

# «Staten må tenke annerledes for å gjøre oss til flinkere brukere»

---

-motivasjon og barrierer for digital kommunikasjon med det offentlige

Difi notat 2014:05

ISSN 1892-1728

## **Forord**

Sammenlignet med andre land har Norge digitalt modne innbyggere. Det er mange som både vil og kan kommunisere med det offentlige digitalt. Samtidig er det en del innbyggere som i mindre grad bruker nett, digitale tjenester og verktøy. Difi har sett nærmere på noen av disse innbyggerne, for å finne ut mer om hvor skoen trykker.

Alle kjenner en som ikke vil eller kan bruke pc, internett og digitale tjenester. Kanskje en søster, en bestefar eller kollega. For å hjelpe disse må vi vite mer om dem.

Dette notatet inneholder noe av den kunnskapen vi har behov for. I sommer publiserte Difi et notat om hvor mange innbyggere som kanskje ikke er digitale nok. Nå ser vi nærmere på noen av disse innbyggerne – de eldre. Gjennom intervju med 17 eldre, i tillegg til utvalgte fagpersoner med spesiell kunnskap om digitalisering, har vi forsøkt å finne ut mer hva som kan motivere innbyggere med lav bruk av digitale tjenester til økt bruk, og hvordan virksomhetene kan bidra i denne sammenhengen.

Deltasenteret i Barne- ungdoms og familiedirektoratet innhenter også kunnskap om lignende tema, og vi samarbeider rundt noen av problemstillingene for å kunne utfylle hverandres arbeid. Statens institutt for forbruksforskning (SIFO) gir på oppdrag fra Deltasenteret ut rapporten: «Eldres bruk av digitale verktøy og internett: En landsdekkende undersøkelse av mestring, støttebehov, motivasjon og hindringer», i desember 2014. Denne kvantitative studien bekrefter og tallfester flere funn fra vår studie.

Seksjonsleder i seksjon for digitaliseringsfakta Marit Mellingen er prosjekteier. Prosjektgruppen har bestått av: Hege Andersen (prosjektleder), Mona Hovland Jakobsen, Erik Hornnes, Cecilie Njøs, Sarah Jane Hails, Aud-Sølvi Botn og Lisbeth Udland Hansen.

Oslo, desember 2014

Ingelin Killengreen

direktør

## Innhold

<b>1</b>	<b>Sammendrag</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Innledning</b> .....	<b>3</b>
2.1	Hvorfor fokusere på de som ikke deltar digitalt? .....	3
2.2	Bakgrunn for prosjektet.....	4
2.3	Metode og datagrunnlag.....	5
<b>3</b>	<b>Eldre ønsker å delta i samfunnet</b> .....	<b>7</b>
3.1	Redsel for å bli tilsidesatt og digitale brobyggere motiverer til bruk.....	7
3.2	Mange er motiverte, men ikke motiverte nok .....	8
3.3	Dataterminologi oppleves som vanskelig og lite folkelig.....	10
3.4	Kjøp, oppstart og vedlikehold skaper usikkerhet og frustrasjon.....	11
3.5	Aldring kan utfordre bruk og læring .....	12
3.6	Mange eldre trenger digitale støttespillere .....	13
<b>4</b>	<b>Rettes det nok oppmerksomhet mot de som ikke deltar?</b> .....	<b>15</b>
4.1	Alltid rett med kunnskap om hovedmassen først? .....	15
4.2	Kan bedre samordning redusere antallet som ikke deltar?.....	16
4.3	Hvor ligger ansvaret for å heve den digitale kompetansen? .....	17
<b>5</b>	<b>Hvordan får vi flere med?</b> .....	<b>18</b>
5.1	Involver brukerne – også de ikke digitale .....	18
5.2	Inkluder de ikke-digitale i kommunikasjonsplanene .....	19
5.3	Utnytt og del kunnskap – internt og eksternt .....	19
5.4	Gjør opplæringsmaterieell lett tilgjengelig .....	20
5.5	Tilby en testversjon av tjenesten .....	21
<b>6</b>	<b>Fra motivert til aktiv bruker</b> .....	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>Referanser</b> .....	<b>23</b>
	<b>Referanseark for Difi</b> .....	<b>1</b>

# 1 Sammendrag

Knyttet til den da forestående endringen av Forvaltningslovens forskrift om eForvaltning som gjorde kommunikasjon på internett som hovedregel, startet Difi høsten 2013 et eget-initiert prosjekt for å få mer kunnskap om innbyggerne med lav grad av digital deltakelse. Prosjektets mål var å finne ut mer om hva som hindrer og motiverer bruk av digitale tjenester, og hva som skal til for å få flere til å kommunisere med forvaltningen digitalt. Prosjektets første leveranse var et notat som så på eksisterende statistikk om bruk av internett og digitale ferdigheter, og hvor mange innbyggerne som kan tenkes å ha utfordringer med å kommunisere med det offentlige digitalt.

Dette notatet er prosjektets andre hovedleveranse, og baserer seg på kvalitative intervjuer med 17 eldre innbyggere (innbyggerintervjuer) om hva de opplever som motivasjon og barrierer for å bruke digitale tjenester. Formålet var å få mer kunnskap om denne gruppen som i følge statistikken er de som bruker internett minst, og å få belyst noen sider av det som kan ligge bak disse tallene.

I tillegg gjengir vi synspunkter fra intervjuer med ansatte, i privat eller offentlig virksomhet, knyttet til tema offentlig digitalisering (ekspertintervju). I disse intervjuene snakket vi om utfordringer i digitaliseringsarbeidet, kjennskap til brukere med lav digital kompetanse og arbeid med denne gruppen innbyggere. Formålet med ekspertintervjuene har ikke vært å kartlegge tilstanden i den enkelte virksomhet, men å belyse og peke på aktuelle problemstillinger som kan gjelde flere virksomheter, og som andre statlige virksomheter kan se nærmere på i sitt digitaliseringsarbeid.

Datagrunnlaget i denne studien er av en størrelsesorden som ikke gir grunnlag for statistisk generalisering, men det gir likevel klare indikasjoner på noen sentrale trekk knyttet til eldres digitale deltakelse. Mer utdypende analyser og konklusjoner vil imidlertid kreve ytterligere datainnsamling.

I kapittel 3 presenterer vi funn fra innbyggerintervjuene, og i kapittel 4 funn fra ekspertintervjuene. Avslutningsvis (kapittel 5) har vi pekt på noen råd den enkelte virksomhet kan vurdere å ta med seg i sitt digitaliseringsarbeid for å få med flere av de som i dag i liten grad kommuniserer med det offentlige digitalt.

Følgende hovedpunkter kan kort oppsummere notatet:

- **Eldre sitt ønske om å delta digitalt** er et ønske om å være en del av samfunnet. De ønsker å følge med på det som skjer, både i samfunnsutviklingen og i familien. Men for noen blir terskelen for å komme i gang eller vedlikeholdelsen av ferdighetene for stor. Vanskelig begrepsbruk i eller om tjenester, lav motivasjon og utfordringer knyttet til kjøp og vedlikehold av utstyr, er vanlige barrierer.
- **Mangel på digitale støttespillere** kan også være et hinder for å få utført tjenester på internett. Digitale hjelpere i familie og omgangskrets er viktige brobyggere over i den digitale verden. I tillegg er kurs og støttefunksjoner knyttet til de enkelte tjenestene viktige for brukere med begrensede ferdigheter.

- **De som ikke deltar må få økt oppmerksomhet** i digitaliseringsarbeidet. Det er viktig at man ikke kun konsentrerer seg om å nå gjennomsnittsinbyggeren, men også er bevisst på hvordan man skal forholde seg til brukerne som per i dag ikke deltar, har begrensede ferdigheter eller ikke ønsker å delta.
- **Mer brukerinvolvering kan gjøre at vi får med flere.** Involveres også brukere med lavere digital kompetanse, som kanskje stiller andre krav til kvalitet og brukervennlighet, allerede ved utforming av tjenestene, kan dette gi nye perspektiver og innsikt. Denne innsikten kan bidra til å bedre kvaliteten på tjenestene også for gjennomsnittsbrukerne. Innbyggerne er ikke like. Det er viktig at også de som i liten grad deltar digitalt involveres, at tjenester og budskap målrettes mot dem og at det tilrettelegges for å hjelpe i gang de som trenger det.

## 2 Innledning

Digitalt førstevalg kan ikke realiseres uten at innbyggerne blir med og benytter de tjenestene som tilbys digitalt. Da trenger de motivasjon og nødvendige digitale ferdigheter. Ikke alle har det. Forvaltningen trenger å vite mer om dem som ikke kan eller vil delta digitalt, for å kunne betjene bedre og flere. Vi har sett nærmere på noen av dem, som i følge statistikken deltar minst, de eldste (Slettemeås 2014, Difi-notat 2014:1, Ingulfsen og Gilje 2014).

### 2.1 Hvorfor fokusere på de som ikke deltar digitalt?

Majoriteten av norske innbyggere ser ut til å være i stand til å betjene seg selv på internett (jf. Difi notat 1: 2014), så hvorfor problematisere at de resterende ikke kan eller vil delta digitalt?

Digitalisering av det norske samfunnet forutsetter i økende grad at alle innbyggere har gode nok digitale ferdigheter, til å ivareta lovfestede rettigheter og plikter. Flere grupper innbyggere, for eksempel en del eldre, mangler digitale ferdigheter og motivasjon til å lære. Det blir en utfordring vi ikke kan overse. Digitale ferdigheter er i dag en forutsetning for deltakelse i utdanning, arbeids- og samfunnsliv.

Digitalt førstevalg; at stat og kommune går over til å kommunisere på internett med innbyggerne, kan ikke realiseres uten at innbyggerne er på internett og har nødvendige digitale ferdigheter. Det å ha digitale ferdigheter er derfor knyttet til demokratiske prinsipper om grunnleggende samfunnsdeltakelse som det å holde seg orientert, kunne påvirke egen livssituasjon og delta i samfunnslivet.



Digital kommunikasjon er nå hovedregelen innenfor Forvaltningslovens virkeområde etter at endringer i Forvaltningsloven og eForvaltningsforskriften trådte i kraft 7. februar 2014<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Lovdata (2014): *Forvaltningsloven §15a, Elektronisk kommunikasjon.*

Det er dessuten økonomiske kostnader forbundet med ikke å være digitalt deltakende. For de fleste virksomheter vil digital selvbetjening være kostnadsbesparende sammenliknet med manuelle kanaler. For innbyggeren innebærer digital selvbetjening at tjenester kan bli mer tilgjengelige når de er uavhengige av tid og sted.

En del private tjenester er dyrere å bruke hvis man ikke bruker selvbetjeningsløsningene på internett. Banktjenester, bestilling av reiser og billetter på internett er eksempler på tjenester hvor manuell betjening ofte er dyrere enn de digitale. Noen offentlige tjenester er ikke tilgjengelige i analogt format. For eksempel kan man kun søke digitalt om studielån i Statens lånekasse for utdanning. Å redusere de analoge kanalene kan tvinge flere til å bli digitale. Samtidig har innbyggerne som har reservert seg mot digital kommunikasjon krav på et alternativ. Derfor er det viktig for forvaltningen å ha kunnskap om dem som ikke eller i liten grad deltar digitalt, og hvilke konsekvenser digitalisering vil ha for disse gruppene.



En virksomhet som sender ut 5 000 brev per år vil i løpet av fire år anslagsvis spare mer enn 200 000 på å sende disse digitalt<sup>2</sup>

## 2.2 Bakgrunn for prosjektet

Høsten 2013 startet Difi et prosjekt for å få mer kunnskap om innbyggerne med lav grad av digital deltakelse. Bakgrunnen var den da forestående endringen av Forvaltningslovens forskrift om eForvaltning. En endring som gjorde kommunikasjon på internett som hovedregel, og fjernet kravet om samtykke fra mottaker. Prosjektets mål var å finne ut mer om hindringer og motivasjonsfaktorer for bruk av internett, digitale tjenester og digital kommunikasjon. Siktemålet var også å få svar på hva som skal til for å få flere til å ta i bruk offentlige digitale tjenester og til å kommunisere med forvaltningen digitalt.

Prosjektet «Digital nok? Hindringer og motivasjon for digital kommunikasjon mellom innbygger og forvaltning» er delt opp i to faser. Første fase er ferdigstilt og resulterte i Difi-notat 2014:1 «*Kor mange innbyggjarar kan kommunisere med forvaltninga digitalt? Ein gjennomgang av statistikk om internettbruk og digitale ferdigheit hjå innbyggjarane*». Her så vi på eksisterende statistikk om bruk av internett og digitale ferdigheter. Vi fant at det fortsatt er en stor gruppe som vil få utfordringer når de skal kommunisere med forvaltningen digitalt.

Dette notatet er andre hovedleveranse i prosjektet, og presenterer resultatene fra prosjektets kvalitative studie. Eldre utgjør den største gruppen av innbyggere med lav bruk og lave digitale ferdigheter (Slettemeås 2014, Difi-notat 2014:1, Ingulfsen og Gilje 2014). Vi har derfor valgt å konsentrere oss om de eldre i prosjektets andre fase. Studien som dette notatet er basert på består av intervjuer med innbyggere i innbyggere i pensjonsalder fra slutten av 60- årene

---

<sup>2</sup> Jamfør Difi (2014): *Gevinstkalkulator for digital postkasse*

til slutten av 80-årene, og intervjuer med fagpersoner fra virksomheter som på ulike måter berøres eller er en aktør i det offentlige digitaliseringsarbeidet.



I 2010 var 4,5 prosent av befolkningen over 80 år, og antallet personer over 67 år forventes å dobles innen 2060<sup>3</sup>

## 2.3 Metode og datagrunnlag

Formålet med studien er å identifisere og beskrive synspunkter og erfaringer til dem som i liten grad deltar i det digitale samfunnet. For å gi mulighet til å være utforskende og fleksible i tilnærmingen til prosjektets hovedspørsmål, valgte vi en kvalitativ tilnærming med strategisk utvalgsprosedyre og delvis strukturerte intervjuer.

### Datainnsamling

Informantene består av innbyggere i pensjonsalder fra slutten av 60-årene til slutten av 80-årene, og fagpersoner fra privat og offentlig virksomhet eller organisasjon. Intervjuer med fagpersoner refereres i det videre til som ekspertintervjuer, mens intervjuer med de eldre refereres til som innbyggerintervjuer. Totalt ble det gjennomført 25 ekspertintervjuer og 20 innbyggerintervjuer i perioden mai – oktober 2014. Intervjuene ble gjennomført av prosjektets medarbeidere, og hoveddelen av intervjuene ble gjennomført i Oslo-området.

Innbyggerintervjuene hadde som siktemål å få økt kunnskap om de eldste innbyggerne, som i følge statistikken i liten eller begrenset grad bruker internett og digitale tjenester. Innbyggerintervjuene tok blant annet opp følgende temaer: erfaring med digitale verktøy og tjenester, interesse, kurs og opplæringsbehov, motivasjonsfaktorer, hindringer og kontakt med det offentlige.

I innbyggerintervjuene valgte vi i hovedsak å intervju eldre med noe erfaring i bruk av internett og digitale tjenester. Informantene ble rekruttert via ulike organisasjoner og virksomheter, og med noe ulik geografisk tilhørighet. Vi tok først kontakt med aktuell leder i enkelte virksomheter, presenterte formålet med undersøkelsen og ba dem om bistand til rekruttere informanter. Deretter kontaktet vi selv informantene direkte for avtale om intervju eller laget avtaler via lederne som hjalp oss å rekruttere informanter.

Ekspertintervjuene hadde som siktemål å se på utfordringer i digitaliseringsarbeidet, kunnskap om brukere med lav digital kompetanse og arbeid med denne gruppen innbyggere. Ekspertintervjuene tok blant annet opp følgende temaer: hvordan virksomhetene innhenter kunnskap om innbyggerne, hva de vet om dem og deres digitale kompetanse, hvordan de imøtekommer behovene til innbyggere med begrensede digitale ferdigheter og heving av innbyggernes digitale kompetanse. Samtaleguiden ble justert i forhold til virksomhetens rolle, oppgave og ansvarsområde.

---

<sup>3</sup> Jamfør Slette-meås (2014): *IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering*.

I ekspertintervjuene valgte vi å intervju informanter med et spesielt engasjement og fagkunnskap om offentlig digitalisering. For å få innspill fra informanter med ulikt ståsted og ulike roller rekrutterte vi på grunnlag av følgende utvalgsriterier:

- offentlige virksomheter som selv tilbyr digitale innbyggertjenester
- offentlige virksomheter som ikke selv er tilbydere av tjenester, men som likevel er berørt av offentlig digitalisering
- virksomheter som representerer konkrete brukergrupper med lave digitale ferdigheter
- virksomheter som jobber med forskning og rådgiving på digitalisering av offentlige tjenester
- kommersielle foretak som lager spesifikke digitale løsninger for bruk i offentlig sektor

Innbyggerintervjuene bestod av 17 intervju med menn og kvinner hovedsakelig i 70- 80-årene, hvorav 11 var under 80 år og seks over 80 år. I tillegg ble det intervjuet 3 personer som på ulike måter har erfaring med å være «digitale hjelpere»; en ansatt ved en omsorgsbolig, en verge og en privatperson. Intervjuene hadde en varighet på 1-1,5 timer, og ble gjennomført etter avtale med den enkelte informant; enten hjemme hos informanten, på annet avtalt sted eller i Difis lokaler.

Ekspertintervjuene bestod av 10 intervju med ansatte i forvaltningsorganer i stat eller kommune, fem intervjuer med egen brukerstøtte og 10 intervju med ansatte i medlems- og interesseorganisasjoner, private tjenesteleverandører eller virksomheter med annen tilknytning til staten. Ekspertintervjuene varte alt fra 45 min til to timer, og ble i hovedsak gjennomført ute hos de respektive virksomhetene.

### **Bearbeiding og tolkning av data**

Intervjuene ble tatt opp på bånd etter samtykke fra den enkelte informant. Noen intervjuer ble simultan-transkribert, mens andre ble transkribert i etterkant av intervjuet, basert på båndopptak. Alle informantene er anonymiserte i notatet. Etter gjennomført datainnsamling og transkribering ble intervjuene kodet og sortert ut fra tema og funn.

Innbyggerintervjuene består i hovedsak av intervjuer med eldre med begrenset erfaring med å bruke pc, internett eller smarttelefon, men med noe eller mye interesse for å lære seg dette. Både erfaring og interesse varierte blant informantene, og noen har mer erfaring enn andre. Ved videre studier ville det vært interessant å se nærmere på andre grupper som i liten grad deltar digitalt, samt de innbyggerne som aldri deltar digitalt. Samtidig antar vi at mange av våre funn også vil gjelde for andre grupper innbyggere som i liten eller begrenset grad bruker digitale verktøy og deltar digitalt. Erfaringene fra informanter som lærte å bruke pc, internett eller smarttelefon etter at de ble pensjonert, har tilført nyttig informasjon om utfordringene digitale nybegynnere møter og hva som motiverer disse til å lære seg digitale verktøy og delta i samfunnet digitalt. Mange av disse funnene kan også tenkes å gjelde for andre grupper innbyggere med kort fartstid eller lav digital kompetanse.



Ekspertintervjuene utfyller innbyggerintervjuene på den måten at enkelte ekspertinformanter representerer ulike grupper av innbyggere som i liten grad deltar digitalt. Ekspertintervjuene gir i tillegg grunnlag for å peke på mulige problemområder og utfordringer for offentlig sektor i digitalisering av innbyggertjenester.

Datagrunnlaget i denne studien er av en størrelsesorden som gir mulighet til å peke på noen sentrale trekk knyttet til eldres digitale deltakelse. Mer utdypende analyser og konklusjoner vil imidlertid kreve ytterligere datainnsamling.

### 3 Eldre ønsker å delta i samfunnet

Våre innbyggerintervjuer antyder at mange eldre ønsker å delta i det digitale samfunnet, men liten erfaring og behov for mer kunnskap er blant barrierene for læring og lav bruk.

#### 3.1 Redsel for å bli tilsidesatt og digitale brobyggere motiverer til bruk

Til tross for begrenset bruk er våre informanter opptatt av at digitale verktøy kan føre til at de sparer tid og får en enklere hverdag. Ønsket om å være med i samfunnsutviklingen, ha mulighet til å følge med og være oppdatert er en motivasjonsfaktor som går igjen i intervjuene.

Å være aktiv og deltakende på internett, synes å gi en merverdi ved å stimulere mestringsfølelse, nysgjerrighet og interesse. Både de informantene som veldig sjelden bruker internett, og de som bruker internett noe oftere, er opptatt av å føle at de henger med i et samfunn som blir stadig mer digitalt. Spesielt de som bruker internett minst, gav uttrykk for en opplevelse av å gå glipp av den digitale informasjonen, og at de derfor blir stilt litt utenfor i dagens samfunn.

*"Du føler deg utenfor - helt utenfor. Det er akkurat som om du ikke er med i samfunnet mer når du blir gammel"*

I undersøkelsen «Svenskarna och internet» kommer det fram at følelsen av å være delaktig i det nye digitale samfunnet synker med alderen. Blant pensjonister over 76 år føler fire av fem seg bare litt eller ikke delaktige (Findahl 2013b). Flere av våre informanter uttrykker også en skepsis til utviklingen, de er redd for å bli "hekta" og avhengig av teknologien. Som en informant sa det: "Jeg liker folk, ikke data!". Flere ønsker å mestre pc'en som et verktøy til de mest nødvendige oppgaver, men ser ikke bruk av internett som et mål i seg selv. Nødvendigheten i digital deltakelse påpekes av enkelte som medaljens bakside begrunnet med at «de som ikke er brukere av nettet blir satt enda mer til side».



Blant svenske pensjonister (75 +) føler fire av fem seg lite eller ikke i det hele tatt delaktig i «det nye informasjonssamfunnet»<sup>4</sup>

Oppfordring og oppfølging fra familie ser ut til å virke inn på bruk, og pc'en blir brukt til å følge med på det som skjer, spesielt med familien, og som underholdning.

***"Barnebarn har større innflytelse enn all reklame!"***

Svært mange av våre informanter nevner kontakt med barnebarn og omverdenen ellers som en av de viktigste årsakene til at de er på internett. I følge flere er det barnebarna som skal ha mye av æren for at de er kommet på internett.

Når nær familie støtter og hjelper med å løse problemer underveis, får de eldre mer trygghet til å ta i bruk internett. Flere påpeker at det var familien som oppfordret dem til å prøve; «*Datteren min sa: du kan bare prøve, det er ikke farlig du kan ikke gjøre feil!*». Informantene som refererte til denne type støtte fra familien mente de har lært mye på kort tid, og hjelpen har vært avgjørende for å endre adferden og holdningen til internett.

Sosiale relasjoner som familie og venner er altså viktige digitale hjelpere. De kan sies å fungere som brobyggere mellom de eldres velkjente verden, og den nye digitale verden. Særlig i starten er denne type hjelp viktig. En dansk kvalitativ studie blant personer som de kaller it-fremmede (bl.a. personer i pensjonsalderen) viser at litt hjelp fra familie og venner kan gjøre at mange tør litt mer, og går litt lengre enn de vanligvis ville gjort (Niras 2013). Når de vet at de får den hjelpen de trenger når de står fast, og får hjelp på et språk de forstår, blir de komfortable med å lære noe helt nytt (ibid).

### **3.2 Mange er motiverte, men ikke motiverte nok**

De fleste informantene vi har snakket med bruker internett og digitale tjenester i begrenset grad. Disse ser allikevel nytten i å komme på internett, både for seg selv og jevnaldrende bekjente.

Basert på egne erfaringer påpeker flere viktigheten av å finne interessen og lystfølelsen, fordi det var slik de selv ble motivert til å bruke internett. Mange eldre er i følge våre informanter skeptiske og engstelige, kanskje på grunn av manglende digital kompetanse eller lav digital selvtillit. Selv påpeker flere av våre informanter at det var gjennom å se bruksområder og muligheter at de selv fikk frem læringslysten. De mener at det må tas utgangspunkt i den enkeltes behov og interesser, for på den måten å finne det som engasjerer til å ta internett i bruk.

***«Ikke alle som har lyst, de må bli fortalt hva de kan få til på internett. Noe som engasjerer dem»***

<sup>4</sup> Findahl (2013b): *Svenskarna och internet 2013*.

**«Ingen av mine venner kan noe om dette, og har heller ikke hatt jobber der de har brukt dette. Da blir det ikke til at man bryr seg om å lære det»**

En del informantene refererer også til bekjente som ikke kan bruke internett i det hele tatt, og som heller ikke er interessert i å ta internett i bruk. I følge våre informanter er de ikke kjent med mulighetene og fordelene internett kan gi, og de har ofte sterke og negative holdninger til bruk av IKT. Som en

informant sa: «De som ikke er interessert, er gjerne bastant ikke-interessert». Manglende interesse er en utfordring flere av våre informanter har kjent på. I en svensk undersøkelse om digital delaktighet, ble manglende interesse oppgitt som den viktigste årsaken til at ikke-brukerne lot være å bruke internett (Findahl 2013).

Motivasjon er viktig for bruk, men å bli klar for å ta i bruk internett og digitale tjenester er også en modningsprosess. En del av våre informanter er førstegangsbrukere av internett og har aldri brukt internett i yrkesaktiv alder. Dette gjør at det blir et stort løft å sette seg inn i alt, og det påvirker deres holdninger og forventninger til bruk av internett og digitale tjenester. Mange gir uttrykk for at de har vært eller fortsatt er skeptiske til internett. Alt er helt nytt for dem, og de føler seg lett hjelpeløse og litt engstelige overfor det ukjente. Enkelte er redde for å gjøre feil, for å spørre spørsmål som virker dumme og velger å bortforklare eller gi opp i stedet for å ta tak i utfordringene. Andre igjen virker mer interesserte og engasjerte, og ser nytten av å bruke internett til for eksempel å sende e-post og søke etter informasjon.

Enkelte informanter sier de ikke får satt av tid til å lære seg å bruke internettet. Selv om de er interessert, oppleves ikke behovet som stort nok til at de nedprioriterer andre aktiviteter. Andre regner med at det vil ta tid og anstrengelser å komme i gang, og føler at det blir for krevende.

**«Behovet har ikke vært stort nok til at jeg har tatt meg selv i nakken. Kanskje nærmer det tidspunktet seg nå.»**

I stedet finner de andre praktiske løsninger, som å reservere seg mot digital kommunikasjon, bruke avtalegiro, la venner bestille reisen etc. Nytte og ulempe ved å bli digital veies for og imot, og fordelene eller presset til å ta internett i bruk oppleves ikke som tilstrekkelig til å endre adferd. De viktigste behovene dekkes allikevel.

**"Den tid den sorg!  
Jeg forbereder  
meg ikke før jeg  
må"**

Selv om den digitale utviklingen og presset fra samfunnet øker, antar noen også at kravet om å bruke internett ikke vil skje før de er blitt for gamle til bli digitale. I stedet skyves problemstillingen foran seg; "Den tid den sorg!".

### 3.3 Dataterminologi oppleves som vanskelig og lite folkelig

Flere av informantene påpeker at språk og begrepsbruk kan være en utfordring når de skal lære seg å bruke internett og digitale tjenester.

Dataspråk har i lengre tid blitt påvirket av amerikansk engelsk og er et fagfelt som de siste tiårene har utviklet en egen terminologi (Klein 2001, Språkrådet 2001). Begreper med engelsk utgangspunkt kan virke fremmedgjørende på mange eldre. Våre informanter bruker begreper som *fremmedord*, *fagterminologi* og *et språk som folk forstår* når de snakker om deres ønske om et enklere «dataspråk».

«Det blir som å lese en bruksanvisning på et språk man ikke kan»

De språklige barrierene som våre informanter viser til, har noen likhetstrekk med funn fra en dansk undersøkelse som Niras har gjennomført på oppdrag fra Digitaliseringsstyrelsen (2012:45). I likhet med våre funn, viser også denne undersøkelsen at en del har vanskelig for å forstå dataspråket og ulike begreper. Mange begreper som brukes er i tillegg engelske. I den danske rapporten peker de på at «*Det er mange nye ord, når man som it-fremmed begynner at stifte bekendskap med it. Hva er usb, vindue, hardware, Firefox, browser eller Facebook?*» (Ibid:45). En av våre informanter sa til sammenligning f.eks. at «*Ikke bruk så mange fremmedord*» og «*De kan snakke norsk – klart og godt*». En annen forklarte at han må lære seg det vi kaller stammespråket, som hva f.eks. hva ordet «*app*» betyr.



Vanskelig begrepsbruk for nybegynnere: nettleser, adresselinje, fane, vindu, app, hardware

Intervjuer med servicesenter for ID-porten i Difi bekrefter også at dataspråk er krevende for brukere av digitale tjenester. Mange eldre som ringer brukerstøtte sliter med å forstå forholdsvis grunnleggende begreper som nettleser, adresselinje, fane og minimering av vindu. Veilederne på servicesenteret må da forklare og omformulere begrepene for å kunne hjelpe dem. Språklige barrierer kan også være en utfordring når eldre skal forsøke å forklare problemer som oppstår. Det handler da om at mangel på ord, begrep, erfaring og forestillinger som gjør det mulig å forklare hva som har gått galt (Niras 2012). En av de «digitale hjelperne» vi intervjuet, påpekte at den grunnleggende kunnskapen ofte mangler, som hvordan pc og operativsystemer henger sammen: «*den primære kunnskapen er ikke der. Det vil si de vet ikke hvordan en pc fungerer, hvordan disse programmene henger sammen. (...) Får de dette forklart på en grei måte – at du må ha bensin og vann i bilen for at det i det hele tatt skal bli elektrisitet og at den i det hele tatt skal fungere, så blir kjøringen veldig grei for dem - for å ta et veldig billedlig eksempel*».

Hindringer knyttet til språk gjelder ikke bare dataterminologien generelt, men også når informantene snakker om språket i bruksanvisninger og veiledninger. En av informantene fortalte i denne sammenhengen at hun blir sliten av at hun ikke forstår, og ikke har noen i nærheten å spørre: «*For hadde jeg hele tiden*

*hatt noen som var der og forklarte meg, så hadde jeg vel synes det var litt mer ålreit». Behovet for digitale støttespillere er noe som de fleste informantene påpeker i intervjuene.*



Språkrådet har en egen datatermgruppe. Gruppas oppgave er å diskutere og komme med forslag til norske datatermer<sup>5</sup>

Enkelte av våre informanter var også inne på at det kunne være vanskelig å forstå innhold og språk på enkelte offentlige nettsider. Flere undersøkelser som Difi har fått gjennomført de senere årene har også avdekket at språk og begreper som brukes i forvaltningen generelt gjør det vanskelig for mange å forstå informasjon fra det offentlige (Difi-rapport 2013:6, Difi 2009). Innbyggerundersøkelsen fra 2013 viste bl.a. at nærmere en tredjedel av innbyggerne var uenige i at det offentliges skjemaer er forståelige og enkle å fylle ut (Difi 2013). Uklart eller upresist språk kan skape misforståelser og bidra til unødvendig merarbeid, både for bruker og virksomhet. Klart språk i staten har vært et tema som har stått høyt på dagsordenen de siste fem årene. I klarspråkarbeidet Difi og Språkrådet har jobbet med siden 2009, er det satt i gang en rekke tiltak for å stimulere forvaltningen til å bruke et klart språk i all skriftlig kommunikasjon (Språknytt 2009, Dahle og Ryssevik 2013).

Det er også et mål at statlige nettløsninger skal ha et klart og forståelig språk og være brukervennlige. I Digital agenda for Norge (Meld St. 23 (2012-2013:25) går det bl.a. fram at *«I digitaliseringsprogrammet blir det lagt vekt på at offentlige digitale selvbetjeningsløsninger skal være forståelige og enkle å ta i bruk»*.



Klarspråk: i 2012 endret Statens vegvesen på teksten i sitt brev om EU-kontroll, og fikk 40 prosent færre henvendelser<sup>6</sup>

### **3.4 Kjøp, oppstart og vedlikehold skaper usikkerhet og frustrasjon**

Tilgang til den digitale verden innebærer at man må kunne løse noen administrative og tekniske oppgaver. Kjøpssituasjon, oppstart, oppdateringer og vedlikehold er eksempler på forhold som kan oppleves som utfordrende for en del av informantene. I disse situasjonene oppsøker de ofte hjelp fra familie, venner eller bekjente. Inntrykket er at utfordringene med å mestre disse tingene, i stor grad kommer av at språk og begreper oppleves som vanskelige å forstå.

Noen av informantene ga også uttrykk for at det å spørre familie og venner om hjelp ikke alltid var så lett, enten fordi de ikke ville være til bry, eller fordi de ikke hadde familie i nærheten. Men for de fleste av våre informanter trekkes ikke det å be om hjelp og støtte fra familie og venner opp som et stort problem. Det er heller motsatt, og flere oppgir familie som igangsettere for deres bruk av

---

<sup>5</sup> Språkrådet (2014): *Språkrådets datatermgruppe*.

<sup>6</sup> Statens vegvesen (2012): *Klart språk sparer tid*.

IKT. En av informantene fortalte f.eks. at da hun skulle kjøpe ny TV, valgte hun bevisst å kjøpe samme TV og bruke samme leverandør som sønnen. Begrunnelsen for dette var at det da ville være enklere å få hjelp om hun skulle stå fast med noe.

Oppdateringer av operativsystemer og programvare for pc og internett oppleves som en barriere for mange eldre (Slette-meås 2013). For flere av våre informanter har også nye oppdateringer, nye oppsett i programmer, passord og pin-koder som må huskes og byttes, skapt både forvirring og irritasjon.

*«Det har stoppet opp fordi jeg skjønner at jeg ikke fikser det helt. Da blir problemene større enn det å ikke bruke det. Så jeg har valget mellom pest og kolera.»*

Tre av informantene forklarte f.eks. at oppdateringer hadde stått i veien for å kunne åpne selvangivelsen digitalt, og flere ga uttrykk for frustrasjoner rundt oppdateringer generelt. Oppgradering av operativsystemer f.eks. overgangen til Windows 8, vil for enkelte oppleves så forskjellige at de ikke kjenner seg igjen og får problemer med å bruke datamaskinen, ifølge en av informantene med erfaring som «digital hjelper».

### 3.5 Aldring kan utfordre bruk og læring

Flere av informantene påpeker fysiske begrensninger grunnet alderdom som en barriere for læring og bruk. Svekket finmotorikk i fingre, syn og hukommelse er blant de tingene informantene trekker frem som barrierer.

Når det gjelder svekket finmotorikk trekkes både vanskeligheter med tastatur og vanskeligheter med touch-skjerm frem. En informant refererte til problemer med fingrene sine og at han derfor foretrakk nettbrett, mens andre uttrykte at de synes det var vanskelig å bruke touch-skjerm fordi de sliter med å treffe på riktig plass.

At motorikk og syn kan være en barriere fremkommer i den svenske undersøkelsen Digidel som viser at funksjonshindringer som syn og motorikk er en barriere for bruk av internett blant 3 prosent av ikke-brukerne (Findahl 2013a). Andelen økte med alderen og blant de over 75 år var det 10 prosent som oppga fysiske utfordringer som grunn som at de ikke bruker internett (ibid).

Et par av informantene nevnte vanskeligheter med nettbrettet fordi skriften var så liten. En informant påpekte at han visste at man kunne forstørre bokstavene slik at de ble mer lesbare, men at han syntes det kunne være vanskelig å finne hvor man skulle gjøre dette.



Krav om universell utforming: IKT-løsninger som er kjøpt eller bestilt etter 1. juli 2014 skal være universelt utformet<sup>7</sup>

Hukommelse trekkes også frem av noen informanter som noe som kan bli en barriere. De påpeker at hos mange svekkes hukommelsen med årene, og at det derfor er større behov for repetisjon for å lære nye ting.

Noen informanter pekte eksempelvis på at hvis det går for lang tid mellom hver gang man bruker internett kan det bli vanskelig å få det inn i korttidshukommelsen, og at mange nok vil trenge flere gjentakelser jo eldre man blir. Dette ble også bekreftet av en av informantene som er en «digital hjelper» som hadde erfaring med at en del eldre kan trenge flere repetisjoner. De eldre selv pekte også på at sviktende hukommelse og ferdigheter på tastatur gjør at personer som kanskje var flinke databrukere for få år siden ikke lenger klarer å henge helt med.

Noen av informantene påpeker også at det å huske passord og koder er en utfordring som blir vanskeligere med alderen og som kan være vanskelig å håndtere: *«Og det er bra du nevner det med passord, for det er noe som virkelig plager de som er litt eldre. De husker ikke passordene. Og noen har sagt bruk samme passord på alt, og så sier andre at det må du ikke finne på, får de først tak i de så har de tilgang til alt.»*

### 3.6 Mange eldre trenger digitale støttespillere

For mange er nær familie og venner som er på internett, en viktig motivasjonsfaktor for selv å komme på internett. At sosiale relasjoner spiller en avgjørende rolle blir bekreftet av den danske undersøkelsen «It – barrierer, motivasjon og læring» der man finner at sosiale relasjoner ofte er det som skal til for at «it-fremmede» skal begynne å bruke internett (Niras 2012).

Det er ikke alle som har barn, barnebarn eller andre nære bekjente de kan spørre om hjelp. Det kan være geografiske avstander eller et ønske om ikke å være til bry, som gjør at flere synes det er vanskelig å be om hjelp når de møter på problemer. Som en informant forklarte, *«Jeg har jo en sønn, men kan ikke be han reise den lange veien for å hjelpe meg. Da må jeg finne ut av det på en annen måte.»* Som vi har sett tidligere, er tekniske feilmeldinger, oppdateringer, vanskelig språk etc., alle eksempler på problemstillinger som kan oppstå. Flere gir derfor opp når de støter på disse utfordringene. Når de ikke kan spørre noen når de står fast, føler de seg lett hjelpeløse og utrygge.

Flere av våre informanter har ingen i nærmiljøet å spørre, og opplever det som en hindring for bruk av digitale verktøy. De fleste av våre informanter har vært på en eller annen form for datakurs. Informantene gir uttrykk for varierte erfaringer med kurs som metode. Flere har opplevd at nivåforskjellene mellom deltakerne på kursene har vært så store at de har fått lite ut av kurset. Noen sier at de har vært så mange på kurs at de ikke har fått tilstrekkelig oppfølging. Den

---

<sup>7</sup> Jamfør forskrift om universell utforming av IKT-løsninger gitt med hjemmel i dtl. § 14.

samme argumentasjonen om nivåforskjeller finner man i Danmark (Niras 2012).

**«Jeg trenger noen som viser meg det»**

Samtidig får vi inntrykk av at de eldre synes kurs er en god måte å lære på, og at det er sosialt fordi de får møte andre i samme situasjon som seg selv. Riktig

organiserte kurs synes å være en god motivasjonsfaktor. Det er tydelig at våre informanter mener at kursene må ha få deltakere og tydelig nivåinndeling for at de skal være effektive. De vil ha tydelig informasjon og mulighet til å repetere. Helst ønsker de at noen står ved siden av dem og forklarer dersom det er noe de lurer på. En del av dem ønsker seg kurs som er tilpasset deres behov, og at man i kursene skal gå grundig inn på tema slik at de er sikker på at de forstår.

Flere av våre informanter gir uttrykk for at opprinnelig skepsis til å bruke internett minsket da de opplevde læring og så at de klarte det. Da økte også engasjementet og de opplevde å få lyst til å lære mer. Også i andre land finner man at etter de eldre har fått hjelp, øker fortroligheten med digitale verktøy og de gjør ofte mer på egenhånd (Niras 2012:50).

**«Når jeg klarte e-post ble jeg ikke så redd for det andre. Lysten til å prøve kommer når man mestrer noe.»**

Flere har en forventning om at det er komplisert og blir vanskelig å lære. Selv om noen kan litt, føler de ikke at de behersker det godt nok. Det er et behov både for å lære det «ordentlig», og for å bli trygge brukere av internettet. Flere sa de trenger mange repetisjoner og jevnlig bruk for å holde kunnskapen vedlike. De ønsker å få støtte helt til kompetansen sitter i fingrene.

**«Det var noe tull med selvangivelsen [...] Jeg hadde tenkt å endre det på nettet, men jeg tok ikke sjansen.»**

Flere av våre informanter gir uttrykk for å foretrekke ansikt til ansikt kommunikasjon i situasjoner der de er usikre, eller vil være trygge på at de gjør riktig. Da oppsøker de gjerne offentlige kontorer for å få snakke med «noen». Som en dame sa: «Dersom jeg har noen endringer i selvangivelsen, så går jeg til Skattekontoret og snakker med dem. Da får

man informasjon som man kanskje ikke har fått før. Man kan risikere en 2-timers ventetid, men om du går tidlig på morgen, så går det greit.» På den måten føler de større trygghet i at de får presentert sin situasjon, sikre at de blir forstått, og kan komme med oppfølgingsspørsmål for å forstå deres rettigheter og plikter bedre. Dette for å sikre at det de gjør blir riktig.



## 4 Rettes det nok oppmerksomhet mot de som ikke deltar?

Våre ekspertintervjuer indikerer at mange virksomheter har brukerfokus i sitt digitaliseringsarbeid, men at de konsentrerer om å nå bredden i befolkningen, og ikke brukerne som per i dag ikke deltar eller ønsker å delta.

### 4.1 Alltid rett med kunnskap om hovedmassen først?

Informantene vi har intervjuet fra offentlig og privat sektor har et bevisst forhold til brukerretting, og mener det er viktig å involvere brukerne i utvikling av digitale tjenester. Allikevel er det få av informantene som har oversikt over brukerne med de svakeste ferdighetsnivåene, og deres forutsetninger for å bruke virksomhetens digitale tjenester.

Den alminnelige oppfatningen blant informantene synes å være at man ikke trenger å fokusere på heving av digital kompetanse, så lenge tjenestene er enkle nok å bruke. Et vanlig mål på enkelhet i bruk er oppnådd resultat i brukertester.

En av våre informanter vurderer for eksempel at om 80 prosent klarer brukertesten, så er det ikke et behov for mer veiledning. Utsagnet er illustrerende for hvordan enkelte virksomheter ser på tematikken rundt digital kompetanse, og at de har lite fokus på betydningen av digital kompetanse som sådan.

*«For de løsningene vi lager skal over 80 % i brukertest klare å bruke løsningen. Da trenger du ikke noe kurs for å bruke de digitale løsningene.»*

En annen informant, også fra offentlig sektor, begrunnet lav kunnskap om de lite eller ikke-digitale innbyggerne med allerede tilfredsstillende infrastruktur for håndtering av disse innbyggerne. Han påpekte at hans virksomhet ivaretok disse innbyggerne i form av fysiske kontorer og papirbaserte ordninger, og at det de heller manglet var en infrastruktur for å kunne håndtere behovene til de digitale innbyggerne.

Kunnskap om brukerne og deres digitale ferdigheter er heller ikke noe informantene nevner som en overordnet utfordring i arbeidet med digitalisering. En av informantene fra en offentlig virksomhet uttalte at det ikke uten videre er fornuftig å fokusere på brukerne med lav digital kompetanse. Begrunnelsen for dette var at det er svært krevende å få oversikten over denne gruppen: «*Det fører gjerne til at man sier at det holder å dekke 80 prosent, så kan vi fokusere på annen behandling av de resterende 20 prosentene.*»

Som en følge av at disse virksomhetene virker å ha begrenset innsikt i ulike brukeres digitale kompetanse, har de heller ikke formulert eksplisitte strategier eller utformet målrettede tiltak mot de svakeste brukergruppene. I stedet for å jobbe mot den relativt sett mindre gruppen av innbyggere som har lav eller manglende digital kompetanse, velger de å konsentrere seg om de gruppene som allerede har tilstrekkelig kompetanse til å bruke tjenestene. Blant de

virksomhetene vi har intervjuet ser vi med andre ord en klar tendens i retning av at de i praksis er mest opptatt av brukerne som allerede har den nødvendige kompetansen til å bruke digitale tjenester, og dermed har forutsetninger for å betjene seg selv på internett.

## 4.2 Kan bedre samordning redusere antallet som ikke deltar?

Informantene fra ekspertintervjuene gir få eksempler på tiltak og strategier som handler om å aktivere eller motivere innbyggerne med lavest digital kompetanse. Flere informanter etterlyste derimot økt samarbeid på tvers av etater og forvaltningsnivåer, om hvordan man får flere over fra manuelle til digitale kanaler. Områder som nevnes er: utveksling av data, markedsføring av digitale tjenester og kunnskapsdeling om brukerne.

Utteksling av data på tvers av virksomheter nevnes av flere informanter som et tiltak for å få til mer brukervennlige tjenester. Ved å gjenbruke data vil brukerne slippe å måtte oppgi samme opplysninger flere ganger. Det kan tenkes å redusere terskelen for bruk av digitale tjenester. Samordning av førstelinjetjenester som har overlappende eller beslektede arbeidsoppgaver ble nevnt som et konkret forbedringsområde. Informantene påpekte at for å kunne yte brukerne god service er det, spesielt knyttet til enkelte ansvarsområder, et behov for å vite mer om hverandres tjenester.

Førstelinjetjenestene har førstehåndskunnskap om brukerne. Dette gjelder både med hensyn til hvilke brukere som sliter og hva de faktisk sliter med. Dette er imidlertid innsikt som i liten grad er systematisert eller konkretisert, men hovedsakelig basert på den daglige kontakten medarbeiderne har med brukerne. Dermed videreføres ikke nødvendigvis denne innsikten til dem som er ansvarlige for å utvikle de digitale tjenestene. Våre ekspertintervjuer gir allikevel eksempel på at virksomheter som har begynt å bruke erfaringer og kunnskap fra førstelinjetjenestene mer aktivt i sitt arbeid med å forbedre tjenestene. Dette oppleves som nyttig, både fordi viktig kunnskap og kompetanse blir bedre utnyttet, og fordi det fører til bedre tjenester for brukerne.

Kommunikasjon mot potensielle og eksisterende brukere preges av «*one size fits all*», eller «*vi går flatt ut*» som en av informantene uttrykker det. Når det gjelder markedsføring av digitale tjenester uttrykte en av våre informanter en viss frustrasjon over at enkeltvirksomheter konsentrerer seg om å markedsføre sine egne tjenester fremfor at man samler kreftene og koordinerer markedsføringen på tvers av virksomhetene i offentlig sektor. Koordinert markedsføring vil forsterke effekten av budskapet og synliggjøre de mange mulighetene digitale tjenester gir. Dermed kan det bidra til at flere brukere tar i bruk de digitale kanalene fremfor de manuelle.

### 4.3 Hvor ligger ansvaret for å heve den digitale kompetansen?

Gjennom ekspertintervjuene har vi vært innom temaet kompetanseheving, både med tanke på behovet for kompetansehevingstiltak, hva slags tiltak som kan være aktuelle og hvem som bør ha ansvaret for disse tiltakene. Det er ikke en generell forventning om å få flyttet samtlige innbyggere over på de digitale betjeningskanalene, og vi opplever at virksomhetene anerkjenner at en del av befolkningen har behov for økt digital kompetanse for å henge med i den digitale utviklingen. Men hvor ligger ansvaret for at innbyggere i Norge har tilstrekkelig digital kompetanse?

Våre ekspertintervjuer tyder på at oppfatningene om ansvaret for digital kompetanseheving varierer etter virksomhetenes roller og oppgaver. Det ser ut til at det går et skille mellom dem som produserer eller er ansvarlige for tjenester og dem som har et mer interessepolitisk ansvar eller jobber for interessene til enkelte grupper. Virksomheter som er ansvarlige for digitale tjenester ser ut til å mene at de ikke har et spesielt ansvar for kompetanseheving blant sine egne brukere, mens de mer interessepolitiske virksomhetene trekker i retning av å peke på at offentlig sektor må ta ansvar for digital kompetanseheving. En offentlig virksomhet vi har vært i kontakt med, men som ikke har egne digitale tjenester, etterspør eksempelvis kompetansehevingstiltak fra det offentlige; enten sentraliserte eller virksomhetsspesifikke. Kommunene på sin side har en rekke innbyggerrettede tjenester, men har i følge våre informanter fra en kommunal virksomhet ikke et spesielt opplæringsansvar når det gjelder innbyggernes digitale ferdigheter.



Etter forvaltningsloven § 11 har alle forvaltningsorganer en veiledningsplikt. I forvaltningslovforskriften er det ytterligere konkretisert at søknadsskjemaer og liknende skal gi veiledning om utfylling og dokumentasjon som skal være vedlagt. Forvaltningsorganet skal bistå i utfylling av skjemaer når det synes å være behov for dette.

Ettersom virksomhetene som har ansvar for digitale tjenester ikke mener de har et spesielt ansvar for digital kompetanseheving, har de heller ikke igangsatt spesifikke kompetansehevingstiltak. Jf. også kapittel 4.1. Fokus ligger som tidligere nevnt på at tjenestene skal være enkle å bruke og at den digitale kompetansen opparbeides ved bruk av tjenestene. Flere av informantene blant offentlige virksomheter ser på tradisjonell kursing og klasseromsundervisning som et lite aktuelt virkemiddel.

En av våre informanter fra ekspertintervjuene påpeker også at problemstillingen knyttet til kompetanseheving er todelt. På den ene siden har det offentlige, som en stor distributør av digitale tjenester, et ansvar for å heve kompetansenivået på bruk av denne typen tjenester. På den andre siden har også innbyggerne visse forpliktelser til å lære seg å leve i det samfunnet de faktisk er en del av. Som vedkommende sa: *«samfunnet i dag er digitalt og vi må lære oss å forholde oss til det»*.

Det finnes et variert tilbud av både frivillige og kommersielle aktører som leverer dataopplæring til innbyggerne. Enkelte kommuner tilbyr også kurs og opplæring til sine innbyggere. For innbyggere som bor i by eller bynære områder er hjelpen sjelden langt unna - vel og merke hvis man har kjennskap til opplæringstilbudet. Det er en muligens en utfordring for både eldre og andre innbyggere å finne ut av hvor det er hjelp å få; både fordi tilbudet er mangfoldig, men også fordi det ikke er ett sted folk kan oppsøke for å orientere seg.



Kommunal- og moderniseringsdepartementet gjennomfører nå en utredning for å kartlegge omfanget av tiltak for å øke den digitale kompetansen i befolkningen. Utredningen forventes å foreligge i begynnelsen av 2015<sup>8</sup>

## 5 Hvordan får vi flere med?

Satsing på innbyggerne med lav digital kompetanse er et strategisk valg, men ved innføring av nye digitale tjenester, kan det virke som om den store massen ofte får hovedfokus. Innbyggerne med lav digital kompetanse, herunder mange av de eldste, gis kanskje ikke nok oppmerksomhet når nye tjenester utvikles og utbredes. Dette notatet har gitt en noen innblikk i hva som kan være motivasjon og barrierer sett fra de eldres ståsted. I tillegg har vi trukket frem tanker og synspunkter fra dem som jobber med eller mot ulike målgrupper, og som vi mener er verdt og reflektere rundt. Avslutningsvis vil vi skissere noen generelle råd til hvordan og hvorfor offentlige virksomheter kan og bør øke sin oppmerksomhet mot de innbyggerne som har lav eller begrenset digital kompetanse.

### 5.1 Involver brukerne – også de ikke digitale

Digitaliseringen av de offentlige tjenestene er i en tidlig fase. Det er samtidig en prioritert oppgave å få økt bruk av digitale tjenester blant majoriteten av de potensielle brukerne. Den uttalte strategien er ofte at de digitale løsningene skal være så enkle å ta i bruk at alle kan bruke dem. Basert på funn fra ekspertintervjuene stiller vi oss spørsmål om hovedfokus oftest er rettet mot gjennomsnittsbrukeren, og at gruppene med ingen eller lavere digital kompetanse til nå ikke har fått nok oppmerksomhet i utviklingsarbeidet i virksomhetene.

I utviklingsarbeidet med å digitalisere offentlige tjenester er det flott å være brukerorientert, men vår anbefaling er at brukerne også må involveres i utviklingsprosessen. Gjennom brukerinvolvering vil statlige virksomheter få tilgang til informasjon som gjør det mulig å tilpasse løsningene til brukernes behov og ståsted, og levere med høy kvalitet. Involveres også brukere med lavere digital kompetanse, fysiske utfordringer eller ulik etnisk bakgrunn kan de

---

<sup>8</sup> Jamfør Doffin.no og anskaffelsen: «Kartlegging av sentrale aktører og deres planlagte og pågående tiltak som kan bidra til å øke befolkningens digitale deltagelse og kompetanse»

gi verdifulle innspill som helt fra starten kan bidra til å heve kvaliteten og brukervennligheten på løsningen for alle innbyggerne. Brukere som har spesielle utfordringer og stiller andre krav til kvalitet og brukervennlighet, kan gi nye perspektiver, og nyttig inspirasjon og innsikt som også sikrer god kvalitet på tjenestene også for gjennomsnittsbrukeren.



*Eksempel:* Store Norske Leksikon fikk i 2014 «Design for alle»-prisen for å ta hensyn til brukere med spesielle behov. Da de fornyet nettsidene sine involverte de brukere i hele utviklingsprosessen. De testet for eksempel kontrast med en person som bare hadde 1 % syn. Dette gjorde at de endte opp med en bedre løsning for alle.<sup>9</sup>

## 5.2 Inkluder de ikke-digitale i kommunikasjonsplanene

Gode og målrettede kommunikasjonsplaner spiller en viktig rolle når nye digitale tjenester skal lanseres/relanseres. Både blant de eldre og andre grupper med lav digital kompetanse vil det være ulike behov, ulik motivasjon og ulikt ståsted og ulike kanalpreferanser. Når en tjeneste har en bred målgruppe, bør det tas høyde for å nå alle som er knyttet til tjenesten, også de som er minst digitale og mindre motivert til å bruke offentlige digitale tjenester.

Å være en del av samfunnet, bli likebehandlet og være oppdatert er en viktig motivasjonsfaktor for mange eldre. I kommunikasjon knyttet til utbredelse av digitale tjenester, kan en mulighet være å kombinere budskap om fordelene ved å være en digital samfunnsborger, med praktisk informasjon om tjenesten. Uansett virkemiddel vil det være viktig at statlige virksomheter når frem til alle innbyggerne når de introduserer nye digitale tjenester. En slik tilnærming er også i tråd med «Nå alle»-prinsippet i statens kommunikasjonspolitikk (FAD 2009).



*Tips:* En måte å målrette digitaliseringsarbeidet slik at man ikke glemmer de som i liten grad deltar, er å skille på grad av digital kompetanse og grad av interesse. Hvor tror du barrierene ligger for dine «svakeste» brukere? Høy interesse, men mangler kompetanse? God kompetanse, men mangler interesse?

## 5.3 Utnytt og del kunnskap – internt og eksternt

Brukerinvolvering kan gjøres på mange måter. Brukerne kan involveres direkte i brukertesting, som deltakere i fokusgrupper eller i personlige intervjuer. Brukere kan også involveres mer indirekte gjennom observasjon og analyse av hva brukerne faktisk gjør. For å studere og lære om brukernes atferd finnes det mange nyttige verktøy virksomheter kan ta i bruk<sup>10</sup>. Virksomhetenes egne

---

<sup>9</sup> Deltasenteret (2014): *Store Norske Leksikon fikk «Design for alle»- prisen 2014!*

<sup>10</sup> *Google Analytics* og *Webtrends Analytics* er eksempler på IT-løsninger som kan brukes for å analysere individers atferd på nett.

kanaler for brukerkontakt er også verdifulle kilder til å lære mer. Hvem og hvor mange tar kontakt? Hvilke spørsmål går igjen? I hvilke kanaler og på hvilke plattformer kommer henvendelsene?

De i virksomheten som er tett på brukerne opparbeider seg en kompetanse som kan brukes til kvalitetsforbedringer, dersom kunnskapen blir systematisert og delt med andre. Det finnes i alt mange kilder til kunnskap om brukerne som det kan være hensiktsmessig å dele både internt i den enkelte virksomhet og på tvers av virksomheter.

I private kommersielle virksomheter jobbes det hardt for å utnytte både kvalitative og kvantitative datakilder til å lære mer om kundenes atferd, ønsker og behov<sup>11</sup>. Her kan offentlige virksomheter lære mye av private. Offentlige virksomheter besitter mye data og informasjon som kan videreføres til brukerinnsett. Fordi man i det offentlige møter mange av de samme utfordringene gjennom bruk av fellesløsninger, er det også mye å tjene på å dele kunnskap om brukeratferd og brukerbehov.



*Tips:* Vurder hvilken kunnskap om brukerne som finnes i din egen virksomhet som kan være nyttig for andre? Utnyttes denne kunnskapen godt nok internt og hvordan deles kunnskapen med andre offentlige virksomheter?

## 5.4 Gjør opplæringsmaterieill lett tilgjengelig

En del innbyggere har ekstra behov for opplæring og støtte, både i oppstart og fortsatt bruk av internett og digitale tjenester. For disse kan mer tilgjengelig opplæringsmaterieill og veiledninger være til god hjelp. Hjelpematerieill må være oppdatert, lett å finne frem til og gjerne med mulighet for å stille egne spørsmål. Organisasjoner som tilbyr opplæring kan også dra god nytte av at ferdig opplæringsmaterieill ligger tilgjengelig for dem.



*Eksempel:* digitalskills.com er en britisk nettside (betaversjon) som tilrettelegger for en nasjonal dugnad for digital inkludering. Her kan både privatpersoner, bedrifter og organisasjoner enkelt bidra til en befolkning med økte digitale ferdigheter



*Eksempel:* I Danmark har folkebiblioteket opprettet en læringsportal, ekurser.nu, med oversikt over nettbaserte kurs i «hverdagsIT». Brukerne kan gi stjerner til de ulike kursene og legge inn egne kommentarer til hva de synes var bra og dårlig og komme med forslag til forbedringer.

---

<sup>11</sup> Wikipedia (2014): *Data mining*.

## 5.5 Tilby en testversjon av tjenesten

Mulighet til å teste tjenester uten å være en reell bruker kan tenkes å være til hjelp for innbyggerne med lav eller begrenset digital kompetanse. For eksempel ved at brukeren kan legge inn vilkårlige opplysninger og vite at ingenting lagres om dem, og samtidig få et innblikk i hva tjenesten faktisk inneholder, hva de i virkeligheten må fylle ut og hvordan. Tilbyr man en slik testversjon av tjenesten vil brukeren få mulighet til å teste tjenesten uten å være redd for å gjøre feil, og kursholdere og andre «digitale hjelpere» kan få mulighet til å vise fram ulike typer tjenester uten å bruke personlige opplysninger eller egen profil i prosessen.

Difis har i sitt arbeid med *Kvalitet på nett og digitale tjenester*<sup>12</sup> forsøkt å skaffe testbrukere eller tilgang til testmiljø, for sin vurdering av offentlige digitale tjenester. Erfaringen herifra tilsier at få offentlige virksomheter tilbyr dette. Testbrukerne som finnes er ofte laget for bruk i testmiljø og til kursing. De er dermed ikke lett tilgjengelig for brukeren selv uavhengig av tjeneste-eierne. Dette har vi ikke undersøkt nærmere. Det kan tenkes at det er ressurskrevende å tilby grensesnitt mot «testmiljø» eksternt. For brukeren hadde det uansett utvilsomt vært en ressurs. Gjennom å tilby tilgang til testmiljø og testbrukere kan kursholdere som Seniornett og andre lære opp innbyggere med lavere digital kompetanse, og bidra til økt bruk av disse tjenestene.



*Eksempel:* UDI, Byggsøk og betaling av fiskeravgift har (for testformål) testbrukere på sine digitale tjenester<sup>13</sup>

## 6 Fra motivert til aktiv bruker

Innledningsvis spurte vi: Hvorfor fokusere på de som ikke deltar digitalt? Vi har gjennom notatet sett at eldre står overfor utfordringer når de skal bli digitale innbyggere. Noen av utfordringene er små, andre er større. Samtidig ser vi at mange eldre er motiverte til å delta, de ønsker ikke å bli utelatt.

Det vil alltid være innbyggere som ikke ønsker eller kan delta digitalt. Disse innbyggerne har en rett til å reservere seg mot digital kommunikasjon. Men for virksomhetene vil det være kostnadsbesparende å få flest mulig av disse innbyggerne over på digitale kanaler.

---

<sup>12</sup> Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) arbeider blant annet med å forbedre, brukertilpasse og øke kvaliteten på digitale tjenester og offentlige nettsted. En sentral del av dette arbeidet består i å gjennomføre kvalitetsvurderinger av utvalgte digitale tjenester og kommunale og statlige nettsteder. Difi har utviklet to kriteriesett for dette formålet; ett for å kunne vurdere, og rangere konkrete digitale tjenester og ett for å vurdere og rangere offentlige nettsteder. Der mulig benytter Difi testbrukere for å teste tjenestene.

<sup>13</sup> Opplysninger basert på erfaringer fra Difis arbeid med *Kvalitet på nett og digitale tjenester*

Disse innbyggerne har andre forutsetninger enn gjennomsnittsbukeren, og stiller andre krav til brukskvalitet. Men en tjeneste som er utviklet med tanke på dem som har spesielle utfordringer og andre krav, kan gi bedre tjenester også for gjennomsnittsbukeren. Om det er en ungdom som synes forvaltningspråk er vanskelig, en som snakker dårlig norsk, en som aldri har brukt internett eller en som ser dårlig – alle kan gi nye og viktige perspektiver på tjenesten. Noe som vil heve kvaliteten og brukervennligheten, og til sist øke bruken av tjenesten.



## 7 Referanser

Dahle, Malin og Ryssevick, Jostein (2013): *Klart vi kan! - en evaluering av effektene av prosjektet «Klart språk i staten»*. ideas2evidence rapport 11/2013

Deltasenteret (2014): *Store Norske Leksikon fikk «Design for alle»- prisen 2014!* Artikkel 02.04.2014. Hentet 27.11.2014 fra <http://www.bufetat.no/bufdir/deltasenteret/nyheter/Stor-Norske-Leksikon-SNL-fikk-Design-for-alle--prisen-2014/>

Difi (2009): *Befolkningsundersøkelse – holdninger til og erfaringer med skriftlig informasjon fra offentlige myndigheter*. Gjennomført av TNS Gallup – januar 2009. PowerPoint-presentasjon hentet 24.11.2014 fra <http://www.sprakradet.no/Klarsprak/Diverse/Toppmeny5/Undersokelser/Omnibus-om-klart-sprak-i-staten/>

Difi (2013): *Klarere offentlig språk?* Artikkel på nettsidene for Difis innbyggerundersøkelse i 2013. Hentet 12.11.2014 fra <http://www.difi.no/innbyggerundersokelsen/hva-mener-brukerne/klarere-offentlig-spr%C3%A5k>

Difi (2014). *Gevinstkalkulator for digital postkasse*. Fra «Hvordan komme i gang». Artikkel 20.11.2014. Hentet 20.11.2014 fra <http://www.difi.no/digital-forvaltning/felles-it-losninger-fra-difi/sikker-post/hvordan-ta-dette-i-bruk>

Difi-notat 2014:1 *Kor mange innbyggjarar kan kommunisere med forvaltninga digitalt? Ein gjennomgang av statistikk om internettbruk og digitale ferdigheitar hjå innbyggjarane*. ISSN 1892-1728

Difi-rapport 2013:6 *Innbyggerundersøkelsen 2013. Hva mener innbyggerne?* ISSN 1890-6583

FAD (2009): *Statens kommunikasjonspolitik. Fastsatt av Fornyings- og administrasjonsdepartementet 16. oktober 2009*. Hentet 10.10.2014 fra [http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/Statens\\_kom\\_pol\\_web.pdf](http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/Informasjonspolitik/Statens_kom_pol_web.pdf)

Findahl, Olle (2013a). *En Miljon svenskar vill inte använda internet. En rapport om digital delaktighet*. Digidel 2013

Findahl, Olle (2013b): *Svenskarna och internet 2013*. SE (Stiftelsen för internetinfrastruktur). ISBN: 978-91-87437-02-1 Hentet 20.11.2014 fra <https://www.iis.se/docs/SOI2013.pdf>.

Ingulfsen, Line og Gilje, Øystein (2014): *Mediekompetanse 2014. En systematisk oversikt over studier av mediekompetanse i befolkningen*. På oppdrag av Medietilsynet.

Klein, Anja (2001): *Strövtåg i nordisk språkvetenskap*. Föredrag från det 6:e studentkollokviet i nordisk språkvetenskap Stockholm, 26.–27. Mai 2001. Hentet 30.09.14 fra <http://edoc.hu-berlin.de/docviews/abstract.php?id=29013>

Lovdata (2014): *Forvaltningsloven §15a, Elektronisk kommunikasjon*. Hentet 24.11.2014 fra [https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10/KAPITTEL\\_3#%C2%A715a](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1967-02-10/KAPITTEL_3#%C2%A715a)

Meld. St. 23 (2012-2013) *Digital agenda for Norge. IKT for vekst og verdiskaping*

Niras (2013): *It – barrierer, motivation og læring*. Digitaliseringsstyrelsen, Danmark

Slette-meås, Dag (2014): *IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering. En kunnskapsoppsummering*. SIFO oppdragsrapport nr. 2-2014.

Språknytt (2009): *Språkrådet + Difi = Klart språk i staten*. Språknytt 1/2009.

Språkrådet (2001): *Handlingsplan for norsk språk og IKT*. Norsk språkråd 2001.

Språkrådet (2014): *Språkrådets datatermgruppe*. Artikkel på [sprakrad.no](http://sprakrad.no). Hentet 24.11.2014 fra <https://www.sprakrad.no/Tema/Terminologi-og-fagspraak/Datatermar/Sprakradets-datatermgruppe/>

Statens vegvesen (2012): *Klart språk sparer tid*. Artikkel fra 14.02.2012. Hentet 30.11.2014 fra <http://www.vegvesen.no/Om+Statens+vegvesen/Media/Nyhetsarkiv/Nasjonalt/klart-spr%C3%A5k-sparer-tid;jsessionid=1CA7D94BCFC04D38AE171CE40B517D1C>

Utdanningsdirektoratet (2012): *Rammeverk for grunnleggende ferdigheter*. Hentet 20.11.2014 fra: [http://www.udir.no/Upload/larerplaner/lareplangrupper/RAMMEVERK\\_grf\\_2012.pdf?epslanguage=no](http://www.udir.no/Upload/larerplaner/lareplangrupper/RAMMEVERK_grf_2012.pdf?epslanguage=no)

Wikipedia (2014): *Data mining*. Artikkel, hentet 03.12.2014 fra [http://en.wikipedia.org/wiki/Data\\_mining](http://en.wikipedia.org/wiki/Data_mining)

---

## Referanseark for Difi

<b>Tittel på rapport:</b>	«Staten må tenke annerledes for å gjøre oss til flinkere brukere». Motivasjon og barrierer for digital kommunikasjon med det offentlige.
<b>DIFIs notatnummer:</b>	2014:05
<b>Forfatter(e):</b>	Hege Andersen, Mona Hovland Jakobsen, Erik Hornnes, Cecilie Njøs, Sarah Jane Hails, Aud-Sølvi Botn og Lisbeth Udland Hansen.
<b>Evt. eksterne samarbeidspartnere:</b>	
<b>Prosjektnummer:</b>	14-10
<b>Prosjektnavn:</b>	Digital nok? Hindringer og motivasjon for digital kommunikasjon mellom innbygger og forvaltning.
<b>Prosjektleder:</b>	Hege Andersen
<b>Prosjektansvarlig avdeling:</b>	Digital forvaltning(DIG), seksjon for digitaliseringsfakta (SDI)
<b>Oppdragsgiver(e):</b>	Egeninitiert
<b>Resymé/omtale:</b>	<p>Eldre sitt ønske om å delta digitalt er et ønske om å være en del av samfunnet. De ønsker å henge med på det som skjer, både i samfunnsutviklingen og i familien. Men for noen blir terskelen for å komme i gang eller vedlikeholdelsen av ferdighetene for stor. Vanskelige begrepsbruk i eller om tjenester, lav motivasjon og interesse, mangel på digitale støttespillere eller utfordringer knyttet til kjøp og vedlikehold av utstyr, kan være barrierer.</p> <p>De som ikke deltar må få økt oppmerksomhet i digitaliseringsarbeidet. Det er viktig at man ikke kun konsentrerer seg om å nå gjennomsnittsinbyggeren. Men også er bevisst på hvordan man skal forholde seg til brukerne som per i dag ikke deltar, har begrensede ferdigheter eller ikke ønsker å delta. Involveres også brukere med lavere digital kompetanse, som kanskje stiller andre krav til kvalitet og brukervennlighet, kan dette gi nye perspektiver og innsikt. Denne innsikten kan igjen bedre kvaliteten på tjenestene også for gjennomsnittsbrukerne.</p>
<b>Emneord:</b>	Digital kompetanse, digital deltaking, digitalt førstevalg, digital kommunikasjon som hovedregel, eldre, brukerinvolvering.
<b>Totalt antall sider til trykking:</b>	20
<b>Dato for utgivelse:</b>	08.12.2014
<b>Utgiver:</b>	<b>DIFI</b> Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no