Digihjelpen – et kommunalt veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse

RAPPORT 2018

PROSJEKTGRUPPEN FOR DIGIHJELPEN

RAPPORTENS TITTEL:	**Digihjelpen – et kommunalt veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse**
FOTOGRAFI I RAPPORT:	**Shutterstock.com**
DATO:	**23.02.2018**

Digihjelpen skal få flere på nett

Bruk av digitale verktøy og tjenester er i dag en del av hverdagen for de aller fleste. Digital kompetanse er en viktig forutsetning for å kunne delta aktivt i samfunnet. Dette handler om livskvalitet, verdighet, og ikke minst mulighet til å delta på like vilkår i vårt demokrati.

Grunnleggende digital kompetanse er en viktig forutsetning for at innbyggerne skal kunne ta i bruk de offentlige digitale tjenestene. Økt bruk av disse tjenestene vil bidra til bedre og mer effektive offentlige tjenester. Samtidig vil dette også frigjøre ressurser til å utføre andre offentlige oppgaver både sentralt og lokalt.

Regjeringen og KS har i mange år jobbet for at det offentlige skal tilby sine tjenester på nett og har prioritert ulike tiltak for å øke den digitale deltakelsen og kompetanse i befolkningen.

For å unngå digitale skiller i befolkningen har Kommunal- og moderniseringsdepartementet og KS gått sammen om å bidra til at kommunene kan etablere et grunnleggende digitalt veiledningstilbud til sine innbyggere. Gjennom lokale Digihjelp-tilbud kan innbyggerne få generell hjelp og veiledning for å komme i gang med bruk av digitale verktøy og tjenester. Denne prosjektrapporten er et av resultatene fra dette samarbeidet.

I tillegg er netthåndboken www.digihjelpen.no etablert. Her kan kommuner få råd og tips om hvordan de kan bygge opp et lavterskeltibud til sine innbyggere.

Vi ønsker dere lykke til i det viktige arbeidet med å heve innbyggernes digitale kompetanse og sikre at Norge også i fremtiden vil ligge på verdenstoppen i bruk av digitale tjenester.

Monica Mæland
Kommunal- og moderniseringsminister

Gunn-Marit Helgesen
Styreleder KS

Forord

Digital kompetanse og deltakelse i befolkningen er en viktig forutsetning for å oppnå verdiskaping og vekst i et mer digitalt samfunn. Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) og KS (Kommunenes interesseorganisasjon) har i fellesskap forpliktet seg til å legge forholdene til rette for at kommunene kan gi innbyggere som har liten eller ingen digital kompetanse et grunnleggende veiledningstilbud, slik at de i større grad blir digitalt inkludert.

KMD, KS og representanter fra både statlig sektor og kommunesektoren har i 2017 gått sammen om prosjektet *Digihjelpen*. Prosjektet har samlet og systematisert erfaringer og utviklet et konsept som kan understøtte kommunenes arbeid med å utvikle et veiledningstilbud på området. Denne rapporten redegjør for prosjektresultatene. Prosjektgruppen har sett både på hva som bør inngå i et kommunalt veiledningstilbud, hvordan det bør organiseres og hvordan kommunene best kan gå fram for å realisere et tilbud. Som vedlegg til rapporten finnes en innholdsbeskrivelse for en nettbasert håndbok som skal utvikles første kvartal 2018 på KS nettsider. Netthåndboken skal være et praktisk hjelpemiddel for kommuner som ønsker å etablere eller videreutvikle et permanent veiledningstilbud innen grunnleggende digital kompetanse, rettet mot innbyggerne.

Deltaker fra Levanger kommune har representert Innherred samkommune i prosjektperioden 2017. Deltaker fra Trøndelag fylkesbibliotek har representert Sør-Trøndelag fylkesbibliotek i samme periode.

Eva Hille

Bergen kommune

Eva Kristin Lian

Levanger kommune

Anastassia Dyrkorn

Moss kommune

Lene Moum

Oslo kommune

Heikki Knutsen

Finnmark fylkesbibliotek

Frode Pettersen

Trøndelag fylkesbibliotek

Arne Gundersen

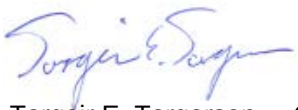
Nasjonalbiblioteket

Jannicke Røgler

Norsk Bibliotekforening

Espen Sunde

NAV // Arbeids- og velferdsdirektoratet



Torgeir E. Torgersen

Skatteetaten

Gjertrud Strand Sanderød

KS

Stian Lindbøl

Kommunal- og moderniseringsdepartementet

Innhold

1 Sammendrag 5
2 Bakgrunn 7
2.1 Målsetting og målgrupper 8
2.2 Definisjon av digitale ferdigheter 9
3 Kommunenes veiledningstilbud – nåsituasjonen 11
3.1 Spørreundersøkelse 11
3.2 Nåsituasjon basert på resultatene fra undersøkelsen 12
3.3 Eksempler på kommunale Digihjelpen-tilbud 13
4 Anbefalinger til kommunene 14
4.1 Kjennskap til tilbud og behov 14
4.2 Forankring 16
4.3 Mulige former for organisering av veiledningstilbudet 16
4.4 Hjelp til kompetanseheving av ansatte 20
4.5 Personvern og sikkerhet 21
4.6 Økonomi 21
5 Avtaler om tilgang til læringsressurser og veiledningsmateriell 24
5.1 Avtale mellom KMD og Kompetanse Norge om Digidel-ressursene 24
5.2 Samarbeidsavtaler med NAV og Skatteetaten 25
6 Veien videre 26
6.1 Realisering av netthåndboken 26
6.2 Informasjonstiltak 26
6.3 Redaksjonsråd for netthåndboken 27

Vedlegg til rapporten:

1. *Struktur- og innholdsbeskrivelse for netthåndboken*
2. *Spørreundersøkelsen som ble sendt ut til kommunene*
3. *Liste over kommuner som deltok i kartlegging*
4. *Eksempel på kartlegging fra Bydel Frogner i Oslo kommune*
5. *Om prosjektgjennomføringen*

1 Sammendrag

Digital deltakelse og kompetanse i befolkningen er en viktig forutsetning for å oppnå verdiskaping og vekst i samfunnet. Det store potensialet som ligger i digitalisering nås imidlertid ikke dersom deler av befolkningen ikke kan, eller av ulike grunner ikke ønsker, å bruke nye digitale tjenester. Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) og KS har i fellesskap forpliktet seg til å legge forholdene til rette slik at kommunene kan opprette eller videreutvikle et veiledningstilbud som kan hjelpe innbyggere som har liten eller ingen digital deltakelse og kompetanse. Det kommunale tilbudet er i utgangspunktet ikke tenkt som et helt nytt servicetilbud i kommunene. Veiledningstilbudet kan være en videreutvikling og samordning av den innbyggerservicen som kommunene allerede tilbyr sine innbyggere. Prosjektgruppen forutsetter også at veiledningstilbudet kan bygge videre på de tiltakene og ressursene som ble utviklet i forbindelse med Nasjonalt program for digital deltakelse (Digidel). Kommunene trenger slik sett ikke å utvikle eget veiledningsmateriell til sitt veiledningstilbud, men kan i svært stor grad lene seg på materiell som allerede finnes.

Denne prosjektrapporten gir noen overordnete anbefalinger knyttet til etablering eller videreutvikling av et lavterskel veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse. Prosjektgruppen har også utarbeidet en struktur- og innholdsbeskrivelse for en netthåndbok som skal utvikles på KS sin nettside i løpet av våren 2018. Den skal være en praktisk hjelp for kommuner som skal etablere eller videreutvikle sitt veiledningstilbud. Målgruppene for det kommunale Digihjelpen-tilbudet kan være eldre over 65 år, mennesker med ulike funksjonsnedsettelser og ulike kategorier voksne som trenger veiledning i bruk av digitale tjenester for å delta i arbeidslivet, samfunnsliv, livslang læring og etter hvert opprettholde en aktiv alderdom, men det kan også være innvandrere og yngre brukere som er førstegangsbrukere av kommunale eller statlige digitale tjenester. Prosjektgruppen har definert grunnleggende digital kompetanse som ferdigheter på nivå 1–2 i Utdanningsdirektoratets inndeling.

En kartlegging prosjektgruppen gjennomførte våren 2017 viste blant annet at det er et relativt stort spenn i kommunenes organisering av veiledningstilbudet. De som oppgir at de i liten grad har et tilbud, oppgir ulike årsaker til dette: liten pågang eller fokus på temaet, manglende ressurser eller kapasitet eller at det ikke er politisk prioritert. Veiledning gis primært innen generell bruk av digitale verktøy og internettjenester, men også hjelp til bruk av kommunens digitale tjenester og av statlige digitale tjenester. I tillegg til hjelp over telefon gis hjelpen som individuell veiledning eller opplæring i kommunens lokaler eller opplæring i gruppe. De fleste kommunene gir veiledningstilbudet fra informasjons-/servicetorg eller fra folkebibliotek.

Basert på den kunnskap om god praksis som er ervervet gjennom innsamlede data og innspill underveis har prosjektgruppen utarbeidet noen anbefalinger til kommuner som skal etablere eller videreutvikle sitt kommunale Digihjelpen-tilbud. Før kommunene går i gang med å forankre og organisere sitt veiledningstilbud, mener prosjektgruppen at det er nødvendig å ha kjennskap til utgangspunktet – dvs. hvilket tilbud de har i dag og hvordan det er organisert. Det er også nødvendig med en viss oversikt over nivået på den digitale kompetansen hos innbyggere og de ansatte som skal gi veiledningen. Kunnskapen om denne nåsituasjonen vil gi kommunene et faktabasert utgangspunkt for forankring, organisering og utvikling av veiledningstilbudet.

Sentrale spørsmål i arbeidet med organiseringen av veiledningstilbudet er fysisk plassering (hvor skal publikum møte veilederen) og hvilke aktører som skal medvirke i veiledningstilbudet. Prosjektets undersøkelse viste at biblioteket og kommunens informasjons-/servicekontor benyttes som arena for veiledning i mange kommuner i dag. Men også andre arenaer og steder er mulige, avhengig av hvordan kommunene ønsker å organisere sitt tilbud og hvilke aktører de ønsker å samarbeide med. Flere kommuner trekker dessuten veksel på frivillige aktører i sitt veiledningstilbud. Det er viktig at kommunene selv organiserer og tilpasser sitt tilbud med utgangspunkt i egen nåsituasjon, lokale forhold og rammebetingelser.

Å veilede innbyggere i grunnleggende digital kompetanse og ulike digitale tjenester vil kunne være en ny oppgave for ansatte i kommunene. Derfor vil flere kommuner sannsynligvis ha behov for å bygge opp sin generelle veiledningskompetanse, og noen veiledere må kanskje styrke sin digitale kompetanse. Det finnes flere ressurser og tilbud rettet mot kompetanseheving av egne ansatte som kommunene kan benytte. KMD skal gjennom et nytt utviklingsprosjekt bistå med å sette fart på digitaliseringen i kommunene. KS Læring er en nasjonal plattform for deling av kunnskap og kompetanseheving for ansatte i kommuner og fylkeskommuner, og brukes i dag av over 150 000 ansatte i kommuner og fylkeskommuner. Kurset «23 offentlige ting» tar for seg nettbaserte tjenester fra offentlige virksomheter, blant annet elektronisk ID, digital postkasse, kommunale og fylkeskommunale tjenester, Altinn, Brønnøysundregistrene, helsetjenester på nett, Lovdata og juridisk veileder og SSB. Kompetanse Norge tilbyr ulike kartleggingsverktøy og har tilskuddsordninger som er aktuelle ved etablering av et kommunalt Digihjelpen-tilbud.

Kommuner som samordner de ulike veiledningstilbudene sine innen digital kompetanse, fra for eksempel servicetorg og folkebibliotek, vil kunne oppnå bedre organisering, ressursutnyttelse og unngå at et Digihjelpen-tilbud til innbyggerne krever ekstra driftsutgifter. Dersom kommunen etablerer et helt nytt veiledningstilbud i stedet for å omorganisere eksisterende tilbud fra bl.a. servicetorg og folkebibliotek, vil det kunne oppstå enkelte kostnader knyttet til etablering av et nytt tilbud. Kostnadene vil bl.a. kunne være knyttet til organisering, personaltiltak, opplæring og kostnader knyttet til innkjøp og tilgjengeliggjøring av IKT-utstyr.

Gjennom prosjektet har det blitt utarbeidet samarbeidsavtaler mellom KS, KMD og de statlige virksomhetene NAV og Skatteetaten. NAV og Skatteetaten skal bidra med innholdsressurser gjennom netthåndboken. KMD har tildelt ressurser til Kompetanse Norge som nå har ansvaret for forvaltning og videreutvikling av veiledningsressursene fra Digidel-programmet. KMD og KS har også inngått en avtale om drift og forvaltning av netthåndboken som skal ligge på KS sine nettsider. Det skal opprettes er redaksjonsråd som skal sikre at ikke bare endringer og nye forhold som er viktige for innbyggerne i konteksten digital kompetanse fanges opp, men også at eventuelle nye læringsressurser og veiledningsmateriell som kan ha verdi for kommunene identifiseres og løpende legges til netthåndboken.

I vedleggene til rapporten følger innholds- og strukturbeskrivelsen for netthåndboken, spørreundersøkelsen som ble sendt ut til kommunene, listen over kommunene som deltok i undersøkelsen, eksempel på en kartlegging i bydel Frogner i Oslo kommune og informasjon om selve gjennomføringen av prosjektet *Digihjelpen*.

2 Bakgrunn

God digital kompetanse og deltakelse blant innbyggerne er viktig

Norge er et av de fremste landene i verden når det gjelder tilgang på IKT-utstyr og bruk av digitale tjenester. Digital deltakelse og kompetanse i befolkningen er en viktig forutsetning for å oppnå verdiskaping og vekst i samfunnet, men det store potensialet som ligger i digitalisering nås ikke dersom deler av befolkningen ikke kan, eller av ulike grunner ikke ønsker, å bruke nye digitale tjenester. Norge har gode muligheter for å heve kompetansen blant innbyggere som har liten eller ingen digital kompetanse. Offentlig sektor har høy tillit i befolkningen og kommunikasjonen mellom offentlige myndigheter, næringsliv og frivillige organisasjoner er i hovedsak preget av god dialog.

Innbyggerne skal være i stand til å nyttiggjøre seg digitale tjenester fra offentlig sektor og næringslivet, og samtidig være i stand til å delta i det offentlige ordskifte og sikre kunnskap om plikter og rettigheter knyttet til bl.a. folkestyre, valg, skatt, trygd og pensjon. Digital kompetanse kan i tillegg bidra til livslang læring, bedre forståelse for datasikkerhet og sosiale normer på internett og bidra til at innbyggerne tar informerte valg.

Meld. St. 27 (2015-2016) *Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*[1] omtaler styrking av arbeidet med digitalt førstevalg som et viktig og prioritert effektiviseringstiltak fra regjeringens side. Digitalt førstevalg innebærer at forvaltningen så langt som mulig er tilgjengelig på nett og at nettbaserte tjenester er hovedregelen for forvaltningens kommunikasjon med brukerne. Både stat og kommune ser på digitalisering som et verktøy for å skape bedre og mer effektive offentlige tjenester for alle. Sett fra kommunenes perspektiv så handler dette i siste instans om å yte bedre service til innbyggerne. Digitalisering handler om å endre virksomheten til å kunne drive mer effektivt, noe som i sin tur frigjør ressurser til de som trenger det mest – enten ved å flytte midler fra et forvaltningsområde til et annet eller ved å øke kvaliteten innenfor eksisterende område.

God digital kompetanse vil blant annet bidra til at innbyggerne:

- tar informerte valg basert på god og tilgjengelig informasjon fra kommune og stat (deltakelse i demokratiet).
- bedre ivaretar sine plikter og rettigheter i samfunnet.
- får en sikrere kommunikasjon med offentlige etater og håndterer sensitiv informasjon bedre.
- benytter digitale tjenester på nett, søke etter tjenester og skaffer seg innsyn og informasjon om egen sak – og kommuniserer med det offentlige på nett.
- opplever kortere ventetid hos kommunal og statlig forvaltning ved at de kan benytte digitale løsninger.
- får bedre forutsetninger for å ta i bruk helse- og velferdsteknologi.
- får bedre digital dømmekraft og økt forståelse for datasikkerhet og sosiale normer på internett.
- opplever en mestringsfølelse i det digitale samfunnet.

[1] *Meld. St. 27 (2015-2016) Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*

For den enkelte er et minimum av digital kompetanse nødvendig for å kunne være informert og delta i dagens digitaliserte hverdag. Det er viktig med tiltak som kan bidra til å heve den grunnleggende digitale kompetansen til den delen av befolkningen som har behov for det, slik at alle kan bruke de digitale, offentlige tjenestene og oppleve tjenestene som like tilgjengelige.

Et kommunalt veiledningstilbud som kan heve den grunnleggende digitale kompetansen

Kommunal og moderniseringsdepartementet (KMD) og KS har i fellesskap forpliktet seg til å legge forholdene til rette slik at kommunene kan opprette eller videreutvikle et veiledningstilbud som kan hjelpe innbyggere som har liten eller ingen digital deltakelse og kompetanse. Det kommunale tilbudet er i utgangspunktet ikke tenkt som et helt nytt servicetilbud i kommunene. Veilednings-tilbudet kan være en videreutvikling og samordning av den innbyggerservicen som kommunene allerede tilbyr sine innbyggere. Veiledningstjenesten kan for eksempel være en del av folkebibliotekets generelle veiledningstilbud, men veiledningstjenesten kan også utøves av kommunens servicekontor eller som ledd i det veiledningstilbudet som kommunale fagavdelinger, der kommunen forventer eller ønsker at innbyggerne primært bruker en digital tjeneste.

Prosjektgruppen forutsetter at veiledningstilbudet i kommunene blant annet kan bygge videre på de tiltakene og ressursene som ble utviklet i forbindelse med Nasjonalt program for digital deltakelse (Digidel 2017[2]). Disse ressursene videreføres og videreutvikles av Kompetanse Norge som en nasjonal ressurs. Kommunene trenger slik sett ikke å utvikle eget veiledningsmateriell til veiledningstilbudet innen grunnleggende digitale ferdigheter, men kan i svært stor grad lene seg på materiell som allerede er utviklet.

2.1 Målsetting og målgrupper

Målsettingen for prosjektet *Digihjelpen* har vært å legge til rette for at alle landets kommuner på sikt kan etablere et veiledningstilbud til innbyggere som mangler grunnleggende digital kompetanse. Det er kommunene som er den viktigste målgruppen for prosjektets leveranser.

Ved å øke den digitale kompetansen vil kommunikasjonen mellom innbyggerne og offentlig sektor kunne bli mer effektiv. Prosjektgruppen anbefaler at kommunene etablerer et lavterskel veiledningstilbud på ett bestemt fysisk sted (for eksempel i bibliotek eller servicetorg) hvor personer med liten eller ingen digital kompetanse kan få veiledning og hjelp til å tilegne seg grunnleggende digitale ferdigheter og veiledning i bruk av viktige offentlige digitale tjenester. I denne rapporten gir prosjektgruppen noen overordnete anbefalinger til kommunene om etablering eller videreutvikling av deres veiledningstilbud.

Prosjektgruppen har også utarbeidet en struktur- og innholdsbeskrivelse for en netthåndbok som skal utvikles på KS sin nettside i løpet av våren 2018. Netthåndboken skal være en praktisk hjelp for kommuner som skal etablere eller videreutvikle eget veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse. Ved hjelp av netthåndboken skal de kommuner som i dag ikke har et slikt tilbud, kunne utvikle dette uten omfattende organisasjons- og administrative kostnader. Netthåndboken vil gi konkrete råd og tips til utformingen av tilbudet, eksempler fra andre kommuner og lenker til viktige kurs- og opplæringsressurser hos blant andre Kompetanse Norge.

En langsiktig effekt av å heve innbyggernes digitale kompetanse vil være økonomiske besparelser, ved at ansatte i kommunene i større grad kan prioritere andre arbeidsoppgaver. Konsekvensen av økt deltakelse og oppslutning om digitale tjenester vil også være besparelser og økt måloppnåelse på andre områder, både for kommunene selv og for staten. I tillegg til å ha generelle effektivitets-virkninger vil økt digital kompetanse og økt deltakelse i befolkningen også ha positive virkninger for

[2] www.digidel.no

privat næringsliv – som på en mer effektiv måte kan introdusere digitale tjenester og tilbud som når ut til hele befolkningen.

Digihjelpen-tilbudet i kommunene er først og fremst rettet mot innbyggere som har behov for *grunnleggende* veiledning i bruk av digitale verktøy og tjenester for å kunne fungere i dagens digitale samfunn. De mest sårbare gruppene slik de er identifisert i bl.a. SIFOs/Deltasenterets rapport 2 og 5 i 2014 og i statistikk fra SSB er:

- Førstegenerasjons innvandrere fra ikke-vestlige land, med spesielt fokus på kvinner
- Eldre over 65 år
- De som står utenfor arbeidslivet, blant andre trygdede/hjemmeværende
- Mennesker med ulike funksjonsnedsettelser

Digihjelpen-tilbudets potensielle brukere kan også være ulike kategorier voksne som trenger veiledning i bruk av digitale tjenester for å delta i arbeidslivet, samfunnsliv, livslang læring og etter hvert opprettholde en aktiv alderdom, og yngre brukere som er førstegangsbrukere av kommunale eller statlige digitale tjenester og som derfor ikke har egne erfaringer. Selv yngre brukere som i utgangspunktet kan synes å være digitale og ivrige brukere av for eksempel smarttelefoner og spill, kan ha utfordringer i møtet med bestemte teknologier eller begrepsapparat som benyttes i tilknytning til de offentlige tjenestene.

2.2 Definisjon av digitale ferdigheter

Digitale ferdigheter er en viktig forutsetning for aktiv deltakelse i et arbeidsliv og et samfunn i stadig endring. Den digitale utviklingen har endret flere premisser for lesing, skriving, regning og muntlige uttrykksformer. Derfor er digitale ferdigheter en naturlig del av grunnlaget for læringsarbeid både i og på tvers av faglige emner. Digitaliseringen gir muligheter for nye læringsstrategier, men stiller også økte krav til dømmekraft.

Rammeverk for grunnleggende ferdigheter (Utdanningsdirektoratet 2012) definerer fire f**erdighetsområder:**

- **Tilegne og behandle,** som innebærer å kunne bruke ulike digitale verktøy, medier og ressurser til å søke etter, navigere i, sortere, kategorisere og tolke digital informasjon hensiktsmessig og kritisk.
- **Produsere og bearbeide**, som innebærer å kunne bruke digitale verktøy, medier og ressurser til å sette sammen, gjenbruke, omforme og videreutvikle ulike digitale elementer til produkter, for eksempel sammensatte tekster.
- **Kommunisere**, som innebærer å kunne bruke digitale verktøy, ressurser og medier til å samarbeide i læringsprosesser, og til å presentere egen kunnskap og kompetanse til ulike mottakere.
- **Digital dømmekraft**, som innebærer å kunne bruke digitale verktøy, medier og ressurser på en forsvarlig måte, og å ha et bevisst forhold til personvern og etisk bruk av Internett.

Det å utvikle digitale ferdigheter innebærer å lære seg å bruke digitale verktøy, medier og ressurser. Videre innebærer det å benytte digitale verktøy, medier og ressurser til å tilegne seg faglig kunnskap og til å uttrykke egen kompetanse. I dette ligger det også en økende grad av selvstendighet og dømmekraft i valg og bruk av digitale verktøy, medier og ressurser ut fra bruksområdet.

Utdanningsdirektoratet har også definert ulike ferdighetsnivåer. Prosjektgruppen har definert grunnleggende digital kompetanse som ferdigheter på nivå 1–2 i direktoratets inndeling[3]. Ferdigheter på nivå 1–2 innebærer at man forholder seg til digital informasjon når det er nødvendig og tar i bruk enkle digitale verktøy. Man kjenner også til enkle nettvettregler. Faktaboksen under beskriver ferdighetene på de to første nivåene, innen de fire ferdighetsområdene.

Ferdighetsområde: Tilegne og behandle	
Nivå 1	Leser hypertekst og enkel interaktiv informasjon og bruker bilde- og ikonbasertnavigasjon.
Nivå 2	Gjør enkle digitale søk, og leser og tolker informasjon fra digitale kilder. Bruker enkle digitale ressurser og verktøy for informasjonsbehandling og læring.
Ferdighetsområde: Produsere og bearbeide	
Nivå 1	Skriver enkle tekster på tastatur og lager enkle digitale sammensatte tekster. Kjenner til enkel digital kildebruk og opphavsrett.
Nivå 2	Lager digitale sammensatte tekster med ulike elementer og enkle digitale formkrav. Bruker enkel digital kildebruk og opphavsrett, også ved gjenbruk og videreutvikling.
Ferdighetsområde: Kommunisere	
Nivå 1	Bruker enkle digitale verktøy og medier i presentasjon og kommunikasjon.
Nivå 2	Bruker et utvalg digitale verktøy og medier i presentasjon og kommunikasjon.
Ferdighetsområde: Digital dømmekraft	
Nivå 1	Følger enkle regler for digital samhandling. Kjenner til enkle regler for personvern på Internett.
Nivå 2	Bruker grunnleggende nettvett og har kunnskap om regler for personvern på Internett.

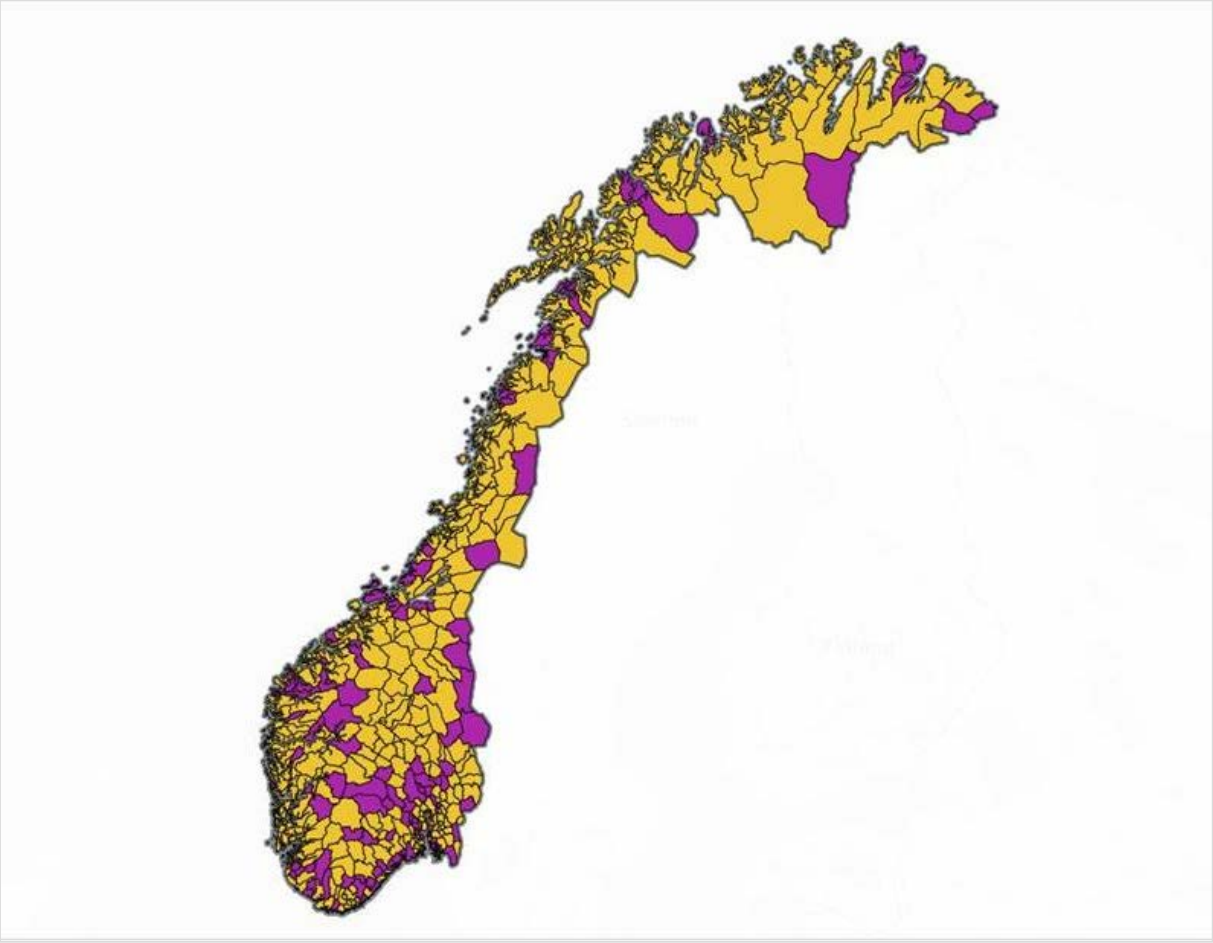
[3] *Utdanningsdirektoratets definisjon av digitale ferdigheter og de ulike nivåene finnes her: https://www.udir.no/laring-og-trivsel/lareplanverket/grunnleggende-ferdigheter/digitale-ferdigheter/*

3 Kommunenes veiledningstilbud – nåsituasjonen

3.1 Spørreundersøkelse

For å kartlegge nåsituasjonen sendte prosjektgruppen via KS ut et enkelt spørreskjema til alle landets kommuner (se kopi av spørreskjemaet vedlegg 2) våren 2017. Det kom inn svar fra 103 kommuner. Det ble spurt om på hvilken måte kommunene gir et veiledningstilbud i grunnleggende digitale tjenester, hvilke oppgaver/temaer det blir veiledet i og hvordan denne veiledningen utføres. I tillegg ble det spurt om hvor i kommunen veiledningstilbudet er forankret, hvem som utfører det og om det er avsatt dedikerte personalressurser til denne veiledningen.

Litt under halvparten (46) av kommunene som har svart på undersøkelsen kan klassifiseres som små/mindre kommuner. Av de større kommunene (minimum 50 000 innbyggere) har Trondheim, Drammen, Fredrikstad, Sandnes, Bodø, Moss, Skedsmo, Arendal, Larvik, Lørenskog, Horten, Halden og Porsgrunn svart. For en oversikt over hvilke kommuner som har svart på undersøkelsen se figur 1 nedenfor (se også vedlegg 3).



Figur 1. Kommuner som har svart på spørreskjemaet er markert i lilla (til sammen 103)

3.2 Nåsituasjon basert på resultatene fra undersøkelsen

Spørreundersøkelsen ga en del informasjon om tilbudet de enkelte kommunene har på området.

Kort oppsummert (prosentandel blant de 103 kommunene som har svart):

- Kun 17 % av kommunene oppgir at de i stor grad/ganske stor grad har et tilbud som bidrar til å hjelpe innbyggere med å heve sine digitale ferdigheter og kompetanse.
- 41 % av kommunene oppgir at de i middels grad har et slikt tilbud og 42 % oppgir at de i liten grad/ingen grad har et tilbud.
- I dag gis tilbud stort sett på ad-hoc basis (42 %) og i forbindelse med andre tjenester (26 %).
- Hjelp over telefon er den formen som oftest benyttes i forbindelse med veiledning.
- Der hvor det er et tilbud, gis dette først og fremst av info-/servicekontor og folkebibliotek.
- Drøye 70 % oppgir at det ikke er avsatt dedikerte personalressurser til tilbudet.
- Selv om flertallet av kommunene oppgir at det kun er egne ansatte som står for veilednings- og opplæringstilbudet, oppgir 35 % at det gis av en kombinasjon av egne ansatte og eksterne.
- Rundt 63 % oppgir at veiledningstilbudet er forankret i administrativ ledelse, 4 % oppgir forankring i politisk ledelse, 20 % i biblioteket og 14 % oppgir at oppgaven utføres av frivillige og andre ildsjeler.

Svarene viser blant annet at det er et relativt stort spenn i hvordan kommunene organiserer veiledningstilbudet sitt, og hvordan tilbudet er forankret. Kommunene som oppgir at de i liten grad har et tilbud, oppgir ulike årsaker til dette: liten pågang eller fokus på temaet, manglende ressurser eller kapasitet eller at det ikke er politisk prioritert.

Veiledning gis primært innen generell bruk av digitale verktøy og internettjenester, men også hjelp til bruk av kommunens digitale tjenester og av statlige digitale tjenester. I tillegg til hjelp over telefon, gis hjelpen som individuell veiledning eller opplæring i kommunens lokaler, eller opplæring i gruppe. De fleste gir tilbudet fra info-/servicetorg eller fra folkebibliotek. En tredjedel av kommunene oppgir at tilbudet også gis via frivillighetssentral. En mindre andel (17 %) oppgir at tilbudet gis av andre (for eksempel skolen, aktivitetssenter, IT-avdeling, kommunens voksen-opplæringstilbud mv.).

Det er store forskjeller mellom kommunene når det gjelder forankring av veiledningstilbudet. Noen har forankret tilbudet i politisk ledelse, mens andre har forankret det i administrativ ledelse. Det er en noe større andel små kommuner som melder om ressursmangel, kompetansemangel og manglende fokus på temaet i kommunen – både i politisk og administrativ ledelse.

3.3 Eksempler på kommunale Digihjelpen-tilbud

Prosjektet har fått presentert flere eksempler som illustrerer ulike måter kommunene kan imøtekomme behovene for veiledning i grunnleggende digitale ferdigheter blant innbyggerne. Kommunene vi har sett på har organisert sine tilbud ulikt, avhengig av allerede eksisterende tilbud, lokalisering, kompetansesituasjonen og andre forhold:

- Sandefjord kommune hjelper innbyggere som selv ikke mestrer digitale verktøy, til å bli selvhjulpne, via servicetorget. Servicetorg-funksjonene er samlokalisert med biblioteket og muliggjør at bibliotekets erfaring med publikumsveiledning utnyttes i veiledningstilbudet. Oppgavene til servicetorg og bibliotek er faglig adskilt, men det er opp til personalet å finne en god arbeidsdeling og utløse praktiske synergier med åpningstider etc.
- Bergen kommune etablerer nå en felles servicestandard og bygger opp et felles kompetanse-nivå hos kommunens servicepersonell, men uten å samle all publikumsservice fysisk. Det er etablert en sentral Innbyggerservice i egne lokaler i Bergen sentrum, med publikums PC-er og møtelokaler, og hvor innbyggerne bl.a. kan få veiledning i bruk av kommunens digitale tjenester. De ulike kommunale tjenestene har imidlertid fortsatt sine egne servicesentre. Innbyggerservice har etablert et felles innbyggerserviceforum, hvor alle servicesentrene deltar. Det er et tett samarbeid mellom Innbyggerservice og kommunens offentlige bibliotek, med erfaringsutveksling og samarbeid om kurs og veiledning også relatert til digitale ferdigheter og tjenester.
- Levanger og Verdal kommune har begge servicekontorer som har publikums-PC-er, møterom og gode fasiliteter som kan benyttes til kurs og samlinger for å heve den digitale kompetansen til innbyggerne. Servicekontorene har fokus på å bistå innbyggerne med å bli digitalt selvhjulpne og svare på diverse spørsmål om de kommunale tjenestene, herunder også digitale kommunale tjenester. Biblioteket som i begge kommunene er lokalisert i nærheten av servicekontoret, har også hatt publikums PC-er, men har i liten grad veiledet om kommunale tjenester.
- Halden kommune har startet arbeidet med *Digitaliseringsprosjekt i Halden kommune*. Prosjektet har mål om digitalisering av tjenester og bruk av digitale verktøy i alle kommunal-avdelinger, inkludert rådmannens stab og støttefunksjoner. Halden kommune ønsker å gi alle innbyggere et reelt digitalt førstevalg. Beslutningen er gjort i kommunens ledergruppe og er politisk vedtatt og nedfelt i budsjettet for 2017. Opplæringen av innbyggerne som mangler digital kompetanse skal gis via personlige møter for eksempel hjemme hos innbyggerne (helse- og omsorgstjenestene), veiledning per telefon, gjennom spesifikke kurs og veiledning på bibliotek og servicesenter fra kommunale veiledere med digital kompetanse. Innen helseområdet vil Halden oppnevne "superverter" med spesifikk digital kompetanse, og som vil få et internt opplæringsansvar.
- Finnmark fylkeskommune, ved fylkesbiblioteket, gjennomførte i 2017 en turné til alle folkebibliotekene i fylket der formålet var bevisstgjøring i bibliotekene for den rolle de kan ha med å hjelpe egne innbyggere til å mestre digitale verktøy og tjenester. Ulike lag og foreninger ble engasjert til en felles gjennomgang av målsettingene med opplæring i ulike digitale verktøy. Det ble gjennomført opplæring direkte til brukere ved hjelp av veiledningsmateriell fra Digidel-programmet. Flere kommunale folkebibliotek i fylket tilbyr ulike kurs med liknende formål og er regelmessig i kontakt med brukere som har behov for hjelp til å komme i kontakt med eller få tilgang til offentlige digitale tjenester.

4 Anbefalinger til kommunene

I dette kapittelet omtales prosjektgruppens anbefalinger til kommuner som skal etablere eller videreutvikle sitt Digihjelpen-tilbud, basert på den kunnskap om god praksis som prosjektet har ervervet gjennom innsamlede data og innspill underveis i prosjektet. Flere konkrete tips til kommunene vil bli å finne i netthåndboken og omtales derfor bare kortfattet her. Det er nødvendig å presisere at tipsene og forslagene kun er anbefalinger, og at den enkelte kommune selv bestemmer hvordan veiledningstilbudet dimensjoneres og organiseres.

4.1 Kjennskap til tilbud og behov

Før kommunen går i gang med å etablere eller videreutvikle veiledningstilbudet, er det nødvendig å vite om man har et eksisterende veiledningstilbud – og hvordan det fungerer. Det er også nødvendig å vite noe om behovet for digital kompetanse, både blant innbyggerne og blant ansatte i kommunen.

4.1.1 Kjennskap til eksisterende veiledningstilbud

For å kunne forankre og organisere veiledningstilbudet hensiktsmessig, er det prosjektgruppens anbefaling at kommunene begynner med å undersøke det eksisterende veiledningstilbudet i grunnleggende digital kompetanse i egen kommune. Hvilket tilbud har kommunen i dag? Hvordan er dette tilbudet organisert? Hvor synlig og benyttet er tilbudet? Hvilke aktører driver tilbudet og hvordan er eventuell koordineringen mellom de ulike aktørene? Ved å undersøke og finne svar på slike spørsmål, vil kommunene få et faktabasert utgangspunkt for å utvikle eller videreutvikle sitt veiledningstilbud. Kunnskapen om det eksisterende eller ikke-eksisterende veiledningstilbudet vil være særlig relevant i det videre arbeidet med forankring og organisering av tilbudet.

4.1.2 Kjennskap til innbyggernes behov

Før kommunen utvikler sitt veiledningstilbud er det nødvendig å ha kjennskap til hvilket digitalt kompetansenivå målgruppene blant innbyggerne har. Hvilke grupper som har størst behov for opplæring og veiledning i digital kompetanse kan variere. Kartlegginger fra blant annet fra Digidel-programmet viser at noen grupper har lavere digital kompetanse enn andre: eldre over 65 år, førstegenerasjons innvandrere fra ikke-vestlige land, personer med ulike funksjonsnedsettelser (spesielt blinde/svaksynte) og de utenfor arbeidslivet (for eksempel trygdede og hjemmeværende).

Kunnskapen om hvilke grupper i kommunen som har størst behov for opplæring og veiledning i digital kompetanse er relevant for kommunens organisering av tilbudet. Dersom for eksempel kommunen oppdager at en sentral målgruppe for tilbudet er personer med ulike funksjonsnedsettelser, vil dette legge føringer for fysisk plassering og utforming av tilbudet, bruk av teknisk utstyr og de ansattes veiledningskompetanse.

Når kommunen skal skaffe seg kunnskap om innbyggernes digitale kompetanse er det viktig å være klar over forskjellen mellom manglende digital kompetanse og manglende kjennskap til saksbehandlerprosedyrer og forståelse for språk og uttrykk som brukes i offentlig forvaltning (forvaltningsspråk). Voksne som har hatt kontakt med offentlige virksomheter gjennom flere år har lært seg språkformen og uttrykkene og forkortelsene som brukes. Denne forvaltningskompetansen er det mange unge og innvandrere som ikke har. Unge kan ha svært gode digitale ferdigheter (f. eks. i bruk av sosiale medier), men samtidig mangle forståelse for hvordan de skal benytte offentlige digitale tjenester.

Det finnes ulike måter kommunen kan få kunnskap om eller kartlegge innbyggernes digitale kompetanse. Kommunene kan for eksempel kartlegge digitale ferdigheter i befolkningen i forbindelse med andre undersøkelser de gjennomfører. Faktaboksen nedenfor er et eksempel på

en kartlegging som Bydel Frogner i Oslo kommune utførte. Kommunene kan også få kunnskap om det digitale kompetansenivået til sine innbyggere ved å snakke med frivillige organisasjoner som allerede møter målgruppen for Digihjelpen-tilbudet. Hva opplever de at innbyggerne sliter med når det gjelder digitale tjenester, og hvilken digital kompetanse har målgruppen?

Eksempel på kartlegging fra Bydel Frogner i Oslo

Bydel Frogner i Oslo sendte høsten 2017 ut et spørreskjema til alle over 60 år i bydelen for å kartlegge deres digitale ferdigheter og ønsker om opplæring. Målet med kartleggingen var å finne ut hvor behovene var størst og hvilke opplæringstiltak som trengs. Svarene viste at det var stor motivasjon (66 %) for å lære seg mer om «data». De mest etterspurte aktivitetene som seniorene ønsket å lære seg var: bruk av apper, videosamtaler (Skype), sende og motta meldinger med bilder, bruke nettbank, bruke Facebook og bruke e-post. Skjemaet er vedlagt rapporten, vedlegg 4.

4.1.3 Kjennskap til ansattes kompetansebehov

Det er ikke bare kunnskap om den digitale kompetansen til innbyggerne kommunen bør ha. Det er like viktig at kommunen har oversikt over kompetansenivået til medarbeiderne som skal gi veiledningen. De ansatte som skal betjene Digihjelpen-tilbudet i kommunen må ha grunnleggende digital kompetanse, men de bør også ha kunnskap om og erfaring med formidling og veiledning. Erfaringene fra Digidel-programmet var at det ofte er de veilederne som nylig hadde tatt i bruk ny teknologi som er de beste veilederne. Disse hadde ofte bedre evne til å forstå nybegynneres utfordringer og frustrasjoner ved bruk av digitale verktøy og tjenester. Det er viktig at kommunen sikrer at ansatte som har behov for det, får bygget opp nødvendig og tilfredsstillende digital kompetanse og veiledningskompetanse.

For å profesjonalisere veiledningstjenesten er det avgjørende å bygge tillit, slik at innbyggeren føler seg bekvem med å benytte seg av tilbudet. Dette kan utløse et behov for kompetanseløft for å håndtere nye oppgaver for ansatte både ved bibliotekene og servicekontorene, samt i utførelsen av det å drive service og kommunikasjon mellom innbyggere og det offentlige. Et slikt kompetanseløft kan gjennomføres på flere måter. For eksempel kan de ansatte sendes på eksterne kurs, eller fagpersoner fra kommunens IT-avdeling kan få i oppdrag å gi de ansatte opplæring. Opplæringen kan også være et ledd i en felles opplæring på seksjonssamlinger slik at alle i den seksjonen som har ansvar for veiledningstjenesten får en grunnleggende veiledningskompetanse. Dette vil kunne sikre at evnen til å betjene publikum er mer robust mot fravær og sykdom. Tilbudet om intern opplæring bør gis ofte og foretas jevnlig, da digitale tjenester er i stadig utvikling og nye versjoner av programvare introduseres med jevne mellomrom. Kommunen bør også vurdere å vektlegge kandidatenes digitale kompetanse når de skal ansette nye medarbeidere til innbyggerservice, folkebiblioteket eller andre enheter hvor det skal gis et veiledningstilbud.

Erfaringer fra enkelte kommuner som allerede har etablert veiledningstilbud er at de ansatte – gitt at det foreligger ønsker og muligheter for justering av stillingsbeskrivelsene – er positive til å gå inn i nye formidlingsoppgaver knyttet til veiledning av innbyggere innen digital kompetanse. Ansatte ved både folkebibliotek og servicetorg utfører allerede mye veiledning til innbyggere som del av sitt arbeid, og flere har solid kompetanse og erfaring innen personlig veiledning. Ved å dele kompetansen mellom bibliotek og kommunens servicetorg/innbyggerservice kan flere medarbeidere i kommunen få en bredere veiledningskompetanse.

4.2 Forankring

Å forankre et kommunalt veiledningstilbud til innbyggerne er også viktig for å lykkes. Formålet med å etablere innbyggerrettede veiledningstilbud for digitale tjenester er å forhindre digitale skiller. Politisk forankring i kommunestyrene er en viktig forutsetning for at kommunen håndterer dette ansvaret på en god måte. Det anbefales at det i kommunen utarbeides et saksfremlegg som presenteres i aktuelle utvalg/komiteer og i kommunestyret.

Erfaringene tilsier også at det vil være fordelaktig om kommunen har en strategi for digitaliseringen av tjenester og dialogen med innbyggerne. Da kan arbeidet med å adressere digital kompetanse hos innbyggerne forankres i denne strategien. Dette vil da også være med på å skape et eierskap hos de folkevalgte, og gi muligheten til å ha en helhetlig tilnærming til hvordan digitaliseringen kan bidra til å løse viktige samfunnsutfordringer.

Mange kommuner, slik som Drammen, har vedtatt en digitaliseringsstrategi. Drammen kommunes strategi fastslår at kommunen skal jobbe for «effektive digitale løsninger som setter innbyggerne i stand til å løse oppgavene sine». For å realisere dette skal kommunen «tilby digitale kanaler som gir høy service i form av fleksibilitet, tilgjengelighet og hurtighet»[4].

4.3 Mulige former for organisering av veiledningstilbudet

Prosjektgruppens kartlegging av dagens tilbud viser at det er stor variasjon mellom kommunene, både med hensyn til hvordan deres veiledningstilbud er organisert og hvordan det er finansiert. Et sentralt spørsmål i arbeidet med organiseringen av veiledningstilbudet er fysisk plassering – hvor skal publikum møte veilederen? Kartleggingen viser at det er to steder som særlig benyttes som arena for veiledning i flere kommuner i dag: biblioteket og kommunenes informasjons-/servicekontor. Det er imidlertid også andre arenaer og steder som er mulige, avhengig av hvordan kommunene ønsker å organisere sitt tilbud og hvilke aktører de ønsker å trekke veksel på. Det er viktig at kommunene organiserer og tilpasser sitt tilbud med utgangspunkt i egen nåsituasjon, lokale forhold og rammebetingelser.

4.3.1 Folkebiblioteket

Ifølge Lov om folkebibliotek[5] skal folkebibliotekene fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet gjennom aktiv formidling. Folkebibliotekene skal være en uavhengig møteplass og arena for offentlig samtale og debatt, og skal i sine tilbud til barn og voksne legge vekt på kvalitet, allsidighet og aktualitet. I St.meld.nr. 27 (2015-2016) *En digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet*, sier regjeringen at den vil «legge til rette for at folke-bibliotekene får en sentral rolle i arbeid med å gi befolkningen et bedre veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse». Nasjonal bibliotekstrategi 2015-2018[6] slår fast at bibliotekene skal gi tilgang til digitalt innhold, tilby digitale bibliotektjenester og drive aktiv formidling på nett. Strategien peker på bibliotekene som en sentral arena for satsingen på å styrke den digitale deltakelsen og kompetansen i befolkningen. Bruk av bibliotekene som organisatorisk ramme for veiledningstilbudet vil således være i tråd med nasjonal politikk.

4.3.2 Servicetorg

Et annet nærliggende alternativ er å organisere veiledningstilbudet som en del av den generelle førstelinjen ved kommunens servicetorg eller servicekontor. Etablering eller videreføring av et veiledningstilbud kan kreve endringer og eventuelt omorganisering av servicetorget/-

[4] *Digitaliseringsstrategi for Drammen kommune*
[5] *https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1985-12-20-108*
[6] *https://bibliotekutvikling.no/content/uploads/2016/09/nasjonal_bibliotekstrategi_2015-2018.pdf*

servicekontoret. Kommunen må ta stilling til hvorvidt servicetorget skal være en tjeneste med «generalist-rådgivere» som har et bredt nedslagsfelt og kompetanse om alle kommunens tjenestetilbud, og som kan henvise videre til andre ansatte i kommunen, eller «spesialist-rådgivere» som har inngående kunnskap om enkelte deler av kommunens tjenestetilbud. Det er heller ingen ulempe å ha en blanding av generalister og spesialister. Ved en utvidelse av servicetorgets oppgaveportefølje vil det være nødvendig å ta beslutninger om utvidet betjeningstid og eventuelle behov for flere ressurser i serviceavdelingen. Ingrid Trømborg, tidl. styreleder i Forum for offentlig service, har tidligere uttalt at «*forankring i ledelsen er naturlig nok basisen for å etablere og drive et godt servicetorg. Ledelsen må utnytte mulighetene som ligger i å ha en samordnet førstelinje og sørge for at servicetorget får de riktige tjenestene og ressursene overført*».

Kommunale servicetorg har primært ansvar for å veilede innbyggere i bruk av kommunens egne tjenester og digitale løsninger, men får likevel en del henvendelser knyttet til bl.a. NAV og Skatteetaten sine tjenester. Målsettingen med det kommunale Digihjelpen-tilbudet er at innbyggerne også skal kunne få hjelp knyttet til noen sentrale statlige digitale tjenester fra NAV og Skatteetaten. Kommunene skal ikke drive utpreget informasjons- og veiledningsarbeid på vegne av statlige tjenester, men henvise og bistå med de grunnleggende behovene som innbyggerne har for å kunne ta disse tjenestene i bruk. Det kan for eksempel dreie seg om grunnleggende digitale ferdigheter knyttet til oppstart og innlogging hos Skatteetaten eller NAV og enkel veiledning knyttet til utfylling av digitale skjemaer. KMD og KS har i felleskap inngått egne avtaler med NAV og Skatteetaten for å tydeliggjøre rollene og ansvaret som disse statlige etatene har for å tilby og hjelpe det kommunale Digihjelpen-tilbudet. Mer informasjon om hvilke typer tjenester det er snakk om og innholdet i selve avtalene blir tilgjengelige på netthåndboken.

4.3.3 Bruk av skolene

En løsning som kan være aktuell enkelte steder er å få hjelp fra skoleelever til å gi opplæring og veiledning i bruk av digitale verktøy som PC/Mac, nettbrett og smarttelefoner. Modellene for et slikt samarbeid med skolen må fastsettes lokalt, i samarbeid mellom kommunen og den enkelte skole – eller der hvor dette er aktuelt, med den enkelte videregående skole. Fra utlandet finnes eksempler på kreative samarbeidsmodeller som utnytter skolenes ressurser, for eksempel at kommuner oppretter «digital labs» – samlingsarenaer der gjerne skoleungdom, eldre og innvandrere møtes for å samarbeide om å lære. Skolen kan også tas i bruk på en annen måte, ved at kommunen kan disponere skolens lokaler i forbindelse med opplæring og kurs når dette kan organiseres utenfor skoletid. Skolene har ofte egnede PC-rom som passer for dette formålet, og som står ubenyttet utenfor skoletid.

4.3.4 Ansvarsdeling og samarbeid

Både folkebibliotek og servicetorg er aktuelle veiledningsarenaer innen digitale ferdigheter og kompetanse. Erfaringer fra eksisterende veiledningstilbud tilsier imidlertid at tilbudet bør tydeliggjøres i kommunens organisasjon, og at det bør få status som en egen tjeneste mot innbyggerne. Hovedansvaret bør administrativt ligge **ett sted**, selv om tjenesten i praksis kan basere seg på et samarbeid med flere aktører både internt og eksternt i kommunen.

Ofte vil det være nødvendig med både samarbeid og avgrensninger mellom kommunens enheter, for eksempel mellom servicetorget/innbyggerservice og biblioteket, og mellom servicetorget og kommunens ulike fagområder. Samarbeid og rolleavklaring særlig mellom servicekontor og bibliotekene vil kunne gjøre veiledningstjenestene bedre, da begge disse enhetene har sine styrker. Servicekontoret er tett på andre fagenheter og kjenner kommunens tjenester godt. Bibliotekene på sin side har ofte lengre åpningstider og er slik sett mer tilgjengelige for mange. Erfaringene tilsier at det er en lavere terskel for mange å gå inn på et bibliotek enn et rådhus. Noen ganger kan det være behov for å foreta omorganiseringer i kommunens administrasjon for å få til gode løsninger.

Det finnes ulike modeller for organisering av Digihjelpen-tilbudet blant de kommuner som i dag har et tilbud. Noen kommuner fordeler veiledningsansvaret på flere ansatte fra ulike kommunale enheter. Dette kan føre til et tettere samarbeid på tvers av enhetene. I andre kommuner har en valgt å flytte kommunens publikumsmottak til folkebiblioteket eller kulturhuset, noe som gjør at bibliotekstjenesten og informasjonsskranken i større grad kan samarbeide rundt problemstillingene som dukker opp. Kommuner som har større ressurser til innbyggerservice og bibliotek har i større grad mulighet til å ha en dedikert ressurs innad i organisasjonen. Dette kan være en person eller flere personer som deler på ansvaret.

Dersom kommunen har tilstrekkelig ressurser til dette, anbefales det å peke uten en dedikert veiledningsansvarlig, som kan plasseres i service-/informasjonstjenesten, bibliotekstjenesten eller i den enheten hvor kommunen velger å organisere sitt veiledningstilbud. Vedkommende kan for eksempel få i ansvar å reise rundt i kommunen og holde kurs og gi opplæring for de som har behov. Vedkommende kan også bistå i opplæring av andre veiledere i foreninger, skole, asylmottak, eldrehjem og lignende.

Det bør også vurderes om kommunen skal ha et fast tilbud på flere steder med utvidet åpningstid. For noen kan en aktuell modell være å etablere et fast tilbud på et fast sted – men med begrenset åpningstid. Tilbudet kan betjenes av en person fra kommunen eller gjennom et samarbeid med frivillige. Aktuelle arenaer kan for eksempel være biblioteket eller en kafe som kommunen kan samarbeide med.

En del av målgruppen til Digihjelpen-tilbudet er mennesker med ulike funksjonsnedsettelser. Dette vil potensielt kunne kreve noe ekstra av veiledningstilbudet med hensyn til fysisk plassering, universell utforming, veiledningskompetanse og det tekniske utstyret. Hjelpemiddelsentralen skal bistå kommuner, arbeidsgivere og andre samarbeidspartnere med rådgivning, veiledning, opplæring og tilrettelegging[7]. Hjelpemiddelsentralen kan således være en aktuell aktør som kommunen kan samarbeide med og som trolig kan bistå med for eksempel tekniske IKT-hjelpemidler for personer med ulike funksjonsnedsettelser som vil benyttes seg av Digihjelpen-tilbudet.

4.3.5 Seniornett Norge og andre aktører i frivillig sektor

Det ligger et stort potensial i å mobilisere frivillig sektor i Norge. Mange kommuner samarbeider allerede med frivillige, både via frivilligsentraler, eldreråd og via Seniornett Norge. Her finnes det mange erfarne og kompetente personer som har kunnskap som kan utnyttes til opplæring innen grunnleggende digitale ferdigheter rettet mot ulike målgrupper. Der hvor disse aktørene finnes, vil det være tids- og ressursbesparende for kommunen å inngå et samarbeid der de frivillige aktørene kan bistå med for eksempel markedsføring og gjennomføring av ulike opplæringstiltak.

Seniornett Norge er en uavhengig, ideell organisasjon som arbeider for å styrke den digitale kompetansen blant seniorer gjennom opplærings- og informasjonstiltak. Arbeidet med å få flere over 55 år på nett foregår både lokalt og nasjonalt, og i samarbeid med andre aktører. Seniornett Norge hadde per første halvår 2017 ca. 200 lokale klubber. Foreningene er spredt ut over hele landet. De lokale klubbene tilbyr seniorer grunnleggende opplæring i bruk av IKT og internett med vekt på «temakurs» som for eksempel bruk av nettbank, Facebook, slektsforskning, Skype, sikker digital postkasse mv. Disse kursene er basert på nytteverdien for den enkelte, og inkluderer også opplæring i bruk av smarttelefoner og nettbrett. Opplæringen skjer enten i små grupper, eller i form av én-til-én veiledning. Seniornett er en viktig aktør med lang praksis og gode erfaringer knyttet til opplæring og veiledning av eldre. Kommunene bør ta kontakt med lokale Seniornett-klubber for å hente hjelp og bistand i opplæring av denne målgruppen.

[7] https://www.nav.no/no/Person/Hjelpemidler/Tjenester+og+produkter/hjelpemiddelsentralen--359477

Flere kommuner organiserer veiledningstilbudet i samarbeid med frivillighetssentralen i kommunen og/eller med frivillige organisasjoner. Her er det flere aktører som blant annet Seniornett Norge, Røde kors og Studieforbundet AOF som er aktuelle. I stortingsmeldingen Digital agenda understreker regjeringen at de vil «*bedre vilkårene for frivillige organisasjoner og gjøre hverdagen enklere for frivillige. […] En målrettet IKT-politikk vil legge grunnlaget for en brukerrettet og effektiv offentlig forvaltning som kan styrke samspillet med frivillig sektor*». I denne sammenheng er det naturlig at frivillig sektor også samarbeider med kommunesektoren om å håndtere de utfordringene som digitaliseringen bringer med seg, gjennom aktiv bistand til veiledning og økt kompetanse blant kommunens innbyggere.

4.3.6 Interkommunalt samarbeid

Enkelte kommuner har i dag et digitalt veiledningstilbud organisert gjennom interkommunalt samarbeid eller andre interkommunale løsninger. Dette kan redusere sårbarheten ved eventuell sykdom eller andre situasjoner som gjør at den enkelte kommune mister ressurser og kompetanse. Samtidig er det at kommunene «deler» på ressursene utfordrende på den måte at veilednings-kapasiteten ikke nødvendigvis er tilgjengelig når det er behov for den.

4.3.7 Private aktører

Det kommunale Digihjelpen-tilbudet bør også vurdere mulighetene for å gi veiledning og opplæring i bruk av ulike private digitale tjenester som for eksempel nettbank og online-bestilling av varer, tjenester og opplevelser. Det er ikke kommunens ansvar å hjelpe sine innbyggere med opplæring i bruk av private digitale tjenester. Forskjellige målgrupper som eldre og innvandrere med lav digital kompetanse vil likevel kunne være interessert i tilrettelagt opplæring i bruk av de private tjenestene, i tillegg til de offentlige. Kommunen vil tjene på at innbyggerne generelt blir bedre i stand til å bruke ulike digitale tjenester. Opplæringen kan tilbys ved å invitere lokale eller regionale private firmaer til å gi opplæring i kommunens egne lokaler.

4.3.8 Andre eksempler på organisering av veiledningstilbudet

Nedenfor følger eksempler på organisering av veiledningstilbudet i et par kommuner. Flere eksempler vil finnes i netthåndboken. Prosjektet har ikke tatt mål på seg å gi en uttømmende oversikt over de muligheter som finnes. Veiledningstilbudet vil som nevnt måtte tilpasses lokale forhold og utfordringer.

Eksempler på organisering av veiledning:

I Moss kommune har elever på videregående skole startet en elevbedrift/ungdomsbedrift som jobber med å gi digital veiledning til eldre og de som føler de har behov for det. Bedriften er organisert gjennom Ungt Entreprenørskap, som samarbeider blant annet med KS og KMD. Tilbudet består av flere kurs og undervisningopplegg.

I Sande kommune prøver de ut ambulerende helpdesk for Digihjelpen (med forankring i folkebiblioteket) som kan dra til aktivitetssenter, frivillighetssentral og andre steder etter avtale. Digihjelpen-tilbudet har ansatt en koordinator i 20 prosent stilling med ansvar for å koordinere opplæring/skolering og kompetanseheving av veiledere.

4.4 Hjelp til kompetanseheving av ansatte

Å veilede innbyggere i grunnleggende digital kompetanse og ulike digitale tjenester vil kunne være en ny oppgave for ansatte i kommunene. Det å veilede om bruk av PC, nettbrett og annet teknisk utstyr er ikke nødvendigvis noe som vil oppleves som naturlig for de ansatte. Enkelte kan oppleve det som utfordrende ettersom de vil føle at de selv ikke besitter nødvendig digital kompetanse. Det er her også viktig å ta hensyn til at det er forskjell på det å selv inneha digital kompetanse og det å kunne veilede andre om det samme.

Flere kommuner vil sannsynligvis ha behov for å bygge opp den generelle veilednings-kompetansen i virksomhetene. Det finnes en rekke ressurser og tilbud rettet mot kompetanse-heving av egne ansatte, og som kommunene kan benytte. Det å jobbe systematisk med slike tiltak vil ofte være en viktig start på arbeidet med å utvikle den digitale kompetansen hos innbyggerne. Nedenfor er noen relevante tilbud og tiltak beskrevet.

Kompetanseheving innen digitalisering i regi av KMD

Digitale ferdigheter og kompetanse blant info-/servicemedarbeidere og bibliotekansatte varierer internt i hver enkelt kommune og mellom kommunene. Blant annet for å bøte på dette har KMD og partene i kommunesektoren i september 2017 inngått en avtale om et nytt utviklingsprosjekt som adresserer den digitale kompetansen i kommunesektoren, og som derved vil sette fart i digitaliseringen i kommunene[8].

KS Læring

KS Læring[9] er en nasjonal plattform for deling av kunnskap og kompetanseheving for ansatte i kommuner og fylkeskommuner, og brukes i dag av over 150 000 ansatte i kommuner og fylkeskommuner. Som samhandlings- og læringsplattform støtter KS Læring så vel planlegging av kompetanseheving, gjennomføring av læring med arrangementer og nettkurs med og uten mikrolæring, og rapportering på status i egen organisasjon. På plattformen kan en opprette egne lukkede forum for diskusjon og erfaringsutveksling, legge inn kursvideoer mv.

«23 offentlige ting» – nettkurs om offentlige digitale tjenester

Kurset «23 offentlige ting» tar for seg nettbaserte tjenester fra offentlige virksomheter, blant annet elektronisk ID, digital postkasse, kommunale og fylkeskommunale tjenester, Altinn, Brønnøysundregistrene, helsetjenester på nett, Lovdata og juridisk veileder og SSB. Kurset har i alt 23 ulike tema. Hver «ting» presenterer en offentlig tjeneste, bortsett fra «ting» 9 og 10 som handler om digitale ferdigheter og veiledningspedagogikk. Kurset er produsert med støtte av utviklingsmidler fra Nasjonalbiblioteket. Målgruppen er bibliotekansatte og andre som skal drive veiledning i offentlige digitale tjenester.

Fylkesbibliotekene har tatt ansvar for gjennomføring av kurs. Fylkesbibliotekene har et lovpålagt ansvar for å drive kompetanseheving overfor bibliotekansatte. Hittil har over 500 ansatte gjennomført kurset i 12 fylker. Nettkurset finnes i to ulike varianter, som selvstudium og som nettkurs med kursinstruktør. Kurset finnes på KS Læring[10].

---

[8] *Avtale om samarbeid om digital kompetanse i kommunene*

[9] www.kslaring.no

[10] https://www.kslaring.no/local/course_page/home_page.php?id=6960https://www.kslaring.no/local/course_page/home_page.php?id=6960https://www.kslaring.no/local/course_page/home_page.php?id=6960https://www.kslaring.no/local/course_page/home_page.php?id=6960

Fylkesbibliotekene

Det tilhører fylkesbibliotekenes oppgaver å bidra til å styrke bibliotekansattes digitale kompetanse og å gi dem kunnskap om digitale verktøy og veiledning i offentlige tjenester. Mange av fylkesbibliotekene tilbyr relevante kursopplegg både for innbyggere og ansatte.

For alle folkebibliotek er det mulig å benytte seg av fylkesbiblioteket som ressurs i forbindelse med kompetanseheving, kartlegging av behov og hjelp til opplæring og veiledning av innbyggere.

Kompetanse Norge

Kompetanse Norge tilbyr ulike kartleggingsverktøy og har tilskuddsordninger innen digitale ferdigheter som kan brukes ved etablering av et kommunalt Digihjelpen-tilbud. Mer informasjon om både kartleggingsverktøy og tilskudd finnes på www.kompetansenorge.no.

4.5 Personvern og sikkerhet

Det er viktig å tenke både på personvernet og informasjonssikkerhet i forbindelse med veiledningen og i bruk av de digitale tjenestene det gis veiledning i. Medarbeidere tilknyttet veiledningstilbudet i digital kompetanse må være bevisst sin rolle. Regler og retningslinjer som gjelder de ansatte (taushetsplikt, etiske regler) vil også gjelde når innbyggerne får veiledning i bruken av de digitale tjenestene.

Ansatte i en veiledningssituasjon kan bli stående overfor vanskelige dilemmaer og det er derfor viktig at det settes opp klare og tydelige retningslinjer med hensyn til personvern og sikkerhet. Kompetanseheving og bevisstgjøring av medarbeidere som skal veilede vil være gode tiltak for å sikre at personopplysninger til innbyggerne ivaretas på en god måte.

For å ivareta god informasjonssikkerhet og personvern i møte med innbyggerne bør kommunen foreta en analyse av aktuelle problemstillinger. De mest vanlige er knyttet til kopi, skanning og utskrift fra nett som gjør at ansatte får innsyn i sensitive opplysninger knyttet til identitet, bankopplysninger, familieforhold og helse (søknader om kommunale tjenester og vedlagt dokumentasjon, søknader og vedtak til UDI, NAV, legekontor o.l.). Hensiktsmessig fysisk utforming av lokalene for veiledningstjenestene vil også kunne bidra til at personvernet blir ivaretatt på en god måte.

4.6 Økonomi

4.6.1 Økonomiske og administrative konsekvenser

Kommuner som samordner de ulike veiledningstilbudene sine innen digital kompetanse, fra for eksempel servicetorg og folkebibliotek, vil kunne oppnå bedre organisering og ressursutnyttelse og derved unngå at et Digihjelpen-tilbud til innbyggerne krever ekstra driftsutgifter.

Innbyggere med gode digitale ferdigheter og kompetanse vil kunne benytte seg av både offentlig og private digitale selvbetjeningsløsninger og ta i bruk ny digital teknologi innen utdannings-, arbeids- og helse- og omsorgssektoren. Kommunalt ansatte med gode digitale ferdigheter vil kunne bidra til bedre ressursutnyttelse og effektivisering av arbeidsprosesser internt i kommunene. Begge disse forholdene vil kunne bidra til lavere totale utgifter for offentlig sektor.

Dersom kommunen etablerer et helt nytt veiledningstilbud i stedet for å omorganisere eksisterende tilbud fra bl.a. servicetorg og folkebibliotek, vil det være enkelte kostnader knyttet til etablering av et nytt tilbud – blant annet knyttet til organisering, personaltiltak, opplæring og innkjøp og tilgjengelig-gjøring av IKT-utstyr. Avhengig av de lokale tiltakenes omfang vil det kunne innebære flytte-kostnader og endringer i husleiekostnader. Det vil også kunne komme ekstrakostnader knyttet til

informasjon og markedsføring av et Digihjelpen-tilbud, særlig i oppstartsfasen. Dette kan gjøres på ulikt vis, og kostnadene vil variere mellom kommunene.

De råd og anbefalinger som gis i denne rapporten og i netthåndboken peker i stor grad på funksjoner og organisasjonsstrukturer som allerede finnes i kommunene. Dette bidrar til at kostnadene samlet sett ikke trenger å stige. Digitale ferdigheter i befolkningen en forutsetning for at kommunen kan etablere kostnadseffektive digitale tjenester, basert på selvbetjening og digital dialog med brukerne. Lokalt næringsliv vil også dra fordel av digitalt kompetente innbyggere. Slik sett er veiledning innen digital kompetanse utvilsomt samfunnsøkonomisk fornuftig.

4.6.2 Tilskudd til utvikling av det kommunale veiledningstilbudet innen digital kompetanse

Det å bidra til å begrense de digitale skillelinjene i befolkningen har vært en høyt prioritert oppgave for både sentrale og lokale myndigheter. Kommunal- og moderniseringsdepartementet har gjennom flere år arbeidet målrettet med denne utfordringen, og har som ledd i dette utlyst tilskudd rettet mot kurs- og opplæring innen digitale ferdigheter for innbyggere over hele landet. I siste halvdel av 2016 og i 2017 var tilskuddet rettet mot kompetanseheving internt i kommunene og hjelp til å etablere eller videreutvikle et veiledningstilbud mot innbyggerne.

Tilskuddet som ble utlyst i august 2017 (3 millioner kroner) var innrettet slik at kommuner skulle etablere veiledningstilbud rettet mot innbyggere som ikke har grunnleggende digital kompetanse. Ordningen var avgrenset til de kommunene som ikke hadde et slikt tilbud til sine innbyggere. Totalt kom det inn 44 søknader, hvorav 29 ble tildelt tilskudd.

KMD vil også i 2018 lyse ut engangsstøtte rettet mot etablering av kommunale Digihjelpen-tilbud. Tilskuddet vil avgrenses til de kommuner som ikke har et slikt tilbud til sine innbyggere på søkertidspunktet. Utlysningen vil kunngjøres på KMDs nettside www.regjeringen.no/kmd.

4.6.3 Andre økonomiske støtteordninger

Støtte til digitaliseringsarbeid i kommunene

Kommunal- og moderniseringsdepartementet og partene i kommunesektoren (KS, Akademikerne, UNIO, LO Kommune, YS Kommune) har signert en toårig avtale om et utviklingsprosjekt[11] som skal sette fart i digitaliseringen i kommunene. Formålet med prosjektet er å skape en forståelse for, og gi støtte til, organisasjonsutvikling og omstilling som følge av digitalisering i kommunene. Prosjektet skal bidra til gode prosesser lokalt. Virkemiddelet vil være ulike typer møteplasser for kunnskapsheving og erfaringsutveksling. I tillegg får kommunene tilbud om en digital kompetanseplattform, som skal være et verktøy for å hente kunnskap og inspirasjon i forkant av workshopene. Disse vil være tilgjengelige for alle i kommunen, slik at flere enn deltakere på samlinger får ta del i kunnskapen. Kommunene har mottatt egen invitasjon til utviklingsprosjektet som vil ha en varighet på 2 år.

For mer informasjon og kopi av selve avtalene: https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/ny-avtale-om-samarbeid-om-digital-kompetanse-i-kommunene/id2569652/

Digidel-ressursene

Kompetanse Norge vil ivareta og videreutvikle kurs- og opplæringsmateriell innen grunnleggende digitale ferdigheter på oppdrag, og med økonomiske støtte, fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet. Det kommunale Digihjelpen-tilbudet vil dermed fortsatt kunne bruke dette materiellet vederlagsfritt, noe som innebærer at kommunene sparer ressurser.

[11] *Avtale om samarbeid om digital kompetanse i kommunene*

Kompetansepluss – støtte til opplæring

Virksomheter og frivillige organisasjoner kan søke om penger gjennom Kompetansepluss til opplæring i grunnleggende ferdigheter i lesing, skriving, regning, muntlig, ikt og norsk eller samisk. Kompetansepluss er en tilskuddsordning som skal bidra til at flere voksne, gjennom opplæring i grunnleggende ferdigheter, kan ta del i videre opplæring og utdanning og styrke sin deltakelse i arbeids- og samfunnsliv.

Mer informasjon finnes her: https://www.kompetansenorge.no/Kompetansepluss/kompetansepluss-sok-om-penger-til-opplaring/

Utviklingsmidler til folkebibliotek

Nasjonalbiblioteket disponerer prosjektmidler som skal stimulere til utvikling i norske folke- og fagbibliotek. Midlene skal bidra til å utvikle bibliotekfeltet; de skal ha verdi utover det enkelte bibliotek; og de skal fremme nye tilbud.

Se oversikt her: https://bibliotekutvikling.no/prosjektmidler/

5 Avtaler om tilgang til læringsressurser og veiledningsmateriell

Flere statlige etater har utviklet læringsressurser og materiell som er rettet mot å veilede brukerne av digitale tjenester. For prosjektet har det vært viktig å sikre en god utnyttelse av de samlede ressursene. Med utgangspunkt i at det er nyttig for alle parter at befolkningen mestrer de digitale tjenestene fra det offentlige, har det derfor vært naturlig med et formalisert samarbeid mellom sentrale aktører.

5.1 Avtale mellom KMD og Kompetanse Norge om Digidel-ressursene

Opplæringsressursene som har blitt utviklet i forbindelse med gjennomføringen av Digidel – nasjonalt program for digital deltakelse skal ivaretas og forvaltes slik at de er tilgjengelige for målgruppen også etter programavslutningen i 2017. Opplæringsressursene fra Digidel-programmet er derfor blitt samlet hos Kompetanse Norge under navnet Digidel. Kompetanse Norge vil vedlikeholde og videreutvikle disse, på oppdrag fra KMD. Kurs- og opplæringsressursene på Digidel.no kan benyttes fritt og tilpasses etter egne ønsker slik at de best mulig tilrettelagt for kommunenes egne behov.

Som en del av forvaltningen av ressursene skal Kompetanse Norge:

- utvikle en overordnet plan for videreutviklingen av www.digidel.no
- bidra til at det finnes gode ressurser for veiledere og andre som driver opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter for voksne
- samarbeide med fagmiljøene som har vært en del av programgruppen for Digidel-programmet. Videre åpne for at flere aktuelle fagmiljøer kan samarbeide i utvikling av opplæringsressurser etter behov
- tilrettelegge for at samarbeidspartnere, og andre aktuelle aktører, kan få publisert sine opplæringsressurser på www.digidel.no dersom ressursen er tilrettelagt/tilpasset målgruppen, og at Kompetanse Norge anser det som hensiktsmessig. Kompetanse Norge har her det overordnede redaktøransvaret
- invitere aktuelle fagmiljøer inkl. KMD og KS til å delta i en redaksjonsgruppe som kan diskutere, og komme med innspill, til utvikling og forbedring av temaer for nettstedets opplæringsressurser
- foreta en forløpende vurdering av å ta inn nye opplæringsressurser fra samarbeidspartnere eller andre aktuelle aktører. Kompetanse Norge skal i denne sammenheng vurdere kvaliteten på ressursene etter nærmere kriterier som skal utvikles i løpet av 2018
- om mulig føre statistikk over bruken av Digidel.no, og de enkelte opplæringsressurser som ligger under Digidel.no
- delta på konferanser, workshops eller annet for å orientere om hvilke opplæringsressurser som er tilgjengelig på Digidel.no

Kompetanse Norge har ansvar for kommunikasjon og promotering av opplæringsressursene via eget nettsted og på sosiale medier.

Kompetanse Norges arbeid med å videreutvikle Digidel.no skal ses i sammenheng med arbeidet for å etablere og videreutvikle det kommunale veiledningstilbudet. KMD bringer sine behov inn via

de to årlige fagmøtene med Kompetanse Norge. KS vil også inviteres til å delta i redaksjonsgruppen for Digidel-ressursene.

5.2 Samarbeidsavtaler med NAV og Skatteetaten

KS og KMD har inngått samarbeidsavtaler med NAV og Skatteetaten om at de skal bidra med læringsressurser og veiledningsmateriell rettet mot målgruppene for kommunenes Digihjelpen-tilbud.

En etat som NAV utvikler veiledningsressurser blant annet rettet mot sine brukere, det vil si alle brukere av NAVs ytelser. Noen ressurser ligger ute på nettet, mens andre ligger i interne systemer i NAV. Ressursene er i hovedsak på norsk bokmål og engelsk, mens noe også er på nynorsk. Ressursene er i hovedsak utviklet med hensyntagen til universell utforming. En del av ressursene vil også egne seg til bruk i veiledning i grunnleggende digital kompetanse overfor kommunenes brukere. I henhold til samarbeidsavtalen forplikter NAV seg til å dele de ressursene som er sentralt utviklet i NAV, slik at kommunenes veiledere kan benytte dem. Netthåndboken som KS skal etablere i samarbeid med KMD vil være en egnet formidlingskanal for ressursene.

Skatteetaten har akkurat som NAV utviklet veiledningsressurser som understøtter deres egne tjenester. Skatteetaten legger ut de ressursene de utvikler for eget og egne brukeres behov, og tilgjengeliggjør disse på http://beta.skatteetaten.no. Særlig er ressursene utviklet for tiltaket Digitale Ambassadører (http://beta.skatteetaten.no/tag/digitale-ambassadorer/) relevante. Disse er utviklet med et generisk og klart språk, og foreligger på norsk bokmål. Samarbeidsavtalen med KS og KMD forplikter Skatteetaten til å dele de ressursene som er sentralt utviklet, slik at kommunenes veiledere kan benytte dem. Som for NAVs ressurser vil netthåndboken som KS skal etablere i samarbeid med KMD være en god formidlingskanal for de aktuelle ressursene.

Avtalene med de to statlige etatene redegjør blant annet for utvelgelse, tilrettelegging og vedlikehold av ressursene, og for kontaktpunkter og rutiner for informasjon mellom partene. Avtalene vil være å finne i netthåndboken.

6 Veien videre

Prosjektgruppen mener det er viktig at det arbeidet som er lagt ned for å få etablert flere kommunale Digihjelpen-tilbud ivaretas og utvikles i årene fram mot 2020 slik at man kan øke den digitale deltakelsen og kompetanse i befolkningen. Særlige utsatte grupper som eldre, innvandrere, hjemmeværende og mennesker med ulike funksjonsnedsettelser må sikres hjelp og tilgang til bruk av offentlige og private digitale tjenester. Kommune, stat og det private næringsliv har en felles interesse i at flest mulig av innbyggerne har tilstrekkelige digitale ferdigheter til å delta i samfunnet på alle områder og kjenner sine rettigheter og plikter. Innbyggere med gode digitale ferdigheter vil kunne orientere seg bedre og effektivisere saksbehandlingen i offentlig forvaltning og kunne ta i bruk nye digitale løsninger fra både offentlige og private virksomheter.

KS og KMD skal bidra til bedre koordinering, nettverksbygging og ulike insentiver som bidrar til etablering og drift av Digihjelpen-tilbudet, men kommunene må gjøre en egeninnsats. Kommunen må selv innhente kunnskap om behovet for opplæring blant innbyggerne og tilby den hjelp og veiledning som er nødvendig for å sikre at alle innbyggerne kan delta digitalt. Alle som ønsker det skal kunne bruke de kommunale og statlige digitale tjenestene.

6.1 Realisering av netthåndboken

Prosjektet skal etablere en netthåndbok som en støtteressurs for kommuner som ønsker å etablere eller videreutvikle et veiledningstilbud innen grunnleggende digital kompetanse. Det er utarbeidet en beskrivelse av struktur og overordnet innhold for netthåndboken. Det er inngått avtaler med Kompetanse Norge, Skatteetaten og NAV som er med på å sikre at netthåndboken blir en levende og oppdatert ressurs for kommunene. Særlig Kompetanse Norge forvalter mange relevante innholdsressurser i denne sammenheng. Skatteetaten og NAV har veiledningsmateriell og læringsressurser som er utviklet for å dekke deres respektive innbyggertjenester, men som dermed også dekker mange av de temaer som innbyggere med begrenset digital kompetanse vil være opptatt av.

Netthåndboken vil kunne oppdateres med innhold også fra andre statlige aktører som måtte finne det hensiktsmessig å nå ut til innbyggerne gjennom kommunenes veiledningstilbud. Flere statlige etater med tjenester mot innbyggerne, som for eksempel Husbanken, Direktoratet for e-helse og Direktoratet for forvaltning og IKT, kan ha veiledningsmateriell og digitale læringsressurser som kan være egnet for bruk i kommunene.

Prosjektet gir gjennom netthåndboken noen råd og anbefalinger til kommunene med hensyn til forankring, organisering og utvikling av veiledningstilbudet. Netthåndboken vil også dele eksempler og erfaringer fra andre kommuner og ferdig utviklede veilednings- og opplæringsressurser blir å finne på netthåndboken. For en nærmere beskrivelse av innholdet som skal gjøres tilgjengelig i netthåndboken våren 2018, se vedlegg 1.

6.2 Informasjonstiltak

Det bør iverksettes nødvendige sentrale informasjonstiltak knyttet til lanseringen av selve netthåndboken når denne er publisert. Mange kommuner har i dag ikke noe veiledningstilbud i digital kompetanse til sine innbyggere. For å sikre at disse i tilstrekkelig grad setter i gang arbeidet med å etablere et veiledningstilbud, foreslår prosjektgruppen at de sentrale aktørene sammen organiserer ulike møteplasser som setter temaet på agendaen i hele landet. En fremgangsmåte kan være å organisere et regionvis samarbeid om en «utrulling», hvor Kompetanse Norge, KMD og KS – sammen med NAV og Skatteetaten organiserer igangsettingsseminarer under overskriften «Hjelp til selvhjelp» for kommunene. I den aktuelle regionen bør kommuner som allerede har tatt

gode grep eller som har ambisiøse planer, inviteres spesielt til å presentere sine «case» til inspirasjon for de kommunene som kommer etter.

Kommuner som planlegger å gjennomføre en kartlegging av egne innbyggeres digitale kompetansenivå kan oppnå god informasjonsspredning om de samtidig informerer om hvor innbyggerne kan henvende seg for å få veiledning og opplæring. Dersom det er frivillige aktører i kommunen som har jobbet med målgruppen til Digihjelpen-tilbudet, kan det være aktuelt å få hjelp fra disse aktørene til å spre informasjon om tilbudet og gjøre det kjent. Kommunene kan også benytte ansatte i de kommunale tjenestene til å spre informasjon om tilbudet når disse er i direkte kontakt med sine brukere. For eksempel kan hjemmesykepleien informere om Digihjelpen-tilbudet når de besøker sine brukere.

6.3 Redaksjonsråd for netthåndboken

Netthåndboken lanseres som en ressurs og tjeneste som skal understøtte kommunenes arbeid med å etablere eller videreutvikle et veiledningstilbud innen digital kompetanse. Prosjektgruppen har anbefalt at KS i samarbeid med KMD etablerer og drifter netthåndboken. I tillegg til de råd og veiledninger som netthåndboken vil gi til kommunene, vil Kompetanse Norge, NAV og Skatteetaten gjøre sine utvalgte og relevante innholdsressurser tilgjengelig gjennom denne tjenesten. Innholdet og rådene i netthåndboken skal til enhver tid være oppdatert, og reflektere de reelle tjenestene og det aktuelle veiledningsbehovet. For å sikre dette er det nødvendig å etablere en redaksjon og et fast redaksjonsråd som kan bidra til innspill og videreutvikling av netthåndboken. Prosjektgruppen anbefaler at redaksjonsrådet sikrer at ikke bare endringer og nye forhold som er viktige for innbyggerne i konteksten digital kompetanse fanges opp, men også at eventuelle nye læringsressurser og veiledningsmateriell som kan ha verdi for kommunene identifiseres og legges til netthåndboken.

Redaksjonsrådet vil være et bindeledd mellom kommunene og de statlige og andre tilbydere av mulig innhold i tjenesten. Kommunenes veiledere vil se nye behov gjennom sin veiledningsaktivitet, og kanalisere dette som ønsker og behov til redaksjonen. For å kunne vurdere eventuelle større behov for omlegginger eller helt nye tjenester eller typer innhold i netthåndboken, bør redaksjonen kunne støtte seg på et redaksjonsråd med representanter for både kommunal og statlig sektor. I tillegg til KS og KMD er det naturlig at blant annet NAV, Skatteetaten og Kompetanse Norge deltar i redaksjonsrådet, i tillegg til en eller flere representanter fra de kommuner som har etablert og gir veiledning via et Digihjelpen-tilbud. En representant for personer med funksjonsnedsettelser bør også være med i et slikt redaksjonsråd. Andre virksomheter, som bl.a. Husbanken, vil også bli vurdert til å delta. Kommunene har et selvstendig ansvar for å melde inn behov til redaksjonsrådet om ønsker og forbedringer i veiledningstilbudet og de veiledningsressurser som foreligger i netthåndboken.

Struktur- og innholdsbeskrivelse for netthåndboken

Vedlegg 1

Struktur og overordnet innholdsbeskrivelse for netthåndboken

Prosjektgruppens beskrivelse for netthåndboken

Dette vedlegget er en struktur- og overordnet innholdsbeskrivelse for netthåndboken for Digihjelpen som skal utvikles og ferdigstilles første kvartal i 2018. Netthåndboken skal være et praktisk hjelpemiddel for kommuner som ønsker å etablere eller videreutvikle et permanent veiledningstilbud innen grunnleggende digital kompetanse. Netthåndboken vil bli gjort tilgjengelig på KS sin nettside. Det er KS som også vil ha ansvaret for den tekniske utvikling og oppdatering av nettsiden – i samarbeid med KMD. Det foreliggende forslaget til innhold og struktur på nettsiden er det Digihjelpen-prosjektet som står for. Behovet for utvikling av nye læringsressurser og veiledningsmateriell under netthåndboken vil vurderes fortløpende av redaksjonsrådet for netthåndboken.

Målgruppen for netthåndboken er kommuner som skal etablere eller videreutvikle sitt veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse. Netthåndboken vil imidlertid også være relevant for de enkelte veiledningsansvarlige, ettersom en egen modul i netthåndboken har linker og forslag til relevante veiledningsressurser og innhold som er rettet mot kompetanseheving for veilederne.

I det følgende beskriver prosjektgruppen overordnet hvordan netthåndboken bør organiseres og struktureres, og innholdet pr. modul. Ettersom netthåndboken skal utvikles på KS sine nettsider må innholdet organiseres og struktureres i henhold til den mal som gjelder for disse. Dette innebærer at det maksimalt kan være fire hovedmoduler med bilder og en ekstra modul uten bilde – totalt fem moduler på øverste nivå. Det er imidlertid mulig å ha flere undersider per hovedmodul. Prosjektgruppen anbefaler at man starter med å organisere innholdet under fire hovedmoduler. På sikt kan man vurdere om det er behov for å ta i bruk også en femte modul.

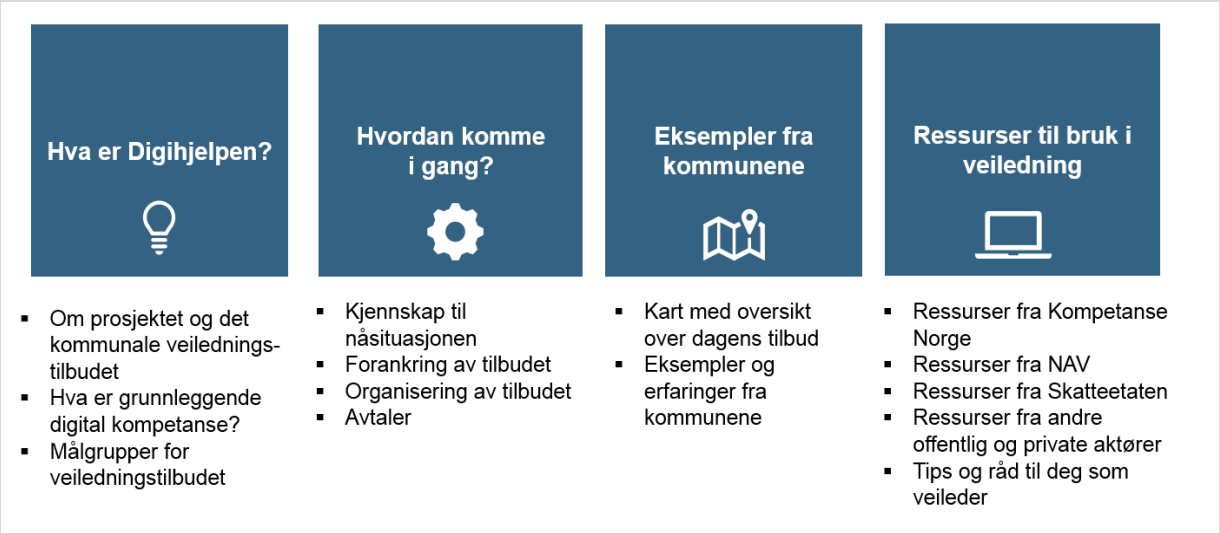
De fire hovedmodulene i netthåndboken:

- Hva er Digihjelpen?
- Hvordan komme i gang?
- Eksempler fra kommunene
- Ressurser til bruk i veiledning

Figur 1 viser en oversikt over hvordan hovedsiden til netthåndboken dermed vil kunne se ut. Hovedsiden vil bestå av en tittel (Digihjelpen), en kort ingress og de fire hovedmodulene som man kan klikke seg inn på.

Figur 1. Visualisering av forsiden til netthåndboken og de aktuelle hovedmodulene

Hver hovedmodul vil bestå av flere «undersider». Antallet undersider og utformingen av disse vil variere noe mellom modulene. Figur 2 viser overordnet hvilke undersider prosjektgruppen foreslår at hovedmodulene er satt sammen av.



Figur 2. Aktuelle undersider til hver av de fire hovedmodulene

Overordnet om innholdet per hovedmodul i netthåndboken

I det følgende gir prosjektgruppen en kort beskrivelse av innholdet per modul i netthåndboken, både overordnet om strukturen og med hensyn til antall undersider.

Modul 1– Hva er Digihjelpen?

Den første modulen «*Hva er Digihjelpen?*» skal gi litt informasjon om Digihjelpen-prosjektet, hva et kommunalt veiledningstilbud skal være og ikke være, formålet med netthåndboken, definisjon på grunnleggende digital kompetanse og hvem som er definert som målgruppen for veiledningstilbudet i grunnleggende digital kompetanse. Denne modulen vil være særlig relevant dersom man ikke har lest denne rapporten fra prosjektet, eller dersom man ikke vet hva Digihjelpen og et kommunalt veiledningstilbud er.

Prosjektgruppen foreslår at denne modulen består av tre undersider:

1. **Om Digihjelpen-prosjektet og det kommunale veiledningstilbudet**
   - Målbilde og plan for Digihjelpen-tilbudet
   - Kort om prosjektet bak Digihjelpen
   - Hva er et kommunalt veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse?
   - Formålet med netthåndboken
   - Prosjektrapporten
2. **Hva er grunnleggende digitale ferdigheter og kompetanse?**
   - Definisjon av hva grunnleggende digitale ferdigheter og kompetanse er
3. **Målgrupper for veiledningstilbudet**
   - Aktuelle målgrupper for veiledningstilbudet

Modul 2 – Hvordan komme i gang?

Den andre modulen «*Hvordan komme i gang?*» skal være en praktisk side som inneholder tips, råd og sjekklister med relevante spørsmål som kommunene kan benytte når de skal etablere eller videreutvikle sitt veiledningstilbud. Rådene er basert på prosjektets kartlegging og funn, men de er ikke uttømmende. Kommunene velger selv hva de vil gjøre basert på lokale forhold. Prosjektgruppen anbefaler at modulen består av fire undersider: kjennskap til nåsituasjonen, forankring, organisering og avtaler.

Prosjektgruppen anbefaler at kommunen starter med å undersøke sin egen nåsituasjonen med hensyn til eksisterende veiledningstilbud (hva har kommunen i dag?), den digitale kompetansen til innbyggerne og kompetansen, både digital og pedagogisk, til de som skal gi veiledning. Det er nødvendig å vite noe om utgangspunktet i egen kommune før man går i gang med å forankre og organisere veiledningstilbudet. Etter at man har undersøkt og vet mer om sin egen nåsituasjon, er det nødvendig med forankring, både i politisk og administrativ ledelse. Å få de folkevalgte i kommunen involvert er viktig for å sikre forståelse for arbeidet og for å sikre at de folkevalgte ser viktigheten av veiledningstilbudet. Når forankringen er i orden må kommunen vurdere hvordan de vil organisere og dimensjonere sitt tilbud. Prosjektgruppen har reist flere problemstillinger og temaer som det fornuftig at kommunene vurderer i arbeidet med organiseringen av sitt tilbud. I organiseringsarbeidet kan eksempler og informasjon fra andre kommuner også være til både inspirasjon og stor hjelp. En digital møteplass eller forum der de som har ansvaret for organiseringen kan ta kontakt med andre kommuner for spørsmål og råd, vil således kunne være nyttig. KS Læring, den nasjonale løsningen for deling av kunnskap og kompetanseheving for ansatte i kommuner og fylkeskommuner, vil kunne fungere som en slik digital møteplass og arena for kunnskapsutveksling. Den siste undersiden for denne modulen inneholder avtalemaler for samarbeid med NAV lokalt og/eller med frivilligheten, dersom disse skal medvirke og bidra inn i veiledningstilbudet. Samarbeidsavtalene som er inngått mellom KMD, KS og henholdsvis NAV og Skatteetaten vil også være tilgjengelige fra denne undersiden.

Forslag til struktur på denne modulen:

1. **Kjennskap til nåsituasjonen**
    - Undersøke det nåværende tilbudet i kommunen
    - Undersøke den digitale kompetansen til innbyggerne i kommunen
    - Undersøke kompetansen til de som skal gi veiledning (både digital og pedagogisk kompetanse)

2. **Forankring av veiledningstilbudet**
    - Gjennomføre nødvendig forankring av et permanent tilbud i kommunen
    - Forankring i politisk ledelse
    - Mal for forankring i politisk ledelse
    - Forankring i administrativ ledelse
    - Forankring i strategi

3. **Organisering av veiledningstilbudet**
    - Fysisk plassering av veiledningstilbudet
    - Ressursbehov
    - Personvern og sikkerhet
    - Kompetanseheving
    - Endringer i stillingsbeskrivelser
    - Samarbeid med eksterne aktører
    - Økonomi inkl. finansiering
    - Møteplass for erfaringsutveksling – KS læring

4. **Avtaler og avtalemaler**
    - Avtale inngått mellom KMD, KS og Skatteetaten
    - Avtale inngått mellom KMD, KS og NAV
    - Avtalemal for samarbeid med lokale NAV-kontor
    - Avtalemal for samarbeid med frivilligheten

Modul 3 – Eksempler fra kommunene

Den tredje modulen «Eksempler fra kommunene» består av to undersider: et kart over hvilke kommuner som har utviklet et veiledningstilbud, og ulike eksempler fra kommunene. Når man i kartet klikker på kommunene som har etablert et tilbud skal man få opp en liten boks med navnet på kommunen, kort om hvordan de har organisert sitt tilbud og kontaktinformasjon. Kartet skal både være til inspirasjon og gi litt informasjon slik at kommunene kan bruke hverandre og se hva andre har gjort. Et slikt kart kan også fungere som et insentiv for å få flere kommuner til å etablere og videreutvikle sitt veiledningstilbud. Forhåpentligvis vil de motiveres av muligheten til å komme på kartet og dermed få vist sitt veiledningstilbud. Den andre undersiden på denne modulen beskriver eksempler fra kommunene. Eksemplene vil være informative og inneholde suksesshistorier, konkrete tips og erfaringer som kommunene har gjort når de har organisert, etablert og driftet sitt veiledningstilbud. KS vil ha en redaksjonell rolle for denne undersiden og sørge for å samle inn og publisere eksempler fra kommunene, samt oppdatere med nye eksempler når det er behov.

Forslag til struktur på denne modulen:

1. **Kart over hvilke kommuner som har utviklet et veiledningstilbud**
    - Klikkbart kart som viser veiledningstilbudet i digital kompetanse i kommunene
    - Informasjon om hvordan man kan oppdatere kartet med informasjon fra egen kommune og veiledningstilbudet der
2. **Eksempler fra kommunene**
    - Suksesshistorier og erfaringer ulike kommuner har gjort når de har organisert, etablert eller driftet sitt veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse. Historier fra brukere og veiledere vil også være relevant å dele.

Modul 4 – Ressurser til bruk i veiledning

Den fjerde modulen «*Veiledningsressurser*» skal samle og vise fram de tilgjengelige ressursene som kan benyttes i veiledningen av innbyggere eller til kompetanseheving for de ansatte som gir veiledningen. Poenget med denne modulen er å synliggjøre de tilgjengelige ressursene, slik at man ser hva som finnes og hva man kan benytte. Prosjektgruppen foreslår også en underside som kan samle tips og råd til de som skal gi veiledning i grunnleggende digital kompetanse.

Prosjektgruppens tentative forslag til struktur og undersider på denne modulen er:

1. **Veiledningsressurser fra Kompetanse Norge**
2. **Veiledningsressurser fra NAV**
3. **Veiledningsressurser fra Skatteetaten**
4. **Veiledningsressurser fra andre offentlige og private aktører**
5. **Tips og råd til deg som veileder**

Spørreundersøkelsen som ble sendt ut til kommunene

Vedlegg 2

Digihjelpen – Et veiledningstilbud i grunnleggende digitale tjenester

Spørreundersøkelse

1. Skriv hvilken kommune du svarer for

2. Hvilket fylke tilhører din kommune?

3. På hvilken måte gir kommunen et tilbud i grunnleggende digital veiledning?

- Fast organisert tilbud
- Tilbudet gis i forbindelse med levering av andre tjenester
- Tilbudet gis på ad-hoc basis
- Kommune har per dags dato ikke et slikt veiledningstilbud
- Vet ikke

4. Hvilke oppgaver blir det hovedsakelig veiledet i? (flere svar kan velges)

- Generell bruk av digitale verktøy og internett-tjenester (for eksempel bruk av PC/nettbrett, bruk av internett, sosiale medier etc.)
- Hjelp til bruk av kommunens digitale tjenester
- Hjelp til bruk av statlige digitale tjenester
- Vet ikke
- Annet

5. Hvilke typer av veiledning- eller opplæringstiltak rettet mot innbyggerne utfører din kommune? (flere svar kan velges)

- Individuell veiledning eller opplæring
- Opplæring i gruppe
- Introduksjonsvideoer eller nettkurs
- Individuell opplæring i kommunens lokaler
- Hjelp over telefon
- Hjelp via chat (skriftlig samtale via internett)
- Tilbyr offentlig tilgjengelige skriftlige veiledere og annen skriftlig informasjon
- Vet ikke
- Annet

6. Andre typer tiltak kommunen gjennomfører i samarbeid med andre?

- Åpent svarfelt

7. Hvor er dagens veiledningstilbud forankret? (Flere svar kan velges)

- Folkebiblioteket
- Kommunens info-/servicekontor
- Frivilligsentral
- Vet ikke
- Annet

8. Hvem utfører veilednings- og opplæringstiltak rettet mot publikum/innbyggere i din kommune?

- Kun egne ansatte
- Kun eksterne
- Kombinasjon av egne ansatte og eksterne
- Vet ikke
- Annet

9. Har kommunen avsatt personalressurser til veiledning i digitale tjenester?

- Ja
- Nei
- Vet ikke
- Annet

10. Dersom ja, ber vi om et anslag for størrelsen på personalressurser som benyttes (målt i årsverk)

- 0,1 – 0,4 årsverk
- 0,5 – 1 årsverk
- 1 – 2 årsverk
- 2 – 5 årsverk
- Flere enn 5 årsverk
- Kommunen har ikke avsatt ressurser til veiledning i digitale tjenester

11. På hvilken måte er denne oppgaven forankret i kommunen?

- I politisk ledelse
- I administrativ ledelse
- Oppgaven utføres av frivillige og andre ildsjeler
- Annet

12. I hvilken grad vil du si at din kommune har tilbud som bidrar til å hjelpe innbyggere med å heve sine digitale ferdigheter og kompetanse?

- 1 – i liten grad
- 2
- 3
- 4
- 5 – i stor grad

13. Dersom du svarte i liten eller ingen grad, hva tror du er hovedårsaken til det?

- Åpent svarfelt

Liste over kommuner som deltok i spørreundersøkelsen

Vedlegg 3

Kommuner som deltok i spørreundersøkelsen

Halden
Moss
Fredrikstad
Marker
Råde
Vestby
Oppegård
Lørenskog
Skedsmo
Nittedal
Eidsvoll
Hurdal
Stange
Eidskog
Trysil
Åmot
Engerdal
Alvdal
Skjåk
Jevnaker
Lunner
Gran
Søndre Land
Drammen
Ringerike
Nes
Sigdal
Modum
Øvre Eiker
Nedre Eiker
Rollag
Nore og Uvdal
Horten
Holmestrand
Larvik
Sande
Porsgrunn
Bamble
Kragerø
Sauherad
Tinn

Kviteseid
Tokke
Arendal
Gjerstad
Vegårshei
Froland
Lillesand
Birkenes
Evje og Hornnes
Lindesnes
Kvinesdal
Sirdal
Sandnes
Sokndal
Lund
Time
Gjesdal
Rennesøy
Jondal
Odda
Eidfjord
Fjell
Modalen
Balestrand
Lærdal
Luster
Naustdal
Vågsøy
Eid
Hornindal
Vanylven
Herøy MR
Volda
Ørskog
Stranda
Nesset
Fræna
Trondheim
Snillfjord
Hitra
Frøya
Bjugn
Åfjord

Osen
Orkdal
Røros
Malvik
Tydal
Frosta
Snåsa
Bodø
Hattfjelldal
Træna
Rødøy
Hamarøy
Målselv
Lenvik
Skjervøy
Vardø
Vadsø
Karasjok
Gamvik

Eksempel på kartlegging fra Bydel Frogner i Oslo kommune

Vedlegg 4

Oslo kommune
Bydel Frogner

SPØRRESKJEMA

Eldre på nett i Bydel Frogner

Ved å svare på dette spørreskjema vi du være med i trekning om 2 stk. nettbrett.

Bydel Frogner ønsker å kartlegge eldres kunnskaper for senere å tilby kurs/opplæring til dem som trenger og ønsker opplæring når det gjelder bruk av datautstyr.

Vennligst kryss av/fyll inn: Kvinne ☐ Mann ☐ Alder: _____

Hvilket område/seniorsenter tilhører du?

Bygdøy ☐ Majorstuen ☐ Frogner ☐ Annet: _____

Dersom du vil være med i trekningen må du oppgi ditt tlf.nr.: _____

1. Vil du lære mer om bruk av nettbrett, smarttelefon eller datamaskin? Ja ☐ Nei ☐

2. Hvis du svarte NEI på første spørsmål, er det fordi du:

A) Kan bruke nettbrett, smarttelefon eller datamaskin godt nok? ☐

B) Eller er det fordi du ikke er interessert i å lære dette? ☐

3. Hvis du har svart JA på første spørsmål, ber vi deg svare på følgende:

	Ja	Nei	Kjenner ikke til
A) Bruker du e-post på mobil eller nettbrett?			
B) Bruker du datamaskin/nettbrett og/eller smarttelefon til å søke informasjon på Internett?			
C) Bruker du banktjenester på datamaskin/ nettbrett og/eller smarttelefon?			
D) Bruker du offentlige tjenester som NAV/ Altinn / Digipost?			
E) Bruker du helsetjenester som Helsenorge.no/dinhelse.no?			

F) Bruker du sosiale medier som Facebook, Twitter, Instagram på datamaskin/nettbrett/smarttelefon?

Ja	Nei	Kjenner ikke til

G) Vet du hva en «App» er?

Ja	Nei	Kjenner ikke til

4. Hva skal til for at du vil delta på kurs eller annen form for opplæring? Kryss av:

	Veldig viktig	Viktig	Mindre viktig
At det tilbys kurs sammen med andre?			
At opplæring skjer i grupper etter ulike opplæringsbehov?			
At opplæringen gis direkte en til en?			
At opplæringen skjer hjemme hos deg?			
At du får oppfølging etter endt kurs?			
At tilbudet om opplæring er gratis?			
At du får tilgang på utstyr gjennom seniorsentrene og biblioteket?			
At du får låne nettbrett for en avgrenset periode ved fullført opplæring?			

5. Kryss av for 3 punkter du gjerne vil lære først:

Sende og motta meldinger og bilder		Ha bildesamtaler med familie/venner på nett	
Sende og motta e-post		Bruke Facebook	
Bruke nettbank		Bruke «Apper»	
Lese aviser og tidsskrifter på nett		Søke på internett	
Bestille reiser på nett		Se på nett-tv og film	
Lytte til musikk og radio på nett		Få helseinformasjon på nett	
Kjøpe billetter på nett		Bestille matvarer på nett	

Skjemaet bes levert til ett av følgende steder i Bydel Frogner innen 1. september 2017: Bygdøy Seniorsenter, Frogner Seniorsenter, Majorstuen Seniorsenter, Tidemandstuen frivilligsentral eller Deichmanske bibliotek, Majorstuen. Ta kontakt med ett av stedene om du trenger hjelp med utfyllingen.

Skjemaet kan også sendes i posten til: Bydel Frogner, Enhet mestring og rehabilitering v/Maja Berg Kristoffersen, Postboks 2400 Solli, 0201 Oslo.

Trekning av de 2 nettbrettene blir foretatt i september 2017, og vinnerne blir kontaktet av Bydel Frogner.

Om prosjektgjennomføringen

Vedlegg 5

1 Om prosjektgjennomføringen

1.1 Mandat

På bakgrunn av intensjonsavtalen mellom KMD og KS som ble inngått 30. juni 2016[1] og anbefalinger fra sluttrapporten for Digidel-programmet[2] ble det utarbeidet et prosjektmandat i januar 2017. På bakgrunn av dette mandatet ble det etablert en prosjektgruppe og styringsgruppe i starten av 2017. Første prosjektgruppemøte ble holdt 27. februar 2017. Prosjektplanen ble godkjent av styringsgruppen den 26. april 2017.

Prosjektet hadde varighet i ett år fram til januar 2018 og beskrev hovedmålet om å bidra til at alle landets kommuner kan gi et veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse for sine innbyggere. Med veiledningstilbud menes et tilbud til innbyggerne i kommunene der de kan få enkel hjelp og opplæring i bruk av ulike digitale verktøy, og digitale tjenester.

1.2 Resultatmål

Prosjektet har hatt følgende resultatmål:

1. Utvikle et konsept til kommunene for etablering og drift av et veiledningstilbud innen digital kompetanse. Konseptet skal inkludere opplæringsressursene som er utviklet under Digidel-programmet, www.digidel.no.
2. Utrede hvordan de statlige etater med digitale tjenester rettet mot innbyggere kan samarbeide med kommunens veiledningstjeneste, samt levere opplæringsmateriell og –ressurser som de kommunale veiledningstilbudene kan benytte seg av.
3. Utrede hvordan det kommunale veiledningstilbudet kan innpasses private og frivillige aktørers eksisterende veiledningstilbud, og hvordan disse aktørene kan bidra til opplæringen ved veiledningstilbudene.
4. Utrede de økonomiske og administrative konsekvensene ved etableringen av det kommunale veiledningstilbudet.
5. Utarbeide ramme og grunnleggende innhold i hva som ligger et kommunalt veiledningstilbud for å øke innbyggernes digitale kompetanse, og beskrive hvordan dette konseptet best kan rulles ut i alle regioner og kommuner.

1.3 Organisering

Prosjekteiere er KS og Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) i fellesskap. Prosjektet er blitt ledet av Kommunal- og moderniseringsdepartementet med prosjektleder i 100 % stilling og en prosjektmedarbeider fra KS i 40 % stilling. I tillegg har KMD stilt med prosjektlederstøtte. I prosjektets siste fase har KMD innhentet konsulentbistand fra Agenda Kaupang.

1.4 Prosjektgruppen

Prosjektgruppen har hatt 10 møter i tidsrommet fra februar 2017 til januar 2018.
Følgende virksomheter har deltatt i prosjektgruppen:

- Innherred samkommune (fra 01.01.18 repr. for Levanger kommune)
- Moss kommune
- Oslo kommune
- Bergen kommune
- Sør-Trøndelag fylkesbibliotek (fra 01.01.18: Trøndelag fylkesbibliotek)

[1] *Intensjonsavtale mellom Kommunal- og moderniseringsdepartementet og KS om utvikling av et kommunalt veiledningstilbud for å øke innbyggernes digitale kompetanse*

[2] *Sluttrapport for Digidel 2017-nasjonalt program for digital deltakelse*

- Finnmark fylkesbibliotek
- Nasjonalbiblioteket
- NAV
- Skatteetaten
- Norsk Bibliotekforening
- KS
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD)

Styringsgruppen

Styringsgruppen har hatt fem møter i tidsrommet fra april 2017 til januar 2018. Styringsgruppen er blitt ledet av KMD på embetsmannsnivå. Styringsgruppen hadde ansvaret for overordnede strategiske beslutninger og å sikre prosjekts faglige kvalitet og fremdrift. Med referanse til departementsstrukturen per 2017 har gruppen hatt representanter fra:

- Arbeids- og sosialdepartementet (ASD)
- Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet (BLD)
- Finansdepartementet (FIN)
- Justis- og beredskapsdepartementet (JD)
- Kulturdepartementet (KUD)
- Kunnskapsdepartementet (KD)
- Nærings- og fiskeridepartementet (NFD)
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD)
- KS

Finansiering

KMD har dekket prosjektleders lønn i 100 % stilling, reisekostnader for prosjektgruppens deltakere og innkjøp av ekstern prosjektstøtte (de to siste postene til sammen inntil kr 700 000). KMD har over statsbudsjettet for 2017 også finansiert en tilskuddsordning på 3 millioner kroner, rettet mot etablering av kommunale veiledningstilbud. KS har på sin side dekket kostnadene for en prosjektmedarbeider i 40 % stilling og for møter som har blitt holdt i KS sine lokaler. Arbeidstiden som prosjektdeltakerne (prosjektgruppe og styringsgruppe) har bidratt med i prosjektet har de enkelte virksomheter selv bekostet.

De læringsressurser og det innhold som er gjort tilgjengelig for prosjektet gjennom avtaler med Kompetanse Norge (om Digidel-ressursene) og med Skatteetaten og NAV, er finansiert over andre budsjettposter og har ikke medført noen kostnader for prosjektet.

Mål og leveranse

Målet for prosjektet har vært å utvikle et konsept som kan understøtte kommunenes etablering og drift av et veiledningstilbud innen grunnleggende digital kompetanse. Det har vært forutsatt at konseptet skulle inkludere opplæringsressursene som er utviklet under Digidel-programmet[3].

Prosjektleveransen består av to deler:

1. En prosjektrapport med beskrivelse av bakgrunn, målsetting og målgrupper, forslag til organisering av veiledningstilbudet, interne kompetansebehov, markedsføring, insentiver, samarbeidsavtaler og maler for avtaler.

2. Vedlegg 1, Struktur og innholdsbeskrivelse for netthåndbok, som blant annet beskriver utarbeidelse av et klikkbart kart med kort beskrivelse av dagens tilbud i de ulike kommunene og kontaktinformasjon, tips og råd for etablering med eksempler, beskrivelse av grunnleggende digital kompetanse og lenker til ulike ressurser til bruk i veiledning av innbyggerne og kompetanseheving av veilederne.

[3] http://digidel.no/