

Nasjonalt program for digital deltakelse

Økt digital deltakelse og kompetanse
i befolkningen



Kommunal- og
moderniseringsdepartementet



Sluttrapport
2015-2017

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	3
2. Deltakere i programmet	3
3. Gjennomførte tiltak og aktiviteter	4
a. Digidel-arenaer	4
b. E-læringsmoduler og ressursdeling på www.digidel.no	6
c. Tilskudd	10
d. Inspirasjonsmagasin til eldre	11
4. Samarbeid med andre aktører	12
5. Økonomi	13
6. Medie- og informasjonsarbeid	13
7. Indikatorer på digital kompetanse	14
8. Kommunale veiledningstilbud innen digital kompetanse	15
9. Veien videre etter Digidel-programmet	16

1. Innledning

Program for økt digital deltagelse og kompetanse – Digidel 2017 – ble startet opp 26.01.15 og avsluttes i 26.01.17. I løpet av denne perioden har mange tusen innbyggere fått opplæring i grunnleggende bruk av digitale verktøy og fått hevet sine digitale ferdigheter og kompetanse. Med etableringen av Digidel-programmet ønsket Regjeringen å styrke samarbeidet og øke innsatsen som i dag gjøres av ulike offentlige virksomheter, IKT-næringen og frivillige organisasjoner. Programmet bygde videre på eksisterende kompetanse og ressurser fra ulike aktører. Målet var også å sørge for at flere av tilbudene ble tilgjengelige over hele landet. Med felles innsats ønsket Regjeringen å senke terskelen for digital deltakelse og styrke den digitale dømmekraften i befolkningen.

Visjonen for programmet var basert på grunntanken om at høy grad av digital deltakelse blant befolkningen sikrer at effektiv digital kommunikasjon kan finne sted mellom innbyggerne og offentlig sektor. Innbyggerne skulle bli bedre i stand til å nyttiggjøre seg digitale tjenester fra næringslivet og fra offentlig sektor og samtidig være i stand til å delta i det offentlige ordskifte og sikre kunnskaper om plikter og rettigheter knyttet til bl.a. folkestyre, valg, personvern og rettssikkerhet. Bedre digital kompetanse i befolkningen bidrar også til større verdiskapning i industrien.

Norge er i 2017 fortsatt et av de fremste landene i verden når det gjelder tilgang på IKT-utstyr og tilgang til og bruk av internett. I flg. SSBs Norsk mediebarometer 2015 har 87 prosent av de mellom 9 og 79 år brukt internett i løpet av en gjennomsnittsdag. Bruken er høyst blant de mellom 16 og 24 år (99 prosent), mens 52 prosent i aldersgruppen 67-79 år sier at de bruker internett på en vanlig dag.

I 2015 oppga nesten halvparten (48 prosent) av de eldre mellom 67-79 år at de har tilgang til nettbrett. En liten økning på 4 prosent fra året før. Ukentlig internettbruk for denne eldste aldersgruppen er på 65 prosent og det er en nedgang på 6 prosent fra året før men 1 prosent høyere enn i 2013. Det er for tidlig å si om disse små endringene bare er tilfeldige eller om de viser en generell trend knyttet til bruk. Det finnes per i dag ingen robuste måleindikatorer som angir nivået på, og utviklingen i, den voksne befolkningens digitale kompetanse (se omtale av dette under avsnitt 7).

2. Deltakere i programmet

Ved igangsettingen av Digidel 2017 – program for økt digital deltagelse – ble det etablert en programgruppe bestående av representanter fra Deltasenteret (Bufdir), Difi, IKT-Norge, Nasjonalbiblioteket, Norsk Bibliotekforening, NorSIS, KS, Seniornett og Vox. Programsekretariatet bestod av en prosjektleder (engasjement 100% i 2 år), webredaktør (engasjement 100% i 1 år) i tillegg til delbistand fra en seniorrådgiver i Avdeling for IKT og fornying i KMD.

Programgruppen har møttes månedlig unntatt sommer- og juleferier. Tilbakemeldingen fra deltakerne på organiseringen av arbeidet i programgruppen er gjennomgående svært tilfredsstillende når det gjelder sammensetningen av deltakerne og engasjementet i gruppen. Flere av deltakerne opplevde at det har vært inspirerende og nyttig å delta i programgruppen. Noen deltakere mener at andre parter fra bl.a. arbeidsliv, studieforbund eller innvandrergupper

burde deltatt i programgruppen. Noen av disse partene ble opprinnelig invitert til å delta men trakk seg like før oppstarten av programmet.

Enkelte i programgruppen mente at webredaktøren som hadde hovedansvaret for utvikling av e-læringsmodulene og nettressursene på digidel.no burde ha vært engasjert for en lengere periode. Dette kunne sikret en enda bedre oppfølging og vedlikehold av ressursene på digidel.no, og programlederen hadde kunnet konsentrere seg om andre oppgaver på slutten av programperioden.

Styringsgruppen for programmet ble ledet av KMD på embetsmannsnivå og har bestått av representanter fra følgende departementer: ASD, BLD, JD, KD, KUD, NFD og SD. Styringsgruppen møttes 2-3 ganger årlig og ga innspill og avklaringer knyttet til programmets tiltak og aktiviteter og bidro til forankring både internt i fagdepartementene og i underliggende etater som hadde eierskap og interesse knyttet til økt digital deltagelse og kompetanse i befolkningen.

Programmet har hatt tre hovedsamarbeidspartnere fra næringslivet; DNB, Microsoft og Telenor. En egen intensjonsavtale ble inngått med hver av disse tre partnerne knyttet til deres bidrag i programmet.

3. Gjennomførte tiltak og aktiviteter

I regi av programmet er det gjennomført ulike tiltak og aktiviteter som har hatt kurs- og opplæringsansvarlige som hovedmålgruppe.

Digidel-arenaer

Målet med de regionale samarbeidsarenaene var å bidra til inspirasjon og stimulans blant kurs- og opplæringsansvarlige slik at kvaliteten på de lokale kursene økte, og at kunnskapsnivået hos kursdeltakerne ble høyere.

Digidel samarbeidet med partnerne fra næringslivet knyttet til gjennomføringen av samarbeidsarenaene og de dekket kostnadene knyttet til gjennomføringen av arrangementene. Erfaring og kunnskap fra de store statlige etatene NAV og Skatteetaten ble også trukket inn i programmet. Begge har bred utadrettet service mot publikum knyttet til hjelp og veiledning i bruk av deres digitale tjenester.

Første Digidel-arena for Sør-/Øst-Norge ble arrangert i november 2015 i Oslo med omtrent 200 deltakere. Her møttes kurs- og opplæringsansvarlige innen digital kompetanse til en samarbeidsarena hvor de kunne hente inspirasjon, møte likesinnede, og dele erfaringer med både store og små aktører fra offentlig, privat og frivillig sektor. Deltakerne fikk demonstrert hvordan andre driver opplæring og gir støtte til de som har liten digital kunnskap.

Representanter fra noen av de store utstys- og tjenestetilbyderne som er på markedet i Norge var også til stede. I tillegg deltok representanter for interessegrupper og ulike aktører som i dag tilbyr grunnleggende IKT-opplæring til eldre, førstegenerasjonsinnvandrere og andre brukere, bl.a. Seniornett, duka PC, DNB, Telenor.

Tilbakemeldingene fra deltakerne på den første Digidel-arena for Sør-/Øst-Norge var svært positive og flere har uttrykt at dette var en god arena for å treffe og utveksle erfaringer blant de som har kurs- og opplæringsansvar innenfor området digital kompetanse.

Tilsvarende samarbeidsarenaer ble gjennomført i mai 2016 for hhv. Vest-/Midt-Norge i Trondheim og for Nord-Norge i Tromsø. I Trondheim var det over 100 påmeldte mens det i Tromsø kun var ca. 50 deltakere. Det viste seg noe vanskelig å samle deltakere fra distriktene. Økonomireglementet tillot ikke at det ble gitt tilskudd til reise- og oppholdsutgifter for enkelte deltakere og dette kan ha forhindret at deltakere fra distriktene, spesielt frivillige organisasjoner, hadde råd til å delta.

Alle Digidel-arenaene ble streamet live på internett under arrangementene og gjort tilgjengelige på programmets nettside www.digidel.no kort tid etter arrangementene.

Tilbakemeldingene fra deltakerne på samarbeidsarenaene har gjennomgående vært meget positive.

Anbefaling fra programgruppen

Programgruppen for Digidel 2017 har vurdert om de regionale Digidel-arenaene var riktig måte å nå ut til kurs- og opplæringsansvarlige på. Programgruppen er av den oppfatning at samarbeidsarenaene var en bra metode for å finne fram til aktuelle interessenter og at arenaene bidro til inspirasjon, kunnskaps- og erfaringsdeling, og det ble opprettet kontakt mellom ulike aktører som jobber med kurs- og opplæring innen digitale ferdigheter og kompetanse.

Nedenfor listes noen innspill fra programgruppen som bør tas med i vurderingen av tilsvarende samarbeidsarenaer i fremtiden:

- Grei måte å få tak i interessenter og skape inspirasjon blant de som jobber med kurs og opplæring. Noe usikkerhet knyttet til hvor mye som var direkte anvendelig for målgruppen. Bør gjøre mer detaljert kartlegging på forhånd.
- Vanskelig å samle deltakere utenfor Østlandsområdet. I Trondheim var det relativt få deltakere fra Vestlandet. I Tromsø var det enda færre fra distriktene. Vanskelig å få bidrag fra lokale aktører. Bør kanskje vurdere en felles nasjonal samling hvert år.
- Mindre foredragspreget og mer direkte fokus på hvordan gjennomføre veiledninger mot ulike målgrupper.
- Mer spisset mot de som jobber med voksenopplæring.
- Større bruk av sosiale medier.
- Enda mer medieoppmerksomhet.

E-læringsmoduler og ressursdeling på www.digidel.no

Som et viktig tiltak ved oppstarten av programmet i 2015 bestemte programgruppen at enkle innføringskurs i form av e-moduler (presentasjoner inkl. kursveiledning) skulle utvikles og gjøres fritt tilgjengelig for nedlasting på www.digidel.no. Både egenutviklede og opplæringsressurser fra samarbeidspartnere ble lagt ut. Ressursene er beregnet på kurs- og opplæringspersonale men kan også benyttes av sluttbrukere som allerede har tilegnet seg noen grunnleggende digitale ferdigheter.

Basert på ferdighetsnivået for grunnleggende digital kompetanse på nivå 1-2 og nivå 3, slik disse er definert av Kompetanse Norge (tidl. Vox), ble følgende e-moduler utviklet og gjort tilgjengelige i programperioden:

Nybegynner:

- Lær å bruke nettbrett
- Lær å bruke datamaskin
- Lær å bruke internett
- Lær å bruke e-post

Litt øvet:

- Lær å laste ned apper
- Kom i gang med Skype

Øvet:

- Trygg netthandel
- Kom i gang med Facebook

Disse 8 kursmodulene er tilgjengelige på bokmål, nynorsk og samisk. Utvikling av en kursmodul kostet omtrent 60.000 + mva. ved bruk av intern kompetanse (dvs. lønnsutgifter kommer i tillegg).

Digidel.no deler lenker også til opplæringsmoduler laget av andre. Per januar 2017 er følgende moduler tilgjengelig på www.digidel.no under Andre ressurser:

Nybegynner:

- Android-telefon - bli kjent med utstyret (Telenor)
- iPhone - bli kjent med utstyret (Telenor)
- iPad - bli kjent med utstyret (Telenor)
- Nettsurfing for nybegynnere (Telenor)
- Kom i gang: Innføringskurs i PC-bruk (Arendal bibliotek)
- Kom i gang: Innføringskurs i PC-bruk - Internett og e-post (Arendal bibliotek)

Litt øvet:

- Digital ambassadører i Skatteetaten: Selvangivelse (Skatteetaten)
- Digital ambassadører i Skatteetaten: Skattekort (Skatteetaten)
- Digital ambassadører i Skatteetaten: Flyttemelding (Skatteetaten)
- Lær å logge inn med BankID (Difi)
- Lær å logge inn med BankID på mobil (Difi)
- Lær å opprette den elektroniske ID-en, MinID (Difi)
- Lær å logge inn til offentlige tjenester med MinID (Difi)
- Lær å bruke Norge.no (Difi)
- Velg digital postkasse på Norge.no (Difi)
- Lær å oppdatere kontakinformasjonen din i kontaktregisteret (Difi)
- Kom i gang med apper (Telenor)
- Sosiale medier på 1-2-3 (Telenor)
- Kom i gang: Innføringskurs i PC-bruk - Offentlige tjenester og bank på internett (Arendal bibliotek)
- Den digitale borger (Windows, internett, søking, sikkerhet etc.) (AOF Østfold/Østfold kulturutvikling)
- Ta, lagre og dele bilder (Telenor)
- Digipost - introduksjon og veiledning (Posten)
- e-Boks - introduksjon og veiledning (e-Boks)
- 23 offentlige ting (Buskerud, Akershus og Vestfold fylkesbibliotek)

Øvet:

- Digital ambassadører i Skatteetaten: Delingsøkonomi (Skatteetaten)
- Smarte tjenester og apper (Telenor)
- Tips og triks for viderekommende (Telenor)
- Kom i gang: Innføringskurs i PC-bruk - Tekstbehandling (Arendal bibliotek)
- 23 mobile ting (Vestfold fylkesbibliotek)

Kursmodulene på digidel.no er tatt i bruk av mange kurs- og opplæringsansvarlige og tilbakemeldingene har vært svært positive. Tilbakemeldingene til programgruppen er entydige på at kursmodulene må ivaretas og videreutvikles også fremover slik at framtidige kurs- og opplæringsansvarlige sikres like gode kursmoduler mht. kvalitet og tilgjengelighet.

Det finnes ulike måter å gjøre dette på og nedenfor er noen ulike alternativer listet opp som kan forvalte og videreutvikle Digidel-ressursene.

KMD

KMD har vært prosjekteier for Digidel og har sammen med programgruppen og andre aktører utviklet nåværende Digidel-kursmoduler innen digitale ferdigheter og kompetanse. KMD engasjerte en web-/kursutvikler for en periode på litt under ett år. Denne personen er ikke lenger ansatt i departementet og dersom KMD skal forvalte og videreutvikle ressursene krever det tilsetning av en fagperson på heltid. Fordelen med en slik organisering er at KMD har direkte

overordnede styring på utviklingen av opplæringsressursene. Ulempen er at dette gjøres utenfor et større kompetansefaglig miljø. Dette krever at arbeidet organiseres i prosjekt eller faggrupper med flere eksterne aktører for å sikre kvaliteten. Dette vil kreve større ressursbruk.

Fordeler: KMD har styring på utviklingen og koordineringen av nye ressurser.

Ulemper: Lite fagmiljø på utvikling av kursmateriell, må ansette dedikert fagperson på heltid. Har ikke kompetanse innenfor voksenopplæringsfeltet.

Difi

Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) har som oppdrag å utvikle og fornye offentlig sektor. Difi er underlagt KMD og skal bidra til en effektiv, tillitsvekkende og åpen forvaltning og en IKT-politikk for verdiskapning og deltakelse for alle. Statsforvaltningen er Difis primære målgruppe men kommunal sektor er også en målgruppe innen både forvaltningsutvikling, innovasjon, anskaffelser og IKT. Difi arbeider også mot næringsliv, frivillige organisasjoner og innbyggere.

Difi tilbyr i dag ulike opplæringstilbud bl.a. via nettsiden <https://laeringsplattformen.difi.no/> hvor de fleste er rettet mot statsforvaltningen. Difi har utviklet en del kurs-/opplæringsmoduler knyttet til digital postkasse, kontaktinformasjon, innlogging offentlige tjenester og BankID, MinID og Norge.no. Disse er rettet mot innbyggere og finnes på nettsiden <http://eid.difi.no/> som gir hjelp og veiledning knyttet til bruk av offentlige tjenester på nett. Flere av disse kursmodulene er tilgjengelig via Digidels nettside.

Difi har ikke dedikerte ressurser eller ansvar rettet direkte mot å bidra til heving av innbyggernes grunnleggende digitale ferdigheter og kompetanse og Difis primærmålgruppe er statsforvaltningen. Dersom Difi skal forvalte og videreutvikle Digidel-ressursene må de tildeles ekstra ressurser for å kunne ta ansvaret for vedlikehold og videreutvikling av Digidel-ressursene.

Fordeler: Ressursene kan utvikles i sammenheng med andre publikumsrettede veiledningsopplegg fra Difi. KMD vil fortsatt ha styring med ressursene gjennom etatsstyringen av Difi.

Ulemper: Difi har ikke spesifikk kompetanse innenfor voksenopplæringsfeltet. Difi vil måtte utvikle et eget miljø for dette. Vedlikehold av nettsted krever kontinuerlig oppmerksomhet og ressurser, eller blir det fort foreldet. Digitaliseringsstyrelsen i Danmark hadde utfordringer knyttet til oppdatering og vedlikehold på ulike kurs og opplæringsressurser som de la ut på nettsidene.

Privat aktør

Programgruppen for Digidel har ikke funnet noen private aktører som kan være aktuelle for å forvalte og videreutvikle Digidel-ressursene. Det er ingen enkeltaktør fra næringslivet som peker seg ut som aktuell for å ta fag- og ressursansvar for å forvalte og videreutvikle Digidel-ressursene, slik at de er tilgjengelige for alle kurs- og opplæringsaktører uten kostnader og med kursmateriell tilgjengelig på bokmål, nynorsk og samisk.

Kompetanse Norge (tidl. Vox)

Kompetanse Norge er en etat underlagt Kunnskapsdepartementet, som også får oppdrag fra andre departementer. Det nasjonale oppdraget deres er å bidra til økt deltakelse i arbeids- og samfunnsliv samt løfte og synliggjøre kompetansepolitikkens betydning for Norges utvikling. For å få til dette, samarbeider Kompetanse Norge med partene i arbeidslivet, flere departementer, regionale og kommunale aktører, frivilligheten, og alle opplærings- og utdanningsinstitusjoner. Kompetanse Norge er sekretariat for arbeidet med en nasjonal strategi for kompetansepolitikk.

Kompetanse Norge utvikler og formidler metoder for opplæring i grunnleggende ferdigheter som inkluderer digitale ferdigheter for voksne. De tilbyr etter- og videreutdanningstilbud for lærere og ledere i voksenopplæringen. Kompetanse Norge er nasjonal koordinator for feltet voksnes læring i EU/EØS-nettverket.

Kompetanse Norge har dedikerte ressurser og ansvar rettet mot å bidra til heving av grunnleggende digitale ferdigheter og kompetanse blant ulike målgrupper i den voksne befolkningen. Kompetanse Norge både kartlegger, tester og utvikler læringsmål og beskrivelser av digitale ferdigheter.

Kompetanse Norge innehar den kompetansen og det fagmiljøet som trengs for å videreutvikle kursmodulene til Digidel og kan gi en effektiv utnyttelse av allerede eksisterende faglige og økonomiske ressurser.

Fordeler: Har kompetanse og ressurser inne grunnleggende digitale ferdigheter og utviklingen av tilsvarende opplæringsmateriell. Har faglige ressurser innen pedagogikk og digital kompetanse.

Ulemper: KMD mister direkte innflytelse på utviklingen og koordineringen av opplæringsressursene.

Anbefaling fra programgruppen

Programgruppen er av den oppfatning at Digidel-modulene og ressursene må gjøres tilgjengelige etter programperiodens slutt i januar 2017 hos en statlig kompetansevirksomhet som kan forvalte og videreutvikle disse slik at de er tilgjengelige for alle interessenter i hele landet. Nye moduler bør utvikles etter innspill og behov fra aktører som driver kurs- og opplæring innen digitale ferdigheter.

I programgruppen til Digidel-programmet har Kompetanse Norge (tidl. Vox) vært en av de viktigste faglige premissleverandørene for utviklingen av opplæringsressurser innen digital kompetanse. Programgruppen for Digidel er av den oppfatning av det virker hensiktsmessig og ressursbesparende å legge det videre ansvaret for Digidel-ressursene til Kompetanse Norge hvor det allerede finnes ressurser (faglig og økonomisk) knyttet til kompetansehevende tiltak innen digital ferdigheter og kompetanse.

Nedenfor listes noen innspill som bør tas med i vurderingen i forbindelse med forvaltning av opplæringsressursene fra Digidel:

- Viktig at modulene kan oppdateres jevnlig av virksomhet med riktig faglig kompetanse.

- Passe på at det ikke er for store forskjeller mellom utstyr som brukes i kursmateriell og det som utstyret som de eldre bruker for å unngå forvirringer.
- Flere kursmoduler og mer -materiell bør utvikles, oversettes og oppdateres etter innspill og behov fra kurs- og opplæringsansvarlige rundt om i landet.
- Mange kommunale og fylkeskommunale bibliotek har lang erfaring med kurs- og opplæringsvirksomhet innen digital kompetanse. Det er viktig å sikre at biblioteksektoren kan bidra både som innholdsprodusenter og til å kvalitetssikre kursmateriell som utvikles.

Tilskudd

I programperioden har det vært utlyst to tilskuddsordninger rettet mot kompetansehevende tiltak innenfor digital kompetanse. Første tilskudd ble utlyst 21.04.16, og var rettet mot kurs og opplæring i digitale verktøy blant de med lav digital kompetanse og var spesielt rettet mot de deler av landet hvor det er få eller ingen tilbud. Ved fristens utløp 13.05.16 var det innkommet 45 søknader om tilskudd. 19 søkere fikk tildelt til sammen 2 millioner kroner.

Tilskuddsmottakerne i denne runden var bibliotek, foreninger, lag og organisasjoner mv. som planla ulike aktiviteter som kunne bidra til økt digital kompetanse hos innbyggerne lokalt.

Det andre tilskuddet var rettet mot kompetanseheving blant ansatte i kommuner og fylkeskommuner som driver publikumsrettet veiledning innenfor digitale ferdigheter og kompetanse. Tilskuddet ble utlyst 29.09.16 og ved fristens utløp 21.10.16 var det innkommet 55 søknader. 48 søkere fikk tildelt til sammen 2 millioner kroner for intern kompetanseheving i virksomhet.

Formålet med tildelingen av disse tilskuddene har vært å bidra både direkte og indirekte til at flere innbyggere kan få et lokalt tilbud om veiledning og opplæring i bruk av digitale verktøy og tjenester. Det ble lagt opp til god geografiske spredningen og alle søknader ble vurdert ut fra felles kriterier for vurdering av kvalitet på foreslåtte tiltak.

Når fristen for å rapportere på det siste tilskuddet utgår den 28. februar 2018 bør det utarbeides en rapport hvor effekten av begge tilskuddene blir vurdert i henhold til regelverket for tilskuddsforvaltning.

Anbefaling fra programgruppen

Programgruppen for Digidel 2017 har vurdert innretningen på tilskuddsordningene under Digidel-programmet og hva som kunne vært gjort annerledes.

Programgruppen er av den oppfatning at innretningen på tilskuddene har vært bra, men noen i gruppen mener at tilskuddsmidler også kunne ha vært rettet mot å utvikle undervisningsopplegg for veiledere og tilskudd rettet mot erfaringsutveksling og faglig samarbeid mellom kommuner som planlegger, eller har etablert, veiledningstjenester innen digital kompetanse.

Nedenfor listes noen innspill fra programgruppen som bør tas med i vurderingen ved utlysning av tilskudd rettet mot digitale ferdigheter og kompetanse i fremtiden:

- Utlysningen av tilskuddene bør markedsføres bedre i flere kanaler enn på regjeringen.no
- Tilskuddsmidler kan ofte ikke brukes der behovet er stort, f. eks, på utstyr og vikarer. (Dette følger av statens økonomireglement).
- Foreta ekstern evaluering av effektene på lokalt plan. (I dag rapporterer tilskuddsmottakerne selv på oppnådde resultater etter gjennomføring av ulike aktiviteter).

Inspirasjonsmagasin til eldre

For å nå ut til mange av de eldre som ikke bruker internett og digitale verktøy besluttet programgruppen for Digidel å lage et leservennlig magasin som kunne bidra til å øke interessen for de muligheter som digital deltakelse gir. Intensjonen med magasinet var å motivere eldre til å få lyst til å lære mer om mulighetene som ulike nettjenester og digitale verktøy gir. Magasinet ble utviklet av REDINK (vinner av anbudskonkurransen), og ble trykket i et opplag på 260.000 i september 2016. Magasinet inneholder 36 sider med ulike reportasjer og temaer knyttet til opplevelser og nye muligheter som man finner i den digitale verden. Skuespiller Kari Simonsen og tidligere NRK-ansatt Arne Scheie stilte frivillig opp som ambassadører for å flagge viktigheten av at eldre "henger med i den digitale verden".



Bilde: Kopi av forsiden og baksiden av magasinet

Sistesiden i magasinet oppfordrer leseren til å ta kontakt med kommunen, bibliotek etc. for å få hjelp til å melde seg på kurs.

For å sørge for en god distribusjon ut til eldre i hele landet ble det besluttet å legge magasinet med som vedlegg til bladet Pensjonisten i oktober-utgaven i 2016. 200.000 eksemplarer ble distribuert med Pensjonisten. KMD har fått meget gode tilbakemeldinger både på selve innholdet i magasinet, og på distribusjonsmetoden fra mange lesere.

Magasinet er distribuert ut til de fleste folkebiblioteker i landet, og via flere samarbeidspartnere i Digidel-nettverket. Flere bibliotek har gitt svært gode tilbakemeldinger på magasinet's innhold, og flere har etterlyst et slikt tiltak spesielt rettet mot eldre som målgruppe.

Magasinet kan bestilles på nett i papir- eller digital versjon, og vil være tilgjengelig i det minste ut 2017. Effekten av dette tiltaket vil bli gjort i slutten av 2017 når distribusjonen og bruken av magasinet bl.a. via bibliotekene er utnyttet til fulle.

4. Samarbeid med andre aktører

Digidel-programmet søkte å samarbeide med aktører fra næringslivet. DNB, Telenor og Microsoft Norge ble invitert med som hovedsamarbeidspartnere fra næringslivet da disse firmaene har bred erfaring og praksis knyttet til ulike aktiviteter knyttet til digital kompetanseheving rettet mot publikum og store kundegrupper. Samarbeidet med disse ble i hovedsak knyttet til planlegging og gjennomføring av Digidel-arenaene som var møteplasser for alle som jobber med digital kompetanse.

I programperioden har Telenor arrangert ca. 500 introduksjonskurs i bruk av mobil og nettbrett spredt over hele landet. I tillegg har både DNB og Microsoft gjennomført ulike tiltak og aktiviteter rettet mot å heve den digitale kompetansen blant ulike målgrupper blant befolkningen og egne kunder. Elektronikkforhandleren Elkjøp har også arrangert egne introduksjonskurs i bruk av mobil og nettbrett ved mange av deres varehus rundt i landet.

Anbefaling fra programgruppen

Programgruppen for Digidel har vurdert hvordan samarbeidet med de private aktørene har fungert og om innretningen på framtidig samarbeid knyttet til digital kompetanseheving bør endres. Programgruppen har en felles oppfatning av at samarbeidet har vært bra og viktig for å løfte oppmerksomheten rundt digital kompetanseheving. De kommersielle aktørene har store mengder data knyttet til brukeropplevelser og –erfaringer, som er svært nyttig for alle som driver med kurs og opplæring innen digitale ferdigheter og kompetanse.

Nedenfor listes noen forbedringspunkter som bør vurderes i forbindelse med framtidig samarbeid med private aktører:

- Private aktører bør synliggjøres også utenfor samarbeidsarenaene.
- Bør hente inn mer brukerdata og ressurser fra aktørene.
- Noen i programgruppen mener de private aktørene burde bidratt mer på økonomi mens andre mener programmet ikke bør være avhengig av slike bidrag.
- Private aktører bør kunne bidra til større medieoppmerksomhet.
- Private aktører bør samarbeid mer lokalt ute i den enkelte kommune.

5. Økonomi

Det første året i programmet (2015) ble det brukt ca. 2 millioner av et budsjett på 5 millioner. 2015 ble mye tid og ressurser brukt til å etablere programmets struktur og utarbeide planer for aktiviteter i programmet. Ressurser ble også brukt på å inngå samarbeidsavtaler, mobilisere aktuelle deltakere i forvaltningen og frivillige organisasjoner. Dette gjorde at aktivitetsnivå ble noe mindre enn opprinnelig planlagt for 2015.

I 2016 ble det brukt 4,2 millioner av et budsjett på 5 millioner. I tillegg ble det tildelt 2 millioner fra en egen tilskuddspost innrettet mot utvikling av kommunale veiledningstjenester innen digital kompetanse.

Kostnadene for gjennomføringen av de tre Digidel-arenaene som ble gjennomført i 2015 og 2016 er ikke inkludert. Kostnadene for disse ble dekket av samarbeidspartnerne DNB, Telenor og Microsoft Norge som deres bidrag inn i programmet på til sammen 213.000 kroner.

6. Medie- og informasjonsarbeid

Hovedmålgruppen for Digidel-programmet har vært de som driver kurs og opplæring innen digitale ferdigheter og kompetanse. KMDs politiske ledelse har vært synlig, og har flagget flere aktuelle saker ved større milepæler både ved oppstarten av programmet, under Digidel-arenaene, i ulike avisoppslag og andre medieinnslag.

Programledelsen publiserte ikke egne nyhetsbrev men opprettet nettstedet www.digidel.no hvor ulike ressurser og nyheter rettet mot kurs- og opplæringsansvarlige ble publisert. Et par felles e-poster med oppdatert informasjon ble årlig sendt ut til alle som var registrert som interessenter i Digidel-programmet.

Med begrensende ressurser i programledelsen ble aktiv bruk av sosiale medier lite benyttet. Programledelsen valgte å prioritere informasjonsspredning og markedsføring via de etablerte deltakerne i programgruppen. Med en programperiode på 2 år ble ikke tid og ressurser brukt på å markedsføre navnet og begrepet "Digidel". Hoveddelen av informasjonen fra programmet var rettet mot kurs- og opplæringsansvarlige og ikke direkte til sluttbrukere. Nettverk og informasjonskanaler hos samarbeidspartnerne var etablert før Digidel-programmet og vil fortsatt være tilgjengelige etter programmets avslutning.

Magasinet Ny på nett ble laget og distribuert i oktober 2016 for å øke interessen for internett og digitale tjenester hos eldre innbyggere. Fokus var på innhold og reportasjer med høy kvalitet som kunne vekke interessen og bidra til at flere eldre melder seg på kurs og opplæring og markedsføring av enkeltaktører ble derfor nedprioritert. Magasinet ble utformet slik at det kan brukes av alle aktører i landet som driver med kurs og opplæring og i tiden fremover.

Anbefaling fra programgruppen

Programgruppen for Digidel har vurdert medieopplegg og markedsføringen fra KMDs side og valget av virkemidler rettet mot målgruppene. Programgruppen er fornøyd med medieoppmerksomheten som helhet under programperioden og spesielt er de fornøyd med utviklingen og oppmerksomheten knyttet til Digidels e-moduler og inspirasjonsmagasinet rettet

mot eldre. Det var også disse tiltakene som fikk mest oppmerksomhet ute blant målgruppene i programmet.

Nedenfor listes noen flere innspill fra programgruppen knyttet til medie- og informasjonsarbeid som ble gjort i programmet:

- Flere departementer burde vært med i markedsføringen av programmet eksternt (f. eks. ASD og KD).
- Noen i programgruppen mener blogging og bruk av sosiale medier direkte fra Digidel kunne bidratt til større synlighet.
- Mer direkte markedsføring og synlighet i medier som eldre benytter.
- Programmet burde hatt enda tydeligere og mer direkte markedsføring av bibliotekene som arena for digital veiledning.

7. Indikatorer på digital kompetanse

I programbeskrivelsen for Digidel ble følgende målindikator satt: "(...) en tydelig nedgang i antallet svake brukere/ikke-brukere av IKT slik dette måles på flere ulike måter av bl.a. SSB, PIAAC, Deltasenteret/SIFO og Difi ved utgangen av 2017."

Per i dag har vi ingen omforent metode for måling av norske innbyggers digitale ferdigheter og digital kompetanse. For å kunne kartlegge utviklingen, og utvikle målrettede tiltak, bør det utvikles robuste indikatorer som måler digitale ferdigheter og digital kompetanse i befolkningen, samt graden av digital deltagelse. Ulike aktører som er involvert i arbeidet med å øke befolkningens digitale deltagelse og kompetanse bør kunne enes om en omforent og bedre metode.

Målet med dette arbeidet er å utvikle et sett med indikatorer på digital kompetanse noe tilsvarende det som er gjort i Storbritannia. Der har man sammenstilt ulike datasett og laget et digitalt kart som viser hvor i landet det er fare for at man kan bli digitalt "utenfor" eller ekskludert (se UK Digital Exclusion Heatmap: <http://www.go-on.co.uk/resources/heatmap/>). Den britiske modellen kombinerer ulike indikatorer som inkluderer både infrastruktur og sosiale faktorer som alder, utdanning, helse etc.

Planen var at dette arbeidet skulle gjennomføres innen slutten av programperioden i 2016. Grunnet begrensede personalressurser måtte dette arbeidet utsettes. Det vil bli gjennomført i KMD i løpet av våren 2017.

KMD vil, i samarbeid med Difi, SSB, SIFO, Kompetanse Norge og andre aktuelle virksomheter, arrangere en workshop våren 2017 for å starte arbeidet med å utvikle indikatorer på digital kompetanse. Dette er oppstarten på et arbeid hvor man kan bli enige om aktuelle indikatorer og metoden som bør velges for datainnhenting. Arbeidet vil videreføres i form av et FOU-opdrag som settes ut til aktuelle fagmiljøer, primært i samarbeid med SSB. Det er satt av midler i KMD til å gjennomføre en forstudie knyttet til dette arbeidet.

8. Kommunale veiledningstilbud innen digital kompetanse

KMD og KS har i fellesskap forpliktet seg til å legge forholdene til rette slik at kommunesektoren kan opprette et veiledningstilbud som kan bidra til å øke innbyggernes digitale deltakelse og kompetanse. Dette veiledningstilbudet skal ikke være en nyetablering i kommunene, men en videreutvikling og samordning av den innbygger-service som kommunene allerede tilbyr sine innbyggere. Dette kan f.eks. inngå som en del av folkebibliotekets generelle veiledningstilbud, kommunens servicekontor, eller veiledning fra kommunale fagavdelinger.

Tiltaket er et ledd i å unngå digitale skiller i befolkningen, og er forankret i Meld. St. 27 (2015-2016) Digital agenda for Norge. IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet som ble lagt frem 15. april 2016. Arbeidet skal ta utgangspunkt i de kompetanse- og veiledningsaktiviteter som allerede er igangsatt i regi av KMDs toårige program for økt digital deltagelse og kompetanse (Digidel 2017), og den veiledningsaktivitet som allerede skjer i mange kommunale bibliotek i dag.

KS og KMD undertegnet 30. juni 2016 en intensjonsavtale om utvikling av et kommunalt veiledningstilbud for økt digital kompetanse. KS og KMD har i fellesskap forpliktet seg til å legge forholdene til rette slik at alle kommuner kan opprette et veiledningstilbud som kan bidra til å øke innbyggernes digitale deltakelse og kompetanse.

Det nye med denne avtalen er at kommunene sammen med staten lager et konsept for et veiledningstilbud som omfatter både statlig, kommunal, privat og frivillig sektor. Tilbudet skal være tilpasset innbyggernes veiledningsbehov.

På bakgrunn av intensjonsavtalen har KS og KMD i fellesskap utarbeidet et prosjektmandat for utvikling av kommunale veiledningstilbud innen digital kompetanse. Målet med prosjekt er å bidra til etablering av et veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse i alle landets kommuner. Prosjektet tar utgangspunkt i de kompetanse- og veiledningsaktiviteter som allerede er igangsatt i regi av KMDs Digidel-program, og den veiledningsaktivitet som allerede skjer i mange kommunale bibliotek i dag.

Prosjektets resultatmål/delmål:

- Prosjektet skal utvikle et konsept til kommunene for etablering og drift av et veiledningstilbud innen digital kompetanse som inkluderer opplæringsressursene som er utviklet under Digidel-programmet, www.digidel.no.
- Utrede hvordan de statlige etater med digitale tjenester rettet mot innbyggere kan levere opplæringsmateriell og –ressurser som de kommunale veiledningstilbudene kan benytte seg av.
- Utrede hvordan private og frivillige aktører kan bidra til opplæringen ved veiledningstilbudene.
- Utrede de økonomiske og administrative konsekvensene ved etableringen av kommunale veiledningstilbud.

- Utarbeide en "utrullingsplan" for konseptet for alle regioner

Målgruppen for prosjektet er alle kommunale bibliotek (ev. kommunal innbyggjerservice) som skal etablere, eventuelt videreutvikle et eksisterende tilbud. Kommuner med et særskilt behov for bistand vil bli prioritert.

Prosjektet starter opp i slutten av januar 2017 og har ett års varighet. Prosjekteier er KMD og KS og prosjektet ledes av KMD som stiller med en prosjektleder i 100 % stilling. KS vil bidra med personalressurser opptil en 50 % stilling i prosjektgruppen for 2017.

En prosjektgruppe med deltakere fra ulike kommuner/fylkeskommuner, nasjonale kompetansesenter og statlige etater med utadrettet publikumsservice vil bli opprettet. Og en styringsgruppe med representanter fra aktuelle fagdepartementer og KS vil etableres.

KMD bidrar med ressursstøtte til prosjektgruppen knyttet til sekretariatsfunksjonen.

9. Veien videre etter Digidel-programmet

Arbeidet for å bedre befolkningens digitale deltakelse og kompetanse må være en kontinuerlig aktivitet. Det store gevinstpotensialet som ligger i digitalisering nås ikke dersom deler av befolkningen ikke kan, eller av ulike grunner ikke ønsker, å bruke digitale tjenester. Norge har gode muligheter for å heve kompetansen blant svake og ikke-brukere av IKT. Offentlig sektor har høy tillit i befolkningen og kommunikasjonen mellom næringsliv, offentlige myndigheter og frivillige organisasjon er i hovedsak preget av god dialog.

Denne sluttrapporten fra Digidel-programmet peker på flere tiltak og aktiviteter som bør videreføres i fremtiden for å fortsette det viktige arbeidet med å heve befolkningens digitale ferdigheter og kompetanse.

Visjonen til Digidel-programmet var basert på grunntanken at høy grad av digital deltakelse blant befolkningen sikrer at effektiv digital kommunikasjon kan finne sted mellom innbyggerne og offentlig sektor. Hver innbygger skal være i stand til å nyttiggjøre seg digitale tjenester fra næringslivet og fra offentlig sektor og samtidig være i stand til å delta i det offentlige ordskifte og sikre kunnskaper om plikter og rettigheter knyttet til bl.a. folkestyre, valg, personvern og rettssikkerhet.

For at innbyggerne skal få fullt utbytte av digitale tjenester krever dette at både offentlig og privat sektor tilrettelegger tjenestene slik at terskelen for deltakelse blir lavest mulig uten at dette går på bekostning av sikkerhet og kvalitet.

Digital kompetanse bidrar til livslang læring og bedre forståelse for utfordringer knyttet til sikkerhet. Kompetansehevingen er et viktig bidrag til demokratiet ved at innbyggerne kan foreta informerte valg.

Arbeidet med å heve den digitale kompetanse må synliggjøres av alle aktører fra næringsliv, offentlige myndigheter og frivillige som ønsker å bidra til, og har interesse i, at innbyggerne tilegnes seg grunnleggende digitale ferdigheter.