
[19] I denne analysen har vi kategorisert NRK som en kommersiell aktør da NRK i sin arbeidsmåte kan sammenlignes med de andre private tjenesteleverandørene.
[20] Antall henvendelser har for øvrig gått betraktelig ned etter at behovet for Java ble fjernet
[21] Se https://slettmeg.no/nyheter/statistikk

så enkle som mulig for brukerne (omtales i neste avsnitt).

3.1.4 Introduksjon av nye og forenkling av eksisterende digitale tjenester

Mange, både offentlige og private tjenesteleverandører, introduserer med jevne mellomrom nye tjenester i tillegg til å videreutvikle eksisterende tjenester, som kan tenkes å bidra til økt digital deltagelse. Økt digital deltagelse kan komme av at det blir enklere å benytte de ulike (digitale) tjenestene og dermed øker motivasjonen til å bli mer digital og/eller at tjenesten i seg selv er kompetansehevende. Muligheten til å ta i bruk forenklede tjenester avhenger i stor grad av tilgang på opplæring. Intervju tyder på at regelmessig bruk (eksempelvis daglig eller ukentlig bruk) av relativt enkle digitale tjenester, kan redusere barrierene for å bruke relativt sett mer kompliserte tjenester.

Bruk av tjenestene betinger i stor grad tilhørende opplæring dersom de skal være tilgjengelige for ikke-brukerne eller brukerne med svake digitale ferdigheter.

3.1.5 Offentlig tilgjengelig veiledere og informasjon

Enkelte aktører vi har snakket med (f.eks. NorSIS/slettmeg.no og Forum for offentlig service) utvikler veiledere og annen informasjon til brukere. Flere av disse er rettet mot de med ingen eller svake digitale ferdigheter. Tiltakene må imidlertid, i de fleste tilfeller, anses som kompetansehevende tiltak etter «gjør det selv»-prinsippet.

Generelle veiledere og informasjon om bruk av ulike digitale tjenester er ofte tilgjengelig på samme sted som selve tjenesten (på Internett). Vi anser at slike tiltak kan ha en kompetansehevende effekt, men at de hovedsakelig er rettet mot personer med visse digitale ferdigheter. Det er vanskelig å se for seg at de med ingen eller svært lav digital kompetanse vil klare å finne fram til og bruke denne typen opplæringsmateriale uten hjelp.

TEKSTBOKS 3.1
NanoLearning

Forum for offentlig service er en landsomfattende organisasjon som jobber for å fremme omstilling til en innbyggervennlig offentlig serviceforvaltning. Forumet har som mål bl.a. å utvikle en katalog med Nano-leksjoner (NanoLearning) som kan være til hjelp i førstelinjene, og spesielt for digitale verter som skal yte hjelp til selvhjelp.

Læringssekvenser tilgjengelig på hjemmesiden er per i dag:

- Elektronisk ID
- Nettleser
- Sosiale medier

Leksjonene er utviklet av JungleMap. Filosofien er at det kan være enklere å sette av 5-10 minutter om gangen, enn en hel dag, og at læringsutbyttet blir større enn ved å få en stor bolk med masse informasjon på en gang; i tillegg er det enkelt å repetere tema etter behov.

Kilder: Forum for offentlig service og JungleMap

3.1.6 Kunnskapsinnhenting, utredninger, informasjonskampanjer o.a.

Den siste gruppen av aktører er de som jobber for å styrke arbeidet med digitale kompetanser gjennom kunnskapsinnhenting og utredninger, samt informasjonskampanjer og påvirkningsarbeid.

Det er særlig offentlige etater og direktorater, i tillegg til interesseorganisasjoner som hører til denne kategorien. Eksempler på aktører er Difi, Deltasenteret (Bufdir), IKT-Norge og Pensjonistforbundet.

En viktig forutsetning for digital deltagelse er at alle kan benytte seg av de digitale tjenestene (universell utforming). UnIKT – Universell IKT er Deltasenterets program som skal styrke arbeidet med digital deltagelse og skal medvirke til at flere digitale satsninger kan bli til nytte for hele befolkningen.

Arbeidet som gjøres av disse aktørene er viktig for å øke kunnskapen om hvem som utgjør den ikke-digitale delen av befolkningen, årsaker til at disse ikke er digitale og hva som eventuelt må til for at de skal bli en del av den digitale befolkningen. På den måten må tiltakene anses å indirekte bidra til å øke befolkningens digitale deltagelse og kompetanse.

TEKSTBOKS 3.2
Kunnskapsinnhenting om digitale kompetanser

Difi har i løpet av 2014 publisert to rapporter som ser på hvor mange innbygger som kan kommunisere med forvaltningen digitalt (Difi-notat 2014:1) og motivasjon og barrierer for digital kommunikasjon med det offentlige blant eldre (Difi-notat 2014:5).

Samtidig har Statens institutt for forbruksforskning (SIFO), på oppdrag fra Deltasenteret, gitt ut rapporten *«Eldres bruk av digitale verktøy og Internett: En landsdekkende undersøkelse av mestring, støttebehov, motivasjon og hindring»* (SIFO, Oppdragsrapport nr. 5-2014).

Kilder: Difi og SIFO

3.2 Fordeling av aktivitetstyper

Intervjuene har anskueliggjort at et stort antall aktører er involvert i arbeidet med å stryke den digitale kompetansen i befolkningen, samt øke deltagelsen.

På bakgrunn av det som har fremkommet i intervju, har vi fordelt aktørene på de seks forskjellige tiltakene nevnt innledningsvis i dette kapittelet. Det dreiser seg om:

1. Kurs, opplæringsprogrammer, opplæringsaktiviteter, direkte i kontakt med målgruppen
2. Utvikling av kurs, tester og kursmateriell for instruktører, som støtte til aktører som driver kurs og opplæring
3. Kundeservice, help desk og annen support, i utgangspunktet rettet mot alle deler av befolkningen og i direkte kontakt med målgruppen(e)
4. Introduksjon av nye og forenkling av eksisterende digitale tjenester rettet mot hele befolkningen
5. Offentlig tilgjengelige veiledere og informasjon, rettet mot hele befolkningen
6. Kunnskapsinnhenting, utredninger, informasjonskampanjer og påvirkningsarbeid o.a.

.

Tallet øverst i tabell 3.1 viser til disse tiltaksnummerene. Antall aktører som på en eller annen måte er involvert i arbeidet med å styrke befolkningens digitale kompetanse er trolig høyere enn det vi presenterer her. Formålet med denne kartleggingen er imidlertid å avdekke aktører som iverksetter direkte opplæringstiltak for personer med ingen eller lav digital kompetanse.

Av de vi har snakket med iverksetter og/eller finansierer 14 aktører direkte opplæringstiltak.[22] Vi vil i det kommende kapittelet utdype hvem disse aktørene er og deres aktiviteter.

[22] Vi har gjennom disse intervjuene og dokumentstudier også avdekket andre relevante aktører. Disse nevnes i kapittel 4

TABELL 3.1
Aktørenes (intervjuet) tiltak for økt digital deltagelse og kompetanse

Tiltaksnummer:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Offentlige aktører						
Difi				X	X	X
Deltasenteret (Bufdir)		X		X	X	X
Medietilsynet					X	
Forbrukerombudet[2)]						
Datatilsynet					X	
Vox		X				X
Kulturrådet[2)]						
NAV[1)]	(X)		X			
KS[2)]						
NorSIS/slettmeg.no		X			X	
Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)[2)]						
Nasjonalbiblioteket[1)]	(X)					
Skatteetaten/Altinn			X			
Kommersielle aktører						
Microsoft	X					
Lyse			X			
Komplett Group			X			
NRK			X	X		
DNB	X		X	X		
Telenor	X		X			
ikt-huset	X					
Datakortet		X				
Senior55	X					
Reaktorskolen	X					
Frivillige/ideelle, interesseorganisasjoner og studieforbund						
Folkeuniversitetet	X					
Frivilligsentralene	X					
IKT-Norge						X
Seniornett	X					
Likestilling, integrering og nettverk (LIN)	X					
Pensjonistforbundet[1)]	(X)					X
Lions[2)]						
Norske Kvinners Sanitetsforening[2)]						
Rotary[2)]						
VOFO[2)]						
Kirkens Bymisjon (Kampen Omsorg+)	X					
Norsk Bibliotekforening						X
Forum for offentlig service		X			X	X

Kilde: DAMVAD basert på intervju
1) Finansierer/legger til rette for relevante prosjekter og/eller tiltak
2) Ingen relevante tiltak

4 Kompetansehevende tiltak rettet mot grupper med svak digital kompetanse

Mye av tilegnelsen av digital kompetanse skjer gjennom uformelle arenaer og privat bruk av Internett og digitale tjenester. Samtidig er det flere aktører som tilbyr mer målrettet opplæring for å kunne ta i bruk tjenestene som utvikles og for å styrke digital kompetanse generelt.

I dette kapittelet går vi i nærmere detalj på opplæringstiltakene rettet mot den delen av befolkningen som har svak eller ingen digital kompetanse, samt utviklingen av kurs og kursmateriell. Dette tilsvarer de to første kategorien av tiltak i kapittel 3 (øverst til venstre i figur 3.1).

De kommende avsnittene beskriver aktørene som står bak tiltakene og målgruppen for tiltakene. I tillegg gis det et anslag på ressursbruken.

4.1 Aktører

Det er hovedsakelig kommersielle og frivillige aktører som tilbyr opplæringstiltak for personer med ingen eller svak digital kompetanse. Organisering, format og finansiering av tiltakene varierer.

4.1.1 Offentlige aktører

I den grad offentlige aktører er involvert, er det i all hovedsak som finansieringskilde (NAV og Nasjonalbiblioteket), ressursbase (Vox) eller vertskap/tilrettelegger (folkebibliotekene) for tiltakene. I tillegg vektlegger offentlige aktører generelt at de digitale tjenestene de lanserer skal være enkle å bruke, universelt utformet og at kundeservice skal ha tilstrekkelige ressurser til å svare på spørsmål fra brukere.

NAV er inkludert som en tilbyder av digitale opplæringstiltak (jf. tabell 4.1) som følge av at de finansierer relevante kurs, som holdes av private aktører. NAV tilrettelegger (finansierer) arbeidsmarkedsopplæring (AMO), herunder kurs i digitale basisferdigheter. I tillegg har vi inkludert folkebibliotekene som en aktør.

TABELL 4.1
Tilbydere av digitale opplæringstiltak

Kommersielle aktører
ikt-huset
Reaktorskolen
Senior55
Telenor
DNB[1)]
Microsoft[1)]
MediaLT[2)]
Frivillige, interesseorganisasjoner og studieforbund
Studieforbundet AOF[2)]
Folkeuniversitetet
Frivilligsentralene
Seniornett
Nestor seniorutvikling
Likestilling, integrering og nettverk (LIN)
Kirkens Bymisjon (Kampen Omsorg+)
Røde Kors[2)]
Offentlige aktører
NAV[3)]
Nasjonalbiblioteket[3)]
Folkebibliotekene[4)]

Kilde: DAMVAD basert på intervju
1) I samarbeid med Røde Kors (to ulike tilbud)
2) Ikke intervjuet, men identifiser gjennom andre intervju og informasjon på hjemmesider
3) Tilbyr ikke selv kurs, men finansierer kurs som holdes av private aktører eller fylkes-/folkebibliotekene
4) Utvalgte bibliotek

I Nasjonalbibliotekets statistikk over folkebibliotekenes aktiviteter kommer det frem at 429 av 715 bibliotekavdelinger gir organisert veiledning i Internettbruk. Flere av fylkes- og/eller folkebibliotekenes tiltak er (del)finansiert av Nasjonalbiblioteket. Det kommer imidlertid ikke frem av statistikken om bibliotekene svarer at de har organisert veiledning, selv når det f.eks. er Seniornett som står for veiledningen (kursene).

Flere offentlige aktører påpeker at det er vanskelig å skille øvrige opplæringstiltak fra det som kun omhandler digital kompetanse. I tillegg er det ikke alltid målgruppen bare er personer med ingen eller svak digital kompetanse, selv om disse også fanges opp i kursene.[23] Disse aktørene har i intervju ikke sett på seg selv som relevante aktører, gitt prosjektets avgrensning.

4.1.2 Kommersielle aktører

Seks av ti kommersielle aktører vi har snakket med i forbindelse med dette prosjektet, kan sies å tilby relevante opplæringstiltak. Det er imidlertid forskjeller i hvor stor del denne aktiviteten utgjør av virksomhetens drift (aktivitetene beskrives i neste avsnitt).

Kommersielle aktører kan også tilby gratis opplæring som en del av sitt samfunnsansvar, i kombinasjon med at slike aktiviteter kan ha betydelige gevinster for virksomhetene selv på sikt.

I tillegg kan kommersielle aktører utvikle materiell og standarder, som for eksempel Datakortet.

4.1.3 Frivillige aktører

Kartleggingen viser at den største gruppen tilbydere av relevant opplæring er frivillige/ideelle organisasjoner og studieforbund. Det er også blant disse forskjeller i utformingen og gjennomføringen av kursene, og hvor stor del det utgjør av virksomheten.

Flere frivillige organisasjoner tilbyr kurs og opplæringstiltak med formål om å øke den digitale kompetansen hos mennesker med svake digitale kompetanser. Selv om organisasjonene i noen grad mottar offentlig støtter, er kursaktiviteten i stor grad basert på frivillighet, det vil si at kursledere arbeider gratis. Vi har intervjuet 13 frivillige organisasjoner (inkl. interesseorganisasjoner). Fem av disse tilbyr kurs for personer med ingen eller lav digital kompetanse. I tillegg har vi gjennom intervju blitt gjort oppmerksomme på aktivitetene til tre ytterligere aktører (Røde Kors, Studieforbundet AOF og Nestor seniorutvikling) som ikke er omfattet av intervjuene.[24]

De frivillige organisasjonene når ut til et stort antall mennesker på en kostnadseffektiv måte. Imidlertid kan det være store variasjoner og fremtidig usikkerhet knyttet til tilbudet og rom for oppskalering. Det vil også være varierende kvalitet på tilbudene, fra svært gode til mindre nyttige.

4.2 Aktiviteter

Kurs og opplæring varierer fra helt grunnleggende generelle ferdigheter til med spesifikke kompetansebygging. Trygge nettbrukere er noe alle er opptatt av, selv om dette ikke er en egen del av deres kurs.

4.2.1 Arbeidsrettede tiltak

I kategorien arbeidsrettede tiltak er det enkelte kommersielle aktører som selger sine tjenester via NAV. Disse er tatt med i oversikten fordi kursene de tilbyr er såpass generelle at de i begrenset grad skiller mellom privat og profesjonell bruk og innholdsmessig likner mye på annen kompetanseheving for grupper med svake digitale ferdigheter.

[23] Introduksjonsprogrammet for nyankomne innvandrere til IMDi er et eksempel på dette

[24] Både DNB og Microsoft har samarbeidsprosjekter med Røde Kors, hvor de to førstnevnte stiller med den digitale kompetansen og/eller kursholdere. Studieforbundet AOF har hold kursene i forbindelse med prosjektet e-Borger i Østfold

IKT-huset har blant annet avtale med NAV Oslo. Kursene de tilbyr skal gi grunnleggende digital kompetanse (basisferdigheter). Disse kursene finansieres fult ut av NAV. Eksempler på kurs i regi av ikt-huset er *grunnleggende data* (10 uker), *grunnleggende data med praksis* (18 uker) og *digital kompetanse for personer med innvandrerbakgrunn* (12 uker).[25]

Reaktorskolen har, for Akershus fylkeskommune, holdt kursene *Yrkesrettet data for minoritetsspråklige m/praksis* (22 uker) og *Yrkesrettet data m/praksis* (18 uker).

Varighet og innretning på kursene kan variere, men felles for kursene er at de følger et formelt opplegg og kursene holdes av profesjonelle undervisere.[26] En annen fellesnevner for denne typen kurs er at de i høy grad retter seg mot den delen av befolkningen som står utenfor arbeidsmarkedet, men som er arbeidsføre (se avsnitt 4.3 for mer om målgruppene).

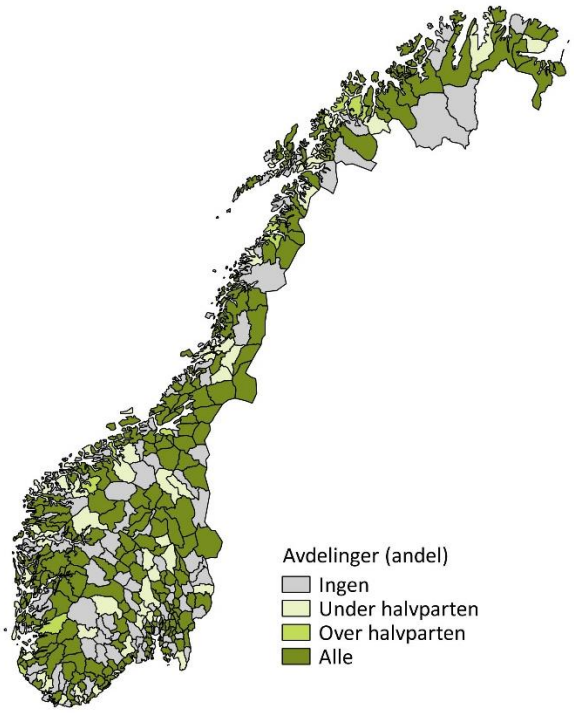
Studieforbundene Folkeuniversitetet og AOF er ideelle organisasjoner som tilbyr voksenopplæring og videreutdanning. Deler av deres kurstilbud er rettet mot personer med ingen eller svak digital kompetanse. Eksempelvis holder AOF kurs for denne målgruppen i forbindelse med prosjektet e-Borger i Østfold (se tekstboks 4.1).

Basert på våre intervju er det grunn til å tro at kurs som er en del av generell fagopplæring (voksenopplæring), eller på andre måter har som formål å gjøre personer klare for arbeidslivet, vil føre til økt digital kompetanse.

4.2.2 Bibliotekenes tilrettelegging

Mange av de større folkebibliotekene har tilbudt kurs i dataopplæring i mange år, og har i flere har samarbeid med Seniornett om Seniorsurf. Folkebibliotekenes undervisningsaktiviteter varierer imidlertid betydelig, avhengig av bibliotekenes bemanning, lokaler, kompetanse og lokale prioriteringer.[27]

FIGUR 4.1
Andelen[1)] bibliotekavdelinger per kommune som gir veiledning i Internett-bruk. Folkebibliotekene. 2013



Kilder: DAMVAD og Nasjonalbiblioteket
1) Avdelinger som gir veiledning i Internett-bruk, som andel av antall faste avdelinger i kommunen

Lov om folkebibliotek[28] sier at alle kommuner skal ha et folkebibliotek. Lovens formålsparagraf sier at «folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet, gjennom aktiv formidling og ved å stille bøker

[25] http://www.ikt-huset.no/kurs/nav-kurs
[26] Både ikt-huset og Reaktorskolen leverer undervisning i tråd med Vox sine kompetansemål for digital kompetanse
[27] Innspill fra Nasjonalbiblioteket
[28] https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1985-12-20-108

og andre medier gratis til disposisjon for alle som bor i landet».

Folkebibliotekene som har svart at de gir veiledning i Internett-bruk fordeler seg over hele landet (jf. figur 4.1). Det er likevel kommuner hvor det ikke tilbys veiledningen på biblioteket (eller noen av bibliotekavdelingene). Disse kommunene er gjerne små (målt i antall innbyggere) og karakteriseres som såkalte bygdesentra[29]. Med få andre offentlige tilbud i disse kommunene, kan dette være kilde til «lommer» med lav digital kompetanse i befolkningen uten tilstrekkelig tilgang på kurs eller lignende tiltak. For noen av kommunene som ikke tilbyr veiledning gjennom biblioteket er det imidlertid grunn til å tro at etterspørselen delvis dekkes av andre aktører.[30]

En mulig løsning er at kommunene tar en mer aktiv rolle i å sikre relevante tiltak. Det kan for eksempel gjøres i samarbeid med bibliotekene i de utvalgte kommunene.

Nasjonalbiblioteket har støttet flere prosjekter der målet har vært å utvikle bibliotekenes bidrag til digital inkludering og kompetanse. Et eksempel på et slik prosjekt er presentert i tekstboks 4.1.

4.2.3 Kurs finansiert av kommersielle aktører

Fra intervjuene fremkommer det at det er lite kommersielt grunnlag for å drive opplæringstiltak rettet mot personer med ingen eller svak digital kompetanse. Denne typen kursaktivitet er relativt ressurskrevende (gitt tidsbruken som er nødvendig), samtidig som brukergruppen ikke er regnet som en spesielt kjøpesterk gruppe. Flere større virksomheter er engasjert i slike kurs uten brukerbetaling, og ofte i samarbeid med frivillige organisasjoner. Virksomhetene oppgir arbeidet som en viktig del av deres samfunnsoppdrag. Samtidig kan aktivitetene også ha positiv innvirkning på virksomhetene på sikt, gjennom for eksempel å styrke kundegrunnlaget (datatrafikk blant eldre) eller redusere kostnader (økt bruk av nettbank).

TEKSTBOKS 4.1
Den digitale borger i Østfold

Den digitale borger i Østfold er et samarbeidsprosjekt mellom fire biblioteker i Østfold. Hoveddelen av prosjektet finansieres av Nasjonalbiblioteket.

Mål for prosjektet
Tilby innbyggere i Østfold, som har lav eller ingen digital kompetanse, tilpasset opplæring og support. Målet er at de skal tilegne seg grunnleggende ferdigheter i pc-, nettbrett- og smarttelefonbruk.

Gjennomføring av prosjektet
Høsten 2014 arrangerte Østfold kulturutvikling, Bibliotekutvikling[1)], i samarbeid med AOF Østfold, gratis datakurs for voksne.

Kursinnhold:
- grunnleggende ferdigheter i bruk av PC
- Internett-søk
- offentlig informasjon/selvbetjeningstjenester på Internett
- benytte pinkode og passord på en sikker måte
- nettbank og bank-id
- hva er e-post og hvordan bruke det
- hva er sosiale medier som f.eks. Facebook og hvordan bruke det

Kursene ble tidlig fulltegnet og tilbakemeldingene fra deltakerne har vært svært positive. Nasjonalbiblioteket har valgt å bevilge prosjektmidler til videreføring av tilbudet i 2015.

Kilder: Østfold kulturutvikling, Bibliotekutvikling og Nasjonalbiblioteket
1) Tidligere Østfold fylkesbibliotek

[29] Middels til svært lavt tilbud av tjeneste og offentlige institusjoner (se NIBR-rapport 2013:1 Inndelinger i senterstruktur, sentralitet og BA-regioner)

[30] Bl.a. svarer ingen av de 17 bibliotekavdelingene i Oslo at de gir veiledning i Internett-bruk, men vi vet at Oslo-bibliotekene er med i et større prosjekt finansiert av Nasjonalbiblioteket (Leselyst, språk og IKT)

Telenor har egne Telenorbutikker rundt om i hele Norge. Her kan kunder komme å få hjelp til bl.a. overføring av alt innhold fra gammel til ny mobil, opprette konto/bruker for nedlastning av applikasjoner og oppsett av e-post på mobil og nettbrett. I tillegg har Telenor holdt om lag 50 nybegynnerkurs i 2014. Dette skal de videreføre i 2015. Målet er at de som i dag ikke bruker databaserte tjenester på telefonen skal lære å utnytte potensialet i smarttelefoner og nettbrett. Digital kompetanseheving er imidlertid ikke Telenors primære aktivitet.

DNB og Microsoft er andre kommersielle aktører med direkte kompetansehevende tiltak. DNB ønsker å styrke den digitale kompetanse gjennom tre former: utvikling av egne tjenester (herunder digitalisering av filialer), veiledning og bistand til de som oppsøker det kundeservice på telefon, nett og i bank og gjennom kurs og opplæringsvirksomhet. Opplæringsvirksomheten gjennomføres gjerne lokalt, ved at filialene iverksetter egne kurs eller at filialene arrangerer kurs i samarbeid med bibliotek, seniorforeninger og lokalforeninger.

DNB har også, i likhet med Microsoft, opplæringstiltak i samarbeid Røde Kors (se tekstboks 4.2).

Stella – Røde Kors kvinnesenter er en del av Kvinnefeltet i Oslo Røde Kors. På senteret tilbys det en rekke kurs og workshops innen temaer som helse, personlig utvikling, entreprenørskap, data og norsktrening.[31] Kursholderne på datakursene er ansatte i Microsoft.

MediaLT er en kommersiell aktør med kompetanse innen IKT og universell utforming. De har bl.a. utviklet fleksible undervisningstilbud, som spesielt omhandler bruk av programvare og hjelpemidler. De utfører også brukertester og ekspertvurderinger av web-løsninger og deltar som eksperter på universell utforming i ulike prosjekter.[32]

TEKSTBOKS 4.2
Hjertebank 2014

DNB har vært Røde Kors sin hovedsamarbeidspartner siden 2010. Sammen har de i førjulsperioden i 2014 gått samme om prosjektet Hjertebank. Hjertebank har som mål å innlemme flere i det digitale fellesskapet. De har derfor invitert eldre til førjulslunsj med digitalopplæring på mer enn 30 steder i landet. Alle filialene som deltar har fått et eget opplæringsprogram som de tar deltakerne gjennom.

Programmet vil blant annet omhandle:

- Trygghet og sikkerhet – hvordan fungerer innlogging med BankID
- Nyttig på Internett – litt om Google, Wikipedia og andre nyttige nettsteder som TV og aviser, Helfo, finn.no, kommunene og matprat.no
- Sosialt på Internett – Skype og Facebook
- Sosialt på mobil – Snapchat og Instagram
- Nettsteder rettet mot eldre
- Netthandel – reiser, diverse nettbutikker
- Spare penger på nettet – lavere priser på varer og gebyrer
- E-post
- Nettbank, mobilbank og SMS-tjenester
- Datakurs for de som vil lære mer

Kilder: DNB og Røde Kors

Vi har ikke identifisert andre kommersielle aktører som gjennomfører denne formen for kompetansebyggende tiltak, men flere av de kommersielle aktørene vi har snakket med bygger indirekte kompetanse i befolkningen gjennom kundeservice, help desk og annet, samt gjennom utviklingen av sine tjenester.

Vi har også vært i kontakt med andre kommersielle aktører som kan tenkes å iverksetter særskilte tiltak

[31] http://stellakvinnesenter.no/

[32] http://www.medialt.no/om-medialt/21.aspx

som har til hensikt å styrke den digitale kompetansen i befolkningen, eksempelvis banker, bredbåndselskaper, kraftleverandører, nettbutikker o.a. Våre intervju tyder på at slike aktører i svært liten grad iverksetter opplærende tiltak på systematisk basis.

4.2.4 Andre kurs og opplæringsaktiviteter

En rekke lokale og ideelle organisasjoner tilbyr generell styrking av digital kompetanse. Kurs rettet mot seniorer og innvandrerkvinner er særlig fremtredende. Den første har i noen grad preg av også å utgjøre et samlingspunkt.

Senior55 tilbyr datakurs for pensjonister som ønsker å lære seg bruk av nettbrett og annen teknologi. Senior55 holder til i Trondheim og flere av kursdeltakerne melder seg på via kommunen.

Nestor seniorutvikling er en selveid ideell stiftelse som med stiftet i 1977 av Nasjonalforeningen for folkehelsen og Norske Kvinners Sanitetsforening sammen med Foreningen Betalende Feriekolonier. Det er et folkehøgskolelignende tiltak og driver under Lov om folkehøgskoler. Nestor tilbyr kortkurs til seniorer (alderen 55+), herunder datakurs. Nestor samarbeider bl.a. med Pensjonistforbundet om disse kursene og holder til i Melsomvik i Stokke kommune.

Seniornett har til sammen 210 klubber og opplæringssenter over hele landet. Størrelsen på klubbene og hvor ofte de møtes varierer, og noen av dem holder kurs for flere mens andre har en-til-en-opplæring. Kursene holdes av om lag 1 000 frivillige, samt noen skoleelever. Noen steder ansetter de profesjonelle instruktører, men dette gjør at kursene blir dyre og dermed vanskelig å dekke. Seniornett er én av flere brukere av Vox' ABC pc.

LIN er en frivillig flerkulturell organisasjon som ble opprettet i 2009 og holder til på Furuset i Oslo. Organisasjonene holdt i 2013 fire kurs for innvandrerkvinner, og andre, med svak digital kompetanse. Kursene er delt i to trinn, hvor trinn 1 tar for seg basisferdigheter (slå på pc, gå på nett etc.) og trinn 2 går på enkel tekstbehandling.

Kursene er gratis for deltakerne. Ved opprettelsen av tilbudet hadde de et fravær på om lag 50 pst. Dette førte til innføring av depositumsbetaling på 1 000 kroner per deltaker. Kan man vise til mindre enn 10 pst. fravær (én undervisningsdag) får man depositumet tilbake. Dette har ført til at de i dag ikke har frafall. Erfaringer fra LINs kurs viser at flere av deltakerne i dag bl.a. er aktive Facebook-brukere. Det er imidlertid flere som melder seg på det samme kurset to ganger, fordi de ikke føler seg trygge nok etter ett kurs. Det er behov for både lengre kurs og et trinn 3, hvor man går videre med tekstbehandling.

Frivillighetssentralene og Røde Kors er eksempler på ideelle organisasjoner med bred dekning i hele landet. Tilbakemeldingen fra frivillighetssentralene er at det gjennomføres noen former for opplæring, men at denne typen opplæring utgjør en svært liten del av deres arbeid. Det kan være store regionale forskjeller i hva som tilbys og det finnes ingen sentral oversikt over kursaktiviteten.

Rotary og Lions er eksempler på to andre organisasjoner som også gjennomfører noe opplæringsvirksomhet, men disse tiltakene er primært rettet mot egne medlemmer slik at disse skal kunne lære seg å bruke organisasjonenes nettsider o.a. Vi har ikke talt denne typen aktivitet med i vår kartlegging.

Til slutt kan kompetansebygging være knyttet til helt konkrete behov og anvendelse av anskaffet utstyr, som i Kampen Omsorg+, et bo- og omsorgssenter i

Oslo der beboerne får hjelp til å ta i bruk eksisterende velferdsteknologi.[33]

4.3 Målgrupper

Som det ovenstående har anskueliggjort iverksettes det en rekke tiltak som har til formål å øke den digitale kompetansen. Når vi ser på de kompetanserettede tiltakene som er rettet mot de med ingen eller svak digital kompetanse er disse ofte, men ikke alltid, rettet mot spesifikke målgrupper.

Figur 4.2 anskueliggjør potensielt viktige målgrupper slik det fremgår av våre intervju, med eksempler på aktører som bidrar til å styrke deres kompetanse og deltakelse.

Generelt vil bibliotekene, frivillighetssentralene og de kommersielle aktørenes aktiviteter være rettet mot hele befolkningen. Likevel er det tydelig at de fleste anser at det er særlig målgrupper som krever en ekstra innsats. Eldre, innvandrere (særlig innvandrerkvinner) og funksjonshemmede trekkes ofte frem som målgrupper som krever særlig innsats. Flere av aktørene og tiltakene vi har identifisert er rettet mot de to første målgruppene.

Når det gjelder kompetansehevende tiltak har kartleggingen i liten grad funnet tiltak spesifikt rettet mot funksjonshemmede. Det er likevel grunn til å tro at det mangler tilrettelagte opplæringstiltak for denne målgruppen.[34] Målgruppens behov vil også i mange tilfeller være mer knyttet til teknologiske hjelpemidler enn til digitale ferdigheter. For å øke den digitale deltagelsen er det viktig at arbeidet med universell utforming av digitale tjenester, både hos offentlige og kommersielle tjenesteleverandører, fortsetter.

Innvandrermenn er også en lite fremtredende målgruppe. Det er imidlertid uklart om begrenset tilbud henger sammen med begrenset etterspørsel eller begrensede ressurser. Introduksjonsprogrammet for innvandrere, som forvaltes av Integrerings- og

FIGUR 4.2
Målgrupper

Kilde: DAMVAD
Note: Handikapforbundet har arrangert kurs tidligere men gjør det ikke i dag

[33] http://www.bymisjon.no/Virksomheter/Kampen-omsorg/Vare-tilbud/

[34] Se bl.a. http://www.medialt.no/news/frokostseminar-ikt-opplaering-av-synshemmede/912.aspx

mangfoldsdirektoratet (IMDi), inneholder moduler knyttet til IKT, men IMDi selv oppgir i intervju at de i liten grad har spesifikke tiltak for å styrke den digitale kompetansen.

Mange av aktørene vi har snakket med iverksetter tiltak rettet mot egne ansatte og egne medlemmer. Formålet med denne typen kompetansebygging er først og fremst at de ansatte og medlemmene skal være i stand til å bruke organisasjonens digitale verktøy og tjenester. Flere av virksomhetene har mange ansatte, og det er liten tvil om at disse aktivitetene indirekte også kan bidra til å øke den digitale kompetansen i befolkningen. Det er i tillegg en forutsetning at de som yter kundeservice må ha en visst digital kompetanse for å være i stand til å gjøre dette på en tilfredsstillende måte. Aktivitetene er likevel antatt å ligge på siden av det vi er ute etter å kartlegge og følgelig ikke tatt med.

4.4 Ressurser

I dette kapittelet skal vi beskrive ressursene som brukes på å øke den digitale kompetansen i befolkningen. Det er i første omgang nyttig å skille mellom ulike finansieringskilder. Finansiering av tiltak kan deles i tre:

- Privat finansiering: DNB, Microsoft, Telenor
- Offentlige kontrakter/finansiering av kurs/prosjekter: NAV, Nasjonalbiblioteket
- Offentlig tilrettelegging gjennom infrastruktur: Bibliotekene
- Egenbetaling: Enkelte seniorkurs, Folkeuniversitetet, AOF
- Offentlig virksomhet: Vox

Ethvert forsøk på å måle innsatsen i kroner vil i beste fall bli et estimat. Det er flere grunner til dette. For det første er ressursstrømmene av svært ulik karakter og ikke fullt ut sporbare. For eksempel gir Microsoft økonomisk støtte til Røde Kors generelt i tillegg til å stille med fagressurser til kurs. Kostnadene til Vox ved å utvikle materiell og veiledning er også vanskelig å skille fra andre tilgrensende aktiviteter. Bibliotekene gir veiledning i bruk av IKT, men bibliotekarene som gjør dette arbeidet har mange andre oppgaver.

For det andre foregår mange av aktivitetene i nettverk og en summering av alle aktørers innsats vil gi en dobbelttelling. For eksempel vil et estimert ressursbruk ved biblioteker som oppgir at de har støttet digital kompetanse også kunne omfatte bibliotek som har lagt til rette for kurs gjennomført av andre.

Fra Nasjonalbiblioteket sin undersøkelse vet vi at om lag 60 pst. av folkebibliotekene tilbyr organisert veiledning i Internett-bruk. I samme oversikt kommer det frem at det er 0,35 årsverk per 1 000 innbygger totalt i folkebibliotekene. Dette tilsvarer nesten 1 800 årsverk. Det vil si at om lag 1 000 årsverk er tilknyttet et bibliotek som tilbyr veiledning i Internett-bruk. Vi vet at gjennomsnittlig statlig lønn er på 550 000 i året. I tillegg legger vi til om lag 200 000 kroner til overhead, bygninger etc. Et årsverk antas dermed å koste 750 000 kroner for bibliotekene. Antar vi videre at mellom 2 og 5 pst. at bibliotekarenes tid går til veiledning i Internett-bruk ender vi på et estimat mellom 15 og 37,5 mill. kroner. Det er et ganske usikkert estimat, men vi har valgt å ta det med i beregningen da folkebibliotekene spiller en viktig rolle i å nå målgruppen.

Dobbelttelling kan også oppstå hvis vi ser på prosjektmidler bevilget av Nasjonalbiblioteket, i tillegg til de ulike prosjektenes ressursbruk. For eksempel søkte Bibliotekutvikling Østfold om 300 000 kroner i prosjektstøtte til «Den digitale borger i Østfold»,

mens de også har lagt inn en egenandel på 120 000 kroner i budsjettet.[35]

For det tredje er en stor del av innsatsen frivillig og lar seg i liten grad verdsette økonomisk, til tross for betydelig nedlagt arbeidsinnsats. Vi anerkjenner den store frivillige innsatsen, men det er ikke mulig å verdsette denne på en god nok måte. Vi har derfor ikke tatt med denne størrelsen i vår oversikt over estimert ressursbruk.

Det er også en utfordring å anslå ressursbruken på kompetansehevende tiltak for aktørene som ikke har dette som sin primære virksomhet. For eksempel anslår DNB at deres daglige veiledning summerer seg til mellom to og fire årsverk, men de har ikke god nok oversikt over hvor mye av dette som går på digitale kompetanser.

Telenor holdt i 2014 om lag 50 kurs for nybegynnere (databaserte tjenester). Dette planlegger de å oppskalere i 2015. Deres ambisjon er at 500 000 skal styrke sin digitale kompetanse i løpet av de neste tre årene og vil i 2015 arrangere rundt 500 kurs.[36] Det er foreløpig vanskelig å si noe om ressursbruken, siden dette avhenger av hvordan de velger å organisere kursene.

For noen tiltak og aktører er det relativt klart hvor mye som brukes på kompetansehevende tiltak. For eksempel har LIN et svært begrenset budsjett til denne aktiviteten, men tilsvarende god oversikt over ressursbruken (se tabell 4). For andre aktører, som NAV og folkebibliotekene, er det mye som tyder på at det ikke er mulig å anslå hvor mange ressurser (kroner og/eller årsverk) som er rettet mot relevante aktiviteter. Som nevnt tidligere er et det NAV som finansierer store eller hele delen av ikt-huset og Reaktorskolens drift. Det finnes i tillegg en rekke andre aktører som tilbyr AMO-kurs på oppdrag fra NAV.

Gjennom tall og estimater innhentet fra de ulike aktørene kan vi likevel danne oss et bilde av ressursbruk på systematiske kompetansehevende tiltakene rettet mot voksne med ingen eller svake digitale kompetanser. Det er likevel viktig å påpeke at dette estimatet bygger på DAMVADs egne forutsetninger og tolkninger av det som er fremkommet i intervjuene.

I tillegg til kartlagt ressursbruk gjennom intervju, har vi inkludert daværende Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartement sine bevilgninger til målrettede kompetansetiltak rettet mot voksne som ikke er på nett.[37] Det ble i 2013 delt ut midler to ganger (til bruk i 2014), hhv. 2,9 mill. kroner og 2,1 mill. kroner. Mottakere av disse midlene er bl.a. Arendal bibliotek, Folkeuniversitetet Sør-Øst, LIN, Alta Frivilligsentral og Seniornett Tønsberg. Det er relativt beskjedne summer per mottaker, men dette er nok et eksempel på at det oppstår et problem med dobbelttelling av ressursene hvis vi inkluderer alt. Derfor har vi valgt å trekke fra 200 000 kroner, fra den samlede bevilgningen på 5 mill. kroner (se tabell 4.2).

Av tabellen under fremgår det at det ikke brukes mer enn mellom 37 og 59,5 mill. kroner årlig. Dette gjelder hvis vi medregner utgifter til folkebibliotekene. Uten tallet til folkebibliotekene ender tallet på rundt 22 mill. kroner årlig.

[35] http://www.nb.no/Bibliotekutvikling/Utviklingsmidler/Prosjektoversikter/Paagaaende-prosjekt/Paagaar-t.o.m.-2014#Den_digitale
[36] http://www.mynewsdesk.com/no/telenor/pressreleases/skal-loefte-500-000-nordmenns-digitale-kompetanse-1100676
[37] https://www.regjeringen.no/nb/aktuelt/deler-ut-29-millioner-kroner-til-styrkin/id735262/ og https://www.regjeringen.no/nb/aktuelt/deler-ut-21-millionar-til-digital-kompet/id738727/

TABELL 4.2
Estimert ressursforbruk

Aktør	Estimat ressurser (årlig)	Merknad
Kommersielle		
ikt-huset (kurstilbyder)	Ca. 10 mill. kroner	ikt-huset har en årlig omsetning på ca. 17 mill. kroner (2013). Ca. 60 pst. av omsetningen kommer fra NAV (AMO-kurs)
Senior55 (kurstilbyder)	Ca. 300 000 kroner	Et standardkurs går over to kvelder à tre timer, med mellom seks og åtte deltakere. Hvert kurs koster 1 000 kroner per deltaker. Har avholdt ca. 40 kurs i 2014
Microsoft (finansiør)	Ca. 300 000 kroner	Gir ca. 300 000 kroner til Stella – Røde Kors kvinnesenter gjennom donasjonsprogrammet, samt stiller med egne ansatte som kursholdere hver tirsdag på senteret
Frivillige/ideelle		
Seniornett (kurstilbyder)	Ca. 5,7 mill. kroner	Sum utgifter Seniornett (budsjett 2014) tilsvarer 5,7 mill. kroner. Merk at kursaktiviteten primært er basert på frivillighet. Den frivillige innsatsen er ikke tatt med i estimatet.
LIN (kurstilbyder)	Ca. 200 000 kroner	Ett kurs tilsvarer 40 undervisningstimer. Det er to instruktører og 15 deltakere per kurs. Det ble avholdt fire kurs i 2013
Kirkens Bymisjon (Kampen Omsorg+) (kurstilbyder)	Ca. 150 000 kroner*	Én person, én dag i uken jobber med kompetanse/opplæring i bruk av nettbrett for de som ønsker det (ca. 20 pst. av ett årsverk)
Offentlige		
Nasjonalbiblioteket (finansiør)	Ca. 600 000 kroner	I perioden 2010-2014 har Nasjonalbiblioteket bevilget ca. 3 mill. kroner til prosjekter med tema digital inkludering og kompetanse. Dette dekker trolig noe av det folkebibliotekene gjør.
Folkebibliotekene (kurstilbyder)	Mellom ca. 15 og 37,5 mill. kroner	Estimatet er basert på at 60 pst. av folkebibliotekene har aktiviteter knyttet til veiledning i Internett-bruk og et anslag på at mellom 2 og 5 pst. av arbeidstiden knyttes til denne veiledning.
Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet (finansiør)	4,8 mill. kroner	Det ble i 2013 bevilget til sammen 5 mill. kroner til kompetansetiltak rettet mot voksne som ikke er på nett. Vi har her trukket fra bevilgningen til LIN (150 000 kroner) og to bevilgninger til Seniornett (50 000 kroner) for å unngå dobbelttelling. Dette dekker også noe av det folkebibliotekene gjør.

Kilde: DAMVAD basert på intervju
*) Gjennomsnittlige arbeidskraftkostnader per årsverk var 683 900 kroner i 2012 (nyeste tall fra SSB)

5 Aktiviteter og tiltak i Sverige og Danmark

Dette kapitlet presenterer erfaringer fra Sverige og Danmark. Overførbarheten til Norge drøftes i kapittel 6.

I utgangspunktet var det fokus på Storbritannia, seden de tidlig var opptatt av gevinster ved digitalisering og digital kompetansehevning. De var plassert på tredjeplass på The World Wide Web Foundation sin web-indeks, til tross for at 10 mill. briter ikke var på nett.

En sentral del av innsatsen for å heve den digitale kompetansen i England er Go ON UK. Organisasjonen har som mål å inspirere og å understøtte personer og organisasjoner som ønsker å dele sine digitale kompetanser med andre. Innsatsen har bl.a. hatt stor lokal effekt i Liverpool, hvor Go ON It's Liverpool Campaign halverte antall personer som aldri hadde vært på nett. Kampanjen bygget på stor og bred lokal støtte fra politikere, næringsliv og frivillige organisasjoner og ildsjeler.

Det synes som om innsatsen i Storbritannia ikke lenger får samme oppmerksomhet som tidligere. Den opprinnelige «digital champion» Martha Lane Fox[38] har trukket seg tilbake, og det er ikke utpekt en ny. Dermed er innsatsen sentrert rundt Go ON UK og den frivillige innsatsen.

I det følgende presenteres aktiviteter i Danmark og Sverige i mer detalj.

5.1 Danmark

Som en del av den nasjonale Digitaliseringsstrategien har Danmark per 1. november 2014 gått over til obligatorisk digital post for private borgere. Dette innebærer at all kommunikasjon med det offentlige skal foregå digitalt. Kun borgere med særlige utfordringer kan bli unntatt digital postkasse.[39] Derfor har det i tiden frem mot denne endringen blitt gjort en ekstra innsats for å hjelpe borgerne, eksempelvis de som føler seg utrygge med digitaliseringen eller mangler grunnleggende digitale ferdigheter.

5.1.1 Aktører

Digitaliseringsstyrelsen er ikke involvert i konkrete aktiviteter, men huser den danske Digitaliseringsstrategien og fasiliteter Lær-mere-om-it-nettverket, hvor relevante organisasjoner kan møtes. Dessuten orkestreres større nasjonale innsatser herfra.[40]

Digitaliseringsstyrelsen, underlagt Finansministeriet, gir målrettet undervisningshjelp via et landsdekkende nettverk («Lær mere om it»-nettverket), som styrelsen har tatt initiativ til og er sekretariat for. Aktører i nettverket tilbyr IKT-kurs og spesifikke selvbetjeningsløsninger, som undervisningsmoduler av mer generell karakter (eksempelvis søk på Internett).

Målet med nettverket er å løfte befolkningens it-ferdigheter ved å gjøre kurstilbudet bedre, mer sammenhengende og nå ut til et større antall personer. Målet er at alle borgere kan klare seg i et stadig mer digitalisert samfunn.

[38] Det spekuleres kraftig i om hennes plutselige tilbaketrekking skyldes den britiske regjeringens manglende støtte til nye initiativer. Hun er imidlertid styreleder i Go ON UK

[39] Unntagelse fra digital post gis til borgere hvor kommunen vurderer at særlige forhold gjør at borgeren ikke kan forventes å være i stand til å anvende digital post eller selvbetjeningsløsning, f.eks. personer med fysisk handicap, psykiske lidelser, demens, hjemløse, svært utsatte m.fl.

[40] På bakgrunn av intervju og dokumentstudier er følgende utvalgt til intervju: Digitaliseringsstyrelsen, Danmarks Biblioteksforening, Borgerservice Lejre kommune, Dansk Folkeoplysnings Samråd (DFS), Danske Seniorer og Dansk Flygtningehjelp

Medlemmene av nettverket er organisasjoner og myndigheter som tilbyr gratis eller subsidierte kurs, samt deres hovedorganisasjoner, herunder bibliotekene, opplysningsforbund og frivillige organisasjoner (bl.a. Danske Seniorer og Ældre Sagen), som alle arbeider med målrettede it-kurs og tilbud til itsvake borgere rundt omkring i landet.

De aktørene som når bredest ut i befolkningen er **Borgerservice**, **bibliotekene** og **seniororganisasjonene**. Disse holder til lokalt, samt folkeopplysningsforbundene, som også dekker det meste av landet. Alle aktører anses som viktige for å nå ut til hele befolkningen.

Bibliotekene spiller, sammen med **Borgerservicesentrene**, en nøkkelrolle i å styrke den digitale deltagelsen og kompetansen i befolkningen. Noen steder er Borgerservice en del av biblioteket, andre steder er det oppdelt. Dette gir naturligvis forskjeller i arbeidsdelingen og de aktivitetene de tilbyder.

Dansk Folkeopplysnings Samråd (DFS) er en paraplyorganisasjon for 34 landsdekkende, folkeopplysende organisasjoner. Folkeopplysningsorganisasjonene står for uformell voksenopplæring, hvor kurs tilbys mot et deltagergebyr. Folkeopplysningsorganisasjonene står også for forberedende voksenopplæring (FVU), som er gratiskurs i dansk og matematikk på basisnivå. Basis IT har vært tilbudt av FVU i en forsøksperiode, men er nå et betalingstilbud hos folkeopplysningsorganisasjonene.

Opplysningsforbundene kan fortsatt tilby betalingstilbud. Noen kommuner gir et særlig tilskudd for å holde deltagerbetalingen nede.

Danske Seniorer er en sammenslutning av pensjonistforeninger i Danmark med om lag 140 000 medlemmer, som er aktive i 600 foreninger, klubber mv. Der er foreninger over hele landet, og organisasjonen når også eldre i utkantstrøk.

Dansk Flyktninghjelp er en privat, humanitær organisasjon, som bl.a. støtter flyktninger og innvandrere som kommer til Danmark med praktisk hjelp opp mot offentlige myndigheter.

5.1.2 Aktiviteter

Den sentralt koordinerte innsatsen ledes av Digitaliseringsstyrelsen. De fokuserer på koordinering og å tilrettelegge erfaringsutveksling, samt utarbeide undervisningsmateriale og gjøre dette tilgjengelig for aktører som tilbyr undervisning.

Undervisningsinnsatsen er imidlertid kjennetegnet av å være ekstrem desentral. De sentrale (paraply-) organisasjonene engasjerer ofte sparringspartnere eller fasilitatorer for erfaringsutveksling, men aktivitetene som settes i gang varierer fra område til område, og kommune til kommune. Ofte vil det imidlertid være varianter av kursene som nevnes i det følgende, selv om det praktiske gjennomføringen varierer.

Aktivitetene finner dessuten sted på flere nivå, dels som en utvikling av superbrukere/undervisere blant dem som skal fungere som frivillige hjelpere og dels som direkte aktiviteter rettet mot borgeren.

Utdanning av superbrukere/undervisere finner sted både sentralt gjennom Digitaliseringsstyrelsen, men også desentralt, hvor det bl.a. er eldre som vil hjelpe andre eldre til å formidle alle ledd i den digitale kommunikasjon med de offentlige myndighetene. Det kan også være utdanning av kommunalt ansatte som ikke tidligere har hatt ansvar for denne typen oppgaver, men som via eget bruk er kjent med bruk av digital post og selvbetjening.

Opplæringstiltakene kan ta forskjellige former og ha ulikt fokus. For eksempel er NemID (digital ID) og digital selvbetjening, digital post, samt sosiale medier aktiviteter som gjerne er foretrukket i de innledende kursene.

Det er imidlertid enighet om at etterspørsel etter mer individuell og tilpasset rådgivning øker. Dette løses for eksempel ved å invitere til kafé-arrangementer eller åpent hus, hvor man kan komme med sin egen PC og få hjelp og veiledning til akkurat den utfordringen man har.

For de aktørene som tilbyr betalingskurs er det også tilrettelagt slik at man tar utgangspunkt i deltagernes behov og ønsker fremfor at kurset skal følge en spesifikk definert kursbeskrivelse.

Fordeler med de desentrale tiltakene som finner sted på bibliotek, hos Borgerservice og Danske Seniorer er at de allerede er til stede i langt de fleste områdene av landet. Borgerne er gjerne kjent med disse arenaene også fra andre ting. Mange byer av en viss størrelse har også kurstilbud hos opplysningsforbundene.

Konkrete igangsatte aktiviteter inkluderer:

- Landsdekkende aktiviteter: Seniorsurf-dag og Get Online Week. Begge tar sikte på å hjelpe eldre i gang med å bruke PC og å komme på Internettet
- Gratiskurs med frivillig instruktører, for eksempel IT for begynnere, NemID og digital selvbetjening, digital post, sosiale medier og skatt
- Betalingskurs med profesjonelle undervisere, for eksempel it for begynnere, it-selvbetjening for eldre, it-borger og Internett, iPad og andre nettbrett, sosiale medier mv.
- Hjelp til mindre virksomheter som også skal kommunisere digitalt med det offentlige (bibliotekene)
- Undervisningsforløp hos 9.-10. klasser i digital kommunikasjon med det offentlige (Borgerservice Lejre)
- Utdanning av superbrukere/instruktører
- Lokale it-messer og verksted/it-kafé, hvor man uformelt kan bli introdusert for digitale muligheter og eventuelt få hjelp til konkrete, personlige it-utfordringer
- Nettverk for tilbydere: Det er nettverk for datahjelpen hos Danske Seniorer, Kontaktutvalget under Dansk Folkeoplysnings Samråd, samt det nasjonale lær-om-it-nettverket. Nettverkene legger grunnlag for erfaringsutveksling og deling av gode historier

Ingen av respondentene har stilt spørsmåls om de tilbudte aktivitetene er de rette. Det kan henge sammen med at det langt på vei er kursholderne selv som står for å tilrettelegge aktivitetene, samtidig som de ofte avhenger av hva borgerne etterspør. De aktivitetene som ikke er suksessfulle vil sannsynligvis ikke bli gjentatt.

5.1.3 Målgruppe

På tvers av respondentene er det tydelig at den målgruppen det har vært mest fokus på til nå er de eldre, mens initiativer som har fokus på andre grupper først er kommet til i nyere tid.

Danske Seniorer har en naturlig og klart definerte målgruppe – eldre. Eldre er forstått som pensjonister og «efterlønnere[41]». De øvrige aktivitetene henvender seg i hovedsak til de som er interessert, men erfaringen er at det er eldre som også er interessert – og derfor vil kursene tilpasses deres nivå og de ønskene de måtte ha.

For at få fatt i de unge og unge voksne kreves en innsats som er rettet spesifikt mot dem. Borgerservice i Lejre (en dansk kommune) har gode erfaringer med en konkret undervisningsmodul, henvendt til kommunens eldste folkeskoleklasser. Kommunene har også arbeidet med å få det offentliges digitaliseringskrav inn i undervisningen på fagskolene. På denne måten kan grupper som er på vei inn eller på siden av arbeidsmarkedet og det formelle utdanningssystemet fanges opp.

Ingen av de sentrale aktørene vi har snakket med har utsatte grupper, funksjonshemmede eller flyktninger som direkte målgruppe, men disse gruppene har samme muligheter for hjelp og veiledning ved henvendelse på for eksempel bibliotek eller borgerservice.

5.1.4 Ressurser

Innsatsenes desentrale struktur gjør det er vanskelig å få et overblikk over ressursforbruket. I noen kommuner/lokalforeninger gir man tilskudd, andre steder finnes det program man kan søke midler fra, og det er også steder hvor man klarer seg med det man har av eksisterende ressurser og frivillig arbeidskraft.

Aktivitetene er imidlertid hovedsakelig utført av frivillig arbeidskraft, supplert med betalingskurs hos folkeopplysningssentrene. Bibliotekene anser det som en naturlig del av sin rolle i samfunnet at de hjelper borgere med å bli digitale. Det er derfor ikke nødvendigvis avsatt eksplisitte midler til dette hos bibliotekene. I Lejre kommune har innsatsen i Borgerservice vært supplert av en prosjektmedarbeider, men det er en ren individuell beslutning for denne kommunen.

Fra sentralt hold (Digitaliseringsstyrelsen) har det vært avsatt om lag 0,5 mill. danske kroner og et halvt årsverk til å gjennomføre nasjonale arrangementer, for eksempel Seniorsurf-dag og Get Online Week. I tillegg er det satt av ressurser til å dekke kostnadene knyttet til medarbeidere som skal fasilitere lær-om-it-nettverket og midler til en nasjonal opplysningskampanje om overgangen til digital post frem mot 1. november 2014. Vi har imidlertid ikke fått informasjon om hvor mye dette gjelder.

5.1.5 Erfaringer

Siden den danske innsatsen er uhyre desentralisert, er det ikke gjennomført noen overordnet evaluering av innsatsen. På avholdte kurs spørres det ofte om tilfredshet med kurset. Der hvor det har blitt gitt tilbakemeldinger er inntrykket at deltagerne er positive. For eksempel på bibliotekenes innsats overfor mindre virksomheter melder 85 pst. at de er tilfredse med kurset. Her skal det legges til at tilbudet er gratis, noe som kan ha innvirkning på deltagertilfredsheten.

Dessuten kan oppgitt tilfredshet ikke direkte oversette til at deltageren har gått over til digital post og selvbetjening i fullt omfang.

Det skal også nevnes at det er forskjell på at kunne bruke nett og kunne kommunisere med det offentlige. For eksempel har ikke de unge problemer med

[41] Førtidspensjonister

digital tilgang i seg selv, men de har utfordringer med den den konkrete informasjonen (språkbruken) som kommer fra kommunen. Dette krever andre typer innsatser.

Den offisielle tilgangen er at det er helt nødvendig med en felles og frivillig innsats for at hovedparten av de danske borgerne skal kunne kommunisere digitalt med det offentlig.

Intervjuene tyder på at man allerede har mobilisert et omfangsrikt nett av frivillige for å styrke den digitale deltagelsen og kompetansen i befolkningen.

Generelt er intervjuobjektene av den oppfatning at den første introduksjon eller innsatsen faktisk har nådd ut til et bredt spekter av danske borgere, i hvert fall blant de mest motiverte borgerne.

De kan bl.a. ha deltatt i et av bibliotekenes 10 000 gjennomførte it-kurs av forskjellige typer eller ha vært blant de 0,5 mill. borgerne som har henvendt seg for å få hjelp til digital post og selvbetjening samme sted (2013-tall). De eldre borgerne kan også ha benyttet én av de 116 «datastuer», som foreningene i Danske Seniorer tilbyr. Det er svært mange borgere som nå er introdusert for digital post og digitale selvbetjeningsløsninger.

Fremover anses det derfor som viktig å fokusere på å bygge ut og vedlikeholde ferdighetene hos de gruppene som allerede har deltatt i kompetansehevingen.

Hos de man ikke til nå har nådd ut til er oppfattingen at man må tenke litt annerledes for å nå ut til disse. Eksempelvis er ikke tiltakene rettet mot unge, flyktninger og sårbare grupper så velutbygget som de rettet mot de eldre.

Det er også en erkjennelse at det vil være andre grupper som kan være svært utfordrende å løfte med over på digital post. Flere respondenter peker på at det for de utsatte og umotiverte gruppene ikke nødvendigvis er digitaliseringen i seg selv som er utfordringen, men snarere å få borgeren til å interessere seg for informasjonen det offentlige sender til dem.

Særlig organisasjoner som arbeider med sosialt utsatte er skeptiske til den tvungne digitaliseringen. En enkelt respondent uttrykket også skepsis til den utbredte modellen med å basere opplæring i digitale ferdigheter på frivillig arbeidskraft. Dels fordi der fører til stor forskjell på initiativer lokalt og dels fordi det vil ofte være personer som ikke er utdannet til å lære fra seg som har ansvaret for oppgaven.

Tilgangen til it-kompetanseutviklingen i befolkningen hviler i høy grad på den store organiseringsgraden som kjennetegner Danmark, hvor det er foreninger i hver en liten by. Foreningene er også organisert i organisasjoner som gjør det mulig for de offentlige myndighetene å nå ut til mange borgere ved å involvere organisasjonene og foreningene. Det anses av alle respondentene som viktig å møte borgerne der hvor de er, så det ikke blir vanskeligere enn nødvendig å tilegne seg den ønskede kunnskapen.

Felles og offentlig tilgengelige samlinger av undervisningsmateriale, felles kompetanseutvikling og samarbeid som «lær mere om it»-nettverket sørger for at undervisningen blir lik og av høy kvalitet. Likevel stilles det ikke spesifikke krav til for eksempel antall avholdte kurs eller en evalueringsprosess. Tilnærmingen legger et stort ansvar på de enkelte aktørene.

5.2 Sverige

I regjeringenes digitale agenda (2011) peker man i Sverige på behov for innsatser innenfor fire strategiske områder, med utgangspunkt i brukerens perspektiv: enkelt og sikkert å bruke, tjenester som skaper nytte, det er behov for infrastruktur, samt it sin rolle i samfunnsutviklingen. Førstnevnte – lett og sikkert – inkluderer innsatser for digital inkluder, hvor alle som ønsker det skal kunne utnytte digitaliseringens muligheter, samt tilgjengelighet og anvendbarhet av offentlige e-tjenester (2011/342/ITP).

Det finnes flere aktører som arbeider med å fremme digital deltagelse. Aktørlandskapet består av noen offentlige myndigheter, interesseorganisasjoner, stiftelser, fond, private virksomheter og ildsjeler. Når det gjelder innsatser for å fremme digital inkludering/deltagelse og digital kompetanse, er disse generelt fragmenterte. Innsatsene varierer i karakter og omfang, og det finnes ikke er oversiktlig bilde av alle innsatsene (frivillige og offentlige) som gjennomføres rundt om i landet.

Den svenske regjeringen satt i 2013 i gang en kartlegging av aktører (N2013/249/ITP), gjennomført av Linneuniversitetet. Både dokumentstudier og intervju tyder på at det er liten og utydelig styring fra sentrale hold på dette feltet.

Behovet for forankring og dialog for veiledning på strategisk nivå er viktig for at de digitale løsningene blir anvendelige og tilgjengelige. Derfor etablerte regjeringen et forum med representanter fra offentlige myndigheter, SKL, industri, forskning og ulike sluttbrukerrepresentanter. Forumet har identifisert satsingsområder for å kunne eksemplifisere arbeidsmetoder og modeller ment å øke anvendeligheten og tilgjengeligheten på de digitale løsningene.

5.2.1 Aktører

Et flertall aktører/nettverk har blitt identifisert som sentrale i arbeidet med å øke den digitale deltagelsen og kompetansen. Utvalget er delvis basert på en tidligere kartlegging av Digitaliseringskommisionen (SOU 2013: 31), samt aktører som har blitt utpekt gjennom intervju. De fremste nøkkelaktørene er delaktige i Digidel-nettverket og referer til hverandre.[42]

De lokale og regionale folke- og skolebibliotekene løftes frem som spesielt viktige aktører for å fremme befolkningens digitale kompetanse og deltagelse. Bibliotekene er åpne for hele befolkningen og deres innsats for økt digital deltagelse har vanligvis vært en del av deres ordinære arbeidsoppgaver. På grunn av omfanget av denne studien har vi valgt å konsentrere oss om nasjonale aktører, men det fremkommer tydelig i intervjuene at frivillige aktører har flere viktige innsatser for å øke deltagelsen og befolkningens digitale kompetanse. Flere innsatser gjennomføres på kommunalt nivå, hvor kommunene og landstingene kan anses som en samorganisasjon.

Digitaliseringskommissionen ble etablert av den svenske regjeringen i 2012, og er en midlertidig myndighet med mandat om å nå målet i den svenske it-politiske strategien (It i människans tjänst – en digital agenda för Sverige) og at regjeringens ambisjoner på dette området fullføres. Digitaliseringskommissionen har bl.a. et overordnet ansvar i

[42] På bakgrunn av intervju og dokumentstudier er følgende utvalgt til intervju: Digitaliseringskommissionen, Svensk Biblioteksförening, Nätverket Digidel 2013, Myndigheter för delaktighet (sammanslagning av Handisam och Hjälpmedelsinstitutet), Post- och Telestyrelsen.

å utforme et forslag til handlingsplan for gjennomføring av det it-politiske målet, analysere utviklingen i forhold til dette målet og å samarbeide med aktører som jobber for økt digitalisering.

Svensk Biblioteksförening er en overordnet ideell forening for alle typer bibliotek (både skole- og folkebibliotek). Biblioteket spiller en viktig rolle for å utdanne og fremme digital kompetanse. Biblioteksloven som trådte i kraft i januar 2014 har et særskilt krav om at folkebibliotekene skal bidra til å øke kunnskapen om hvordan informasjonsteknikk kan anvendes til informasjonsinnhenting, opplæring og deltakelse i kulturlivet. Loven understreker at bibliotekene skal gi funksjonsnedsatte personer og personer med andre morsmål enn svensk særskilt oppmerksomhet.

Digidelnätverket er et nettverk med flat struktur som arbeider med å øke digital delaktighet. Nettverket ble etablert etter at Digidel-kampanjen ble avsluttet i desember 2013. Fra januar 2014 driftes nettverket av flere organisasjoner[43]. Digidel-kampanjen ble i Digitaliseringskommissionens rapport til regjeringen (SOU 2013: 31) ansett som den aktøren/nettverket som bidro sterkest til digital deltagelse. Kampanjen nevnes i samtlige intervju som en sentral og omfattende utdanningsinnsats for å styrke digital kompetanse og deltagelse.

Myndigheten för Digital delaktighet (MFD) er en sammenslutning mellom Handisam og Hjälpmedelinstitutet. Sammenslutningen arbeider for at alle mennesker, uansett funksjonsnivå, skal kunne være delaktige i samholdet og omtales som en av de mest pådrivende aktørene på området. Handisam har tidligere hatt et særskilt oppdrag fra regjeringen om å arbeide med e-tilgangen og brukerforum.

Post- och telestyrelsen gjennomfører flere tiltak knyttet til digital deltagelse på oppdrag fra regjeringen. Post- och telestyrelsen (PTS) skal jobbe for at Sverige skal bli best i verden på å anvende mulighetene digitalisering gir, et mål fastsatt av Riksdagen. PTS arbeider kontinuerlig mot å nå målene i regjeringens digitale agenda. I tillegg til MFD løftes PTS frem blant myndighetene som en av de største pådriverne innenfor digital deltagelse.

Stiftelsen för Internetinfrastruktur (SE) har ansvaret for å administrere og håndtere den tekniske driften av .se-domenene. Se har over flere år finansiert prosjekter innenfor området digital deltagelse (om lag 24 mill. SEK t.o.m. 2013). Internettsatsingene finansieres av inntekter fra domenevirksomheten, gjennom et særskilt Internett-fond. I 2013 ble det gjennomført en evaluering av Internett-fondets Digidel-prosjekt (se Marking (2013)).

Pensionärernas Riksorganisation er en interesseorganisasjon som jobber for at eldre skal få samme tilgang til det digitale samfunnet som andre. Dette innebærer å ha tilgang til PC/nettbrett og Internett, samt å få muligheten til å lære seg å benytte dette.

SeniorNet er en interesseorganisasjon som jobber med å fremme seniorers bruk av digitale tjenester i deltagelsen i dagens samfunn.

Handikappsförbundens samorganisation består av et stort antall forbund for funksjonshemmede, og

[43] Folkbildningsförbundet, Stiftelsen .SE, Sambruk, Myndigheten för delaktighet: Hans von Axelson, SeniorNet: Olov Östberg, Sveriges Länsbibliotekarier (SLB), IT & Telekomföretagen, LO, Folkbildningsrådet, Kungliga biblioteket, Digital Champion, Svensk Biblioteksförening, SKL, Statens Medieråd. Disse kunnne også have været interessante at gjennomføre intervjuer med.

driver bl.a. arbeidet med universell utforming. Forbundene medvirker i flere kampanjer for økt tilgjengelighet og universell utforming, samt standardiseringsprosjekter. Handikapsförbundens samorganisation er en sterk pådriver i dette arbeidet.

5.2.2 Aktiviteter

Det finnes flere aktører som jobber for å fremme digital deltakelse. I Digitaliseringskommissionens utredning av pågående tiltak for å fremme digital deltakelse, pekes det på at tiltak rettet mot et strategisk nivå i større grad er vektlagt enn tiltak som er rettet mer direkte mot personer som i dag står uten digital kompetanse.

TEKSTBOK 5.1
Digidel 2013

Kampanjen Digidel 2013 ble lansert av nettverket Digidel i april 2011. Målet om å få ytterligere en halv million svensker til å benytte internett før utgangen av 2013 ble nådd, og kampanjen har fått oppmerksomhet både nasjonalt og internasjonalt. Stiftelsen for Infrastruktur (SE) stod for samordning og finansiering, med om lag 25 mill. SEK. Regjeringen bidro også med noe finansiering. Under kampanjen var det muligheter for å søke midler (opp mot 2 mill. SEK) i prosjektstøtte for pro-sjekter som fremmer digital deltakelse. Over 400 organisasjoner, bestående av bibliotek, stiftelser, fond, myndigheter og bedrifter deltok, og flere hundre tiltak ble gjennomført i landet. Tiltakene rettet seg både mot brede grupper og mer spesifikke grupper som det vanligvis er vanskelig å nå ut til (f.eks. fengslede, hjemløse, nyankomne svensker mv.) Etter at kampanjen ble avsluttet i 2013, fikk regjeringen overbrakt en sluttrapport som bl.a. inneholdt 16 forslag på arbeid som kunne gjøres fremover for ytterligere å øke digital deltakelse (Ökad digital delaktighet förslag från Digidel2013).

Tiltak vi har identifisert gjennom dokumentstudier og intervju i denne studien er av varierende karakter. Vi har funnet eksempler på strategiske tiltak. Regjeringen har gitt oppdrag om behovsanalyser og informasjonsinnhenting. Vi har også funnet konkrete tiltak som bl.a. Digidel-kampanjen og PTS sitt arbeid med innovasjonskonkurranser. Pensionärernas riksorganisation (PRO) og SeniorNet er primært opptatt av seniorene og pensjonistenes interesser. PRO har digital deltakelse som en overgripende problemstilling i agendaen, mens SeniorNet har digital deltakelse som sin hovedproblemstilling. Det er også viktig å påpeke at det finnes mange frivillige organisasjoner og ildsjeler lokalt. Sentrale paraplyorganisasjoner fungerer ofte som koordinatorer og kanal ut til resten av landet. Folkebibliotekene og interesseorganisasjoner som SeniorNet er viktige tilbydere av kurs for å heve den digitale kompetansen.

5.2.3 Målgrupper

Tiltakene på den digitale agendaen som er initiert fra regjeringen, vektlegger særlig digital deltagelse blant funksjonshemmede og eldre. Både Digitaliseringskommissionen og flere respondenter fremhever at det er viktig å jobbe for deltagelse blant alle brukergrupper. Myndigheten för Digital delaktighet jobber særskilt for funksjonshemmede, men påpeker at spørsmålene rundt tilgjengelighet og deltagelse er bredere enn som så. Seniorer er løftet fram som en særlig viktig gruppe og mange tiltak retter seg mot disse. Eksempler er IT-guiden og SeniorSurf.

Digidel-kampanjen er en av de mest omfattende tiltakene med en viss bredde – kampanjen er rettet mot alle som står utenfor digitaliseringen. Visjonen for kampanjen har vært at alle skal med. Flere av prosjektene i regi av kampanjen har vært rettet mot personer som ikke er digitalt deltagende i det hele tatt, og som vanligvis ikke nås av bibliotekene og studieforbundene, eksempelvis hjemløse, nyankomne, fengslede, personer som ikke snakker svensk osv.

Ingen klar aktør representerer personer som av kulturelle eller andre grunner ikke deltar. Folkebibliotekene kan ses på som en av de aktørene som når en bred målgruppe, siden deres tjenester er åpne for alle innbyggere.

I følge Digitaliseringskommissionen (2013) finnes ingen målrettede tiltak fra staten, og ingen avsatte statlige midler for å fremme nyankomnes digitale deltakelse. Denne typen tiltak gjennomføres primært av private aktører, som eksempelvis i Digidel-kampanjen der IT-guiden[44] er løftet fram.

5.2.4 Ressurser

Det er vanskelig å få et overordnet bilde av hvor mange ressurser som allokeres til innsatser for å heve den digitale deltagelsen og kompetansen. Det skyldes delvis at det er krevende å avgrense området, men også fordi innsatsene gjennomføres fra ulike hold og med relativt liten samkjøring. Det fremkommer i intervju at større deler av regjeringens bevilgninger har gått til innsatser rettet mot funksjonshemmede. SE bidro med om lag 26 mill. SEK i Digidel-kampanjen og regjeringen omtrent en 0,5 mill. SEK. Denne finansieringen var avgjørende for gjennomføringen av kampanjen. Nettverket Digidel eksisterer fortsatt, men har knappe 20 pst. av det budsjettet de hadde i kampanjeperioden.

5.2.5 Erfaringer

Det har vært svært vanskelig å bedømme de samlede effektene av aktivitetene for å fremme digital deltagelse og digital kompetanse. Dette skyldes blant annet at tiltakene er svært fragmenterte.

Linneuniversitetets analyse (N2013/249/ITP) av frivillige tiltak for å øke digital deltagelse og digital kompetanse, peker på den viktige rollen Digidel har hatt for samfunnet. Over 400 aktører deltok i kampanjen, som lyktes i å oppnå målet om at ytterligere en halv million svensker skulle kunne benytte internett ved utgangen av 2013. Digidel-kampanjen har blitt vurdert som særlig suksessfull, da den også bidro til samarbeid mellom ulike aktører og skapte en plattform for tiltak rundt omkring i landet. Særlig aktivitetene Digidel 2013 og Medborgarveckan hadde et stort antall deltagende aktører og en rekke prosjekt og kurs ble initiert her.

Frivillig innsats fra sivilsamfunnet har blitt løftet frem som en viktig drivkraft for å fremme digital deltagelse i Sverige. Å skape forutsetninger for at denne innsatsen skal fortsette, vurderes som særlig viktig. Bibliotekenes innsats står sentralt her, men siden deres arbeid for å øke digital deltakelse ofte inngår som del av ordinære arbeidsoppgaver, innebærer dette knappe ressurser. Digidel-nettverket foreslår derfor at ytterligere ressurser skal tilføres dette formålet.

Når det gjelder Digidel nettverket har særlig koordineringen av nettverkets opplæringsprogrammer for digital inkludering blitt vurdert av en stor majoritet av kampanjens partnere, som helt avgjørende for kampanjens framgang. Muligheten for å dele ut prosjektmidler for å utvikle tiltak har blitt vurdert som vellykket. Flere respondenter framhever behovet for nasjonal samordning av denne typen innsatser.

Intervjuene tyder på at det finnes et behov for et kontor og en administrasjon liknende det som eksisterte under Digidel-kampanjen som kan samordne aktører og som arbeider løpende med dette. Dette ble også uttrykt i Linneuniversitetets utredning om frivillig innsats i Sverige for digital deltagelse. I

[44] Internet-veiledning til seniorer fra ungdommer som trenger å bli bedre i svensk. Begge gruppene vurderes å stå utenfor samfunnet på ulike måter og IT-guiden ble initiert i 2010 gjennom frivillig innsats. Se http://www.digidel.se/wordpress/wp-content/uploads/it_guide.pdf

denne ble det foreslått at regjeringen skulle utrede muligheten for å etablere en felles ressurs for digitaliseringsfremmende tiltak. Dette understreker behovet for å ta vare på engasjementet og synergiene som oppstod under Digidel-kampanjen.

Digidel-kampanjens sluttrapport (2013) sammenfatter erfaringene fra kampanjen i årene 2011 til og med 2013. Den fremlegger også forslag til tiltak for å fremme bruk av Internett, f.eks. gjennom støtte til bredbånd og gjennom å utvikle en moderne e-forvaltning. Sluttrapporten foreslår relativt små (økonomisk sett) tiltak rettet direkte mot innbyggere som savner kunnskap eller evne til å bruke Internett (informasjon, utdannelse, support mv.). Det kreves aktive og tilpassede tiltak for å nå personer som ikke har noen interesse i å benytte Internett. Blant Digidels forslag er bibliotekenes behov for tilgang til håndbøker og liknende, på andre språk enn svensk. Det foreslås også å sette opp E-verksteder[45] i kommunene.

[45] E-serviceverkstedet er tenkt som et samarbeid mellom statlige og kommunale myndigheter, landsting, länsstyrelse, studieforbund m.fl., og med eksempelvis biblioteket som samordner. Verkstedet skal kunne tilby en første hjelp for å kunne benytte en datamaskin; leveandører av e-tjenester skal være jevnlig tilgjengelige for å bistå i bruk av tjenestene, man skal kunne få grundig opplæring i bruk av internett eks. gjennom studieforbund og man skal kunne tilby avansert datautstyr og programvare som muliggjør utdannelse i tillegg egen prøving og feiling.

6 Oppsummering og anbefalinger

Dette kapittelet oppsummerer utfordringer og muligheter for fremtidig digital kompetanseheving og økning av befolkningens digitale deltakelse. Aktørene som arbeider med digital deltakelse og kompetanse er mangfoldige, og arbeidet er i stor grad frivillig. Aktørbildet bør understøttes, men er også sårbart. Tilbudet bør oppskaleres, og økt aktivitet kan i stor grad utføres av allerede eksisterende aktører. En oppskalering av tilbudet betinger imidlertid styrket organisering, finansiering, samt systemer for kvalitetssikring. Institusjonaliserte samarbeid blant annet med bibliotekene kan understøtte frivillige aktører mer systematisk. Sverige og Danmark har litt ulike erfaringer som norske myndigheter kan trekke veksler på.

6.1 Mange små aktører og stor etterspørsel

En rekke aktører arbeider med digital deltagelse og kompetanse, men tilbudet av tiltak rettet mot befolkningsgrupper med ingen eller svake digitale ferdigheter er begrenset i omfang. Samlet ressursbruk på dagens aktiviteter vurderes å ligge omkring 37-59,5 mill. kroner. Det finnes imidlertid også en rekke tiltak som indirekte styrker digitale ferdigheter som ikke inngår i denne kartleggingen.

Mangfoldet av aktører som arbeider med digital deltakelse og kompetanse er bredt både i typer, aktiviteter og finansiering. Den viktigste målgruppen blant eksisterende tilbydere og aktiviteter er seniorer. Her spiller aktører som Seniornett og Senior55 en viktig rolle. Men også aktører som Folkeuniversitetet, frivilligsentralene, Pensjonistforbundet, Kampen Omsorg+ og Stiftelsen Nestor seniorutvikling retter seg mot eldre. Tilbakemeldingen fra disse aktørene er imidlertid at de ikke klarer å møte etterspørselen med de nåværende ressursene de besitter.

Det finnes også en del aktører som jobber med tiltak rettet mot innvandrerkvinner. Eksempler på aktører her er Likestilling, integrering og nettverk (LIN), DNB, Microsoft og Røde Kors. Også disse aktørene gir tilbakemelding om at det er en stor etterspørsel etter tiltak og at etterspørselen er større enn hva som er mulig å imøtekomme. Det er få aktiviteter rettet mot innvandrermenn.

Vi har funnet svært få eksempler på tiltak rettet mot funksjonshemmede i Norge. Aktører som jobber med funksjonshemmede som målgruppe, eksempelvis Norges Handikapforbund, Funksjonshemmedes fellesforbund (FFO) og Samarbeidsforumet for funksjonshemmedes organisasjoner (SAFO) har enten ikke svart på vår henvendelse eller gitt tilbakemelding om at de ikke har denne typen aktiviteter eller tiltak. I Sverige finnes det imidlertid eksempler på tiltak. Her pekes det på at særlig synshemmede og blinde har behov for – og ønske om aktiviteter rettet mot digital deltakelse og kompetanse.

Arbeidet med digital deltakelse og kompetanse, både rettet mot seniorer og innvandrerkvinner, er i stor grad utført av frivillige aktører. De frivillige aktørene gjør en viktig jobb, og det er vår vurdering at de vil utgjøre en sentral ressurs framover. Det finnes også noen kommersielle aktører, og intervjuene våre tyder på at frivillige og kommersielle aktører utfyller hverandre. Det er behov for begge typer aktører. Frivillige organisasjoner kan eksempelvis nå ut til et bredt publikum og treffe mennesker på de arenaer de ellers oppholder seg. Profesjonelle aktører kan til gjengjeld tilby mer formaliserte kurs og profesjonelle kursholdere. I flere tilfeller bidrar dessuten kommersielle aktører med finansiering av aktiviteter som gjennomføres av de frivillige aktørene.

En rekke aktører utvikler opplæringsmateriell som de selv eller andre benytter. Selv om slikt materiale i noen tilfeller bør og skal spesialtilpasses det spesifikke opplegget og målgruppen, så kan det tenkes

synergier ved at slikt materiale kan deles og benyttes av flere. For personer med manglende basiskompetanse vil naturligvis utelukkende digitale hjelpemidler (for eksempel på Internett) ha begrenset verdi.

6.2 Godt grunnlag for økt innsats

Det er god grunn til å allokere flere ressurser til eksisterende aktiviteter. Mange av våre respondenter oppgir at de kunne gjennomført flere aktiviteter, og for flere deltakere dersom ressursene var tilstrekkelige. Kurs er i hovedsak fulltegnet. Det synes som at det ikke nødvendigvis er behov for nye tilbud, men at eksisterende tilbud kan oppskaleres slik at flere får mulighet til å delta.

Kostnadene per person er også lave, blant annet på grunn av høyt innslag av frivillighet.

Oppskalering av digitale kompetansehevingstiltak kan utløse viktige fordeler for individer og for samfunnet. En stor andel av den norske befolkningen er enten ikke på nett eller har utilstrekkelige digitale ferdigheter. Det ligger dermed verdi for samfunnet, demokratisk, økonomisk og sosialt, i å heve disse ferdighetene. Et eksempel er velferdsteknologi. Økt anvendelse av teknologi i velferdstjenester kan øke kvalitet og redusere kostnader men krever grunnleggende digitale ferdigheter hos både helsepersonell og mottaker[46].

6.3 Utfordringer forbundet med oppskalering av innsatsen

En oppskalering av innsatsen vil by på enkelte utfordringer. Den høye andelen frivillige aktører er svært verdifull, men også sårbar. Aktivitetene er ofte organisert i små enheter og er avhengig av å mobilisere frivillige ressurser over tid. Tilgangen på nødvendige frivillige ressurser er avgjørende for å kunne skalere frivillig innsats.

Enkelte private aktører er også involvert på tilbudssiden, oftest i samarbeid med frivillige aktører. Rene kommersielle tjenester er ikke fremtredende og fremstår heller ikke som realistisk. Rene kommersielle løsninger begrenses av flere forhold:

- Manglende digitale ferdigheter opptrer oftest sammen med andre utfordringer som svak helse, manglende norskkunnskaper, manglende integrering i arbeidsmarkedet eller andre sosioøkonomiske eller helsemessige utfordringer.

- Det er begrenset betalingsevne i store deler av målgruppen, og digital kompetanse vil for de færreste stå høyest på prioriteringslisten. Gevinstene er langsiktige og oppfattes som usikre, og det er ofte mer fundamentale utfordringer som det enkelte individet må håndtere.

- Gode løsninger krever små grupper og tett oppfølging, gjerne i kjente omgivelser. Dette er faktorer som driver kostnadene opp og som dermed gjør kommersielt engasjement mindre attraktivt.

Mangfoldet av frivillige aktører og finansieringskilder gjør også kvalitetssikring utfordrende. Deling av og tilgang til opplæring og materiell for kursholdere kan være et viktig bidrag fra sentrale myndigheter, i tillegg til infrastruktur. Det synes å være potensial for

[46] Se NOU 2011: 11 Innovasjon i omsorg

i større grad å utnytte bibliotekene, frivillighetssentraler og andre aktører med et bredt nedslagsfelt i Norge.

En siste utfordring er at en relativt fragmentert innsats medfører ulikt tilbud i ulike deler av landet. Hvorvidt det finnes et tiltak der du bor avhenger av om frivillige organisasjoner har tatt initiativ. En sterkere initiativ fra myndigheter, gjerne i samarbeid mellom biblioteker, NAV og lokale frivillige aktører, kunne bidratt til å heve tilbudet også i områder som i dag i liten grad dekkes opp.

6.4 Noe å lære av Sverige, Danmark og England?

Innsatsen på digital deltakelse og kompetanseheving er lite systematisert også i Sverige og Danmark. Likevel er det tiltak som gjennomføres i disse landene som kan ha overføringsverdi til Norge.

En konkret tiltak med mulig overføringsverdi fra **Sverige** er kampanjen Digidel 2013. Kampanjen ble finansiert med 25 mill. SEK fra Stiftelsen for infrastruktur i 2013. I tillegg var det mulig å søke midler til aktiviteter fra en statlig pott. Over 400 organisasjoner deltok i kampanjen, og bidro til at en halv million svensker kom på nett samme år. Erfaringen er et enkelttiltak med et avgrenset mål, men bidrar til å illustrere at en større og koordinert innsats kan bidra til å løfte en stor del av befolkningen.

I **Danmark** har området mange likhetstrekk med det norske. Innsatsen er i stor grad basert på frivillig arbeid og er særlig rettet mot seniorene. Likevel synes den danske innsatsen å være mer oppskalert og koordinert, særlig motivert av overgangen til digital postkasse.

I Danmark har man systematisert en del aktiviteter gjennom Borgerservice. Dette er en kommunal oppgave som sikrer et minimumstilbud i alle kommuner. Selv om tilbudet er noe ulikt fra kommune til kommune, er innbyggeren sikret et minimumstilbud slik at de får kunnskap nok til å komme på nett og å kommunisere med offentlig sektor elektronisk.

Både frivillige og offentlige aktører har spilt en viktig rolle i arbeidet og er organisert i et formelt nettverk i Danmark. Dette har mange fordeler, eksempelvis ved at man med relativt få midler kan nå ut til et bredt spekter av mennesker og nå disse på de arenaene de allerede kjenner til. Samtidig pekes det i Danmark også på en viss sårbarhet ved at store deler av opplæringsaktivitetene i stor grad er overlatt til personer uten formell kompetanse innen didaktikk og IKT.

Det er for øvrig for tidlig å si noe om effektene av innsatsen i Danmark, herunder om det har noen negative konsekvenser for opplæringen at opplæringsaktivitetene ivaretas av personer uten formell kompetanse.

Norge kan likevel la seg inspirere av den danske måten å organisere arbeidet på. Digitaliseringsstyrelsen i Danmark koordinerer og legger til rette for erfaringsutveksling og stordriftsfordeler i utvikling av opplæringsmateriell på en måte som trolig kan være til inspirasjon for Kommunal- og moderniseringsdepartementets program. Et formalisert nettverk gir også muligheter for å tilby opplæring av og materiell til kursholdere, og dele erfaringer og utfordringer på tvers av tilbydere.

I Storbritannia finnes det eksempler på at tiltak med bred støtte har betydelig effekt. Et eksempel er tiltak i Liverpool hvor politikere, frivillige organisasjoner og privat næringsliv gikk sammen og sikret en kraftig reduksjon i antall personer som ikke var på nett.

Eksempelet er helt i tråd med erfaringene fra Sverige og kampanjen Digidel 2013.

6.5 Konkrete anbefalinger

Vår analyse tar til orde for økt ressursbruk og styrket organisering av arbeidet med digital deltakelse og digital kompetanseheving.

Hovedbildet er at oppskalering av tilbudet vil avhenge av et fortsatt høyt innslag av frivillig aktivitet. Forutsigbarhet i ressursgrunnlag og annen tilrettelegging fra det offentlige vil imidlertid ha stor betydning for disse aktørene. For mange av de frivillige aktørene er bibliotekene en viktig samarbeidspartner.

Det er også mulig å styrke tilbudssiden og de frivillige aktørene gjennom formaliserte samarbeid og kvalitetssikring. Et eksempel på slike samarbeid i dag er mellom bibliotekene og Seniornett, der Seniornett benytter seg av bibliotekenes lokaler og infrastruktur. Nettverk, sammen med styrking og spredning av felles standarder og læremateriell, vil også være nyttig som en del av en oppskalert satsing.

Anbefalingene kan oppsummeres i følgende konkrete tiltak:

Økt finansiering

Økt finansiering av tilbud gjennom eksisterende tilbydere og tydelige rammebetingelser. Økt innsats bør følges av økt administrativ kapasitet til å understøtte innsatsen.

Kvalitetssikringsarbeid

Når en stor andel av oppleggene utføres av frivillige og er spredt på mange aktører er det alltid risiko for varierende kvalitet i innhold og formidling. Det finnes ikke enhetlige nivåer, læreplaner eller materiell som alle bruker. Et sterkere felles kvalitetsrammeverk kan være en fordel både for tilbydere og deltakere. Kvalitetssikringsarbeid må være en ressurs snarere enn pålegg, og kvalitetsarbeid må unngå å legge begrensninger på viktig frivillig arbeid.

Etablere nettverk for tilbydere.

En styrking av organisering og struktur også bidra til å styrke kvalitet og relevans i tilbudte aktiviteter. Et nettverk eller en møteplass gir større mulighet til å utarbeide felles standarder, videreutvikle læreplaner, styrke kursledere kompetanse, og dele erfaringer.

Bidra til å fylle hull

Dagens aktiviteter overlapper i liten grad, men aktivitetene er ujevnt fordelt geografisk. Det er også noen relevante målgrupper som i dag ikke har et treffende tilbud, eksempelvis innvandrermenn og funksjonshemmede. Det bør undersøkes om også disse gruppene har en etterspørsel etter tiltak for å heve digital deltakelse og kompetanse, og å så vurdere om behovet kan møtes på en måte.

Vi ser at bibliotekene og Seniornett er spredt ut over hele landet. Alle fylker i Norge er dermed dekket. På kommunenivå viser imidlertid analysen at det er kommuner uten tilbud. Detter gjelder i hovedsak små, såkalte bygdesentra-kommuner. Med få andre offentlige tilbud i disse kommunene, kan dette være kilde til «lommer» med lav digital kompetanse i befolkningen uten tilstrekkelig tilgang på kurs eller lignende tiltak. En løsning kan være at kommunene tar ansvar for at tilbys relevante tiltak. Dette kunne eksempelvis skje i tett samarbeid med bibliotekene i de respektive kommunene.

Et annet hull kan være særlige grupper, som kun har et tilbud i de større byene (spesielt Oslo). For eksempel holder Stella – Røde Kors kvinnesenter og LIN, som retter seg mot innvandrerkvinner, kun til i Oslo. Deres tilbud vil trolig være relevant i andre deler av landet også.

Bistå frivillige aktører med offentlig infrastruktur

Økt formalisering og tydeliggjøring, for eksempel av bibliotekenes rolle, kan bidra til å understøtte viktig arbeid og styrke tilbudssiden. Dette vil imidlertid kreve styrket organisering og økte ressurser. For øvrig kan dette kategoriseres som lavthengende frukt, siden bibliotekene allerede har infrastrukturen på plass.

Vedlegg

OVERSIKT OVER RESPONDENTER
Norge

Offentlige aktører
Difi
Deltasenteret (Bufdir)
Medietilsynet
Forbrukerombudet
Datatilsynet
Vox
Kulturrådet
NAV
KS
NorSIS/slettmeg.no
Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)
Nasjonalbiblioteket
Skatteetaten/Altinn
Kommersielle aktører
Microsoft
Lyse
Komplett Group
NRK
DNB
Telenor
ikt-huset
Datakortet
Senior55
Reaktorskolen
Frivillige, interesseorganisasjoner og studieforbund
Folkeuniversitetet
Frivilligsentralene
IKT-Norge
Seniornett
Likestilling, integrering og nettverk (LIN)
Pensjonistforbundet[1)]
Lions
Norske Kvinners Sanitetsforening
Rotary
VOFO
Kirkens Bymisjon (Kampen Omsorg+)
Norsk Bibliotekforening
Forum for offentlig service

OVERSIKT OVER RESPONDENTER
Sverige

Aktører
Digitaliseringskommissionen
Digidel 2013
Myndigheten för delaktighet
Svensk Biblioteksförening
Post- og Telestyrelsen

OVERSIKT OVER RESPONDENTER
Danmark

Aktører
Borgerservice (i Lejre kommune)
Danske Seniorer
Dansk Folkeoplysnings Samråd
Digitaliseringsstyrelsen
Danmarks biblioteksforening
Dansk Flyktningehjelp

COPENHAGEN . OSLO . STOCKHOLM

Badstuestræde 20
DK-1209 Copenhagen K

Grensen 13
N-0159 Oslo

Waterfront Building
Klarabergsviadukten 63,
SE-101 23 Stockholm