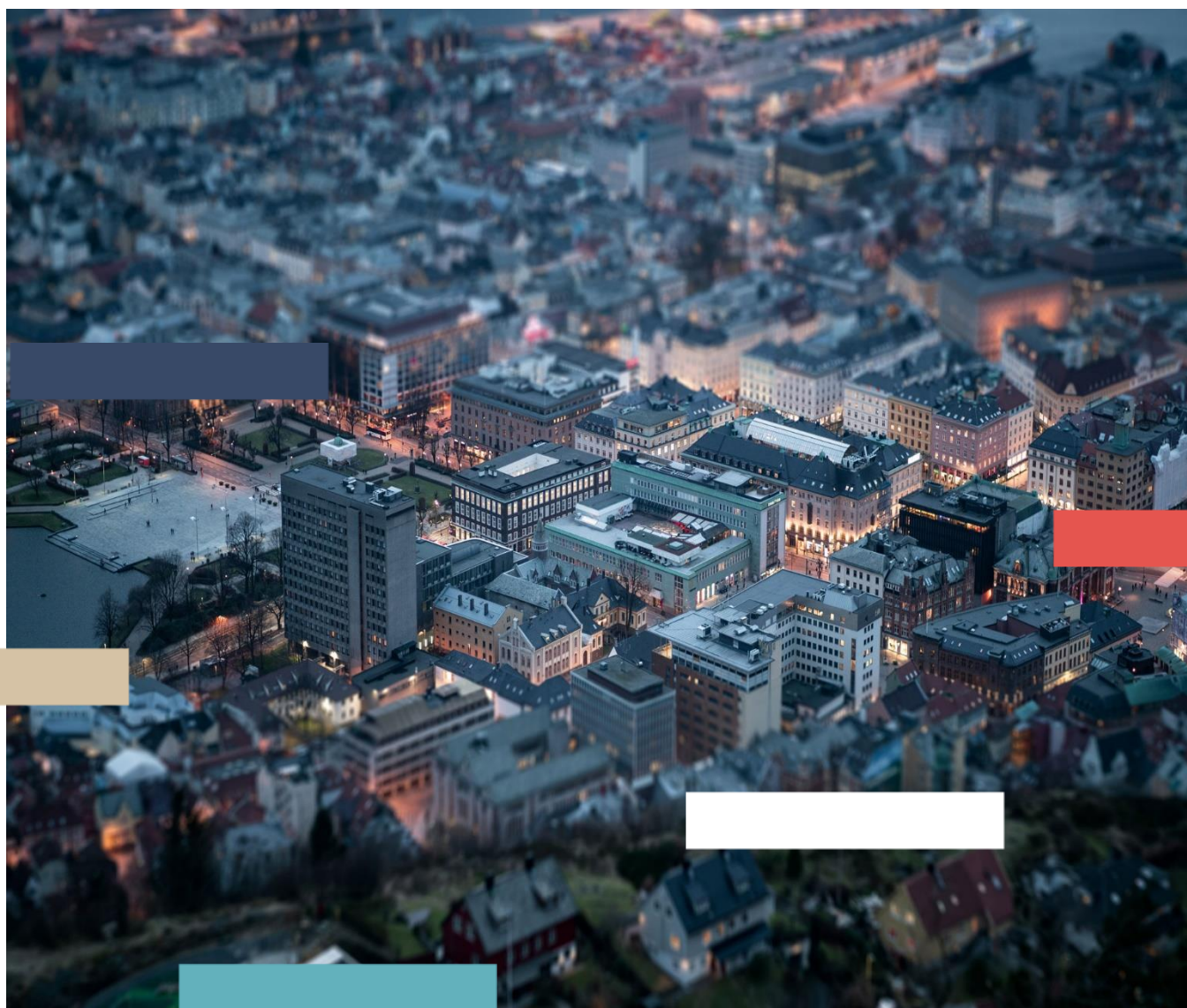


Rapport

Digitalt utenforskap i Helgeland



10. mai 2023

Forord

Dette er en rapport om digitalt utenforskap i Helgeland. Rapporten er basert på innhentet informasjon om digitalt utenforskap i Norge og på informasjon, ideer, synspunkter og forslag til tiltak som kom fram i en workshop som ble holdt i Sandnessjøen den 30.3.2023.

Hensikten er at rapporten skal kunne være et godt grunnlag for videre arbeid med digitalt utenforskap i Helgeland.

Takk for et interessant oppdrag. Det var interessant å møte alle de engasjerte deltakerne i workshopen.

Oslo, dato 10.mai 2023

Navn: Aud Schønning
Oppdragsansvarlig/partner i A-2 Norge A.S
A-2 Norge AS

Innhold

Forord.....	2
1 Innledning.....	4
2 Bakgrunn.....	4
3 Fokus på problemstillingen digitalt utenforskap.....	4
4 Bakgrunn for workshop	4
5 Digitalt utenforskap blant eldre i Norge.....	5
5.1 Kommunene i Helgeland	6
5.2 Hvem faller utenfor digitalt	7
5.3 Hva sliter seniorer med og hvorfor	7
5.4 Hva blir gjort i dag	12
5.4.1 Nasjonal strategi mot digitalt utenforskap.....	12
5.4.2 Aktører og tiltak.....	13
6 Problemstillinger knyttet til Digitalt utenforskap.....	14
6.1 Oppsummering fra workshop 30.03.2023	14
6.1.1 Hva er de konkrete utfordringene og behovene.....	14
6.1.2 Hva er konsekvensene av at utfordringene og behovene ikke blir ivaretatt.....	15
6.1.3 Hvilke negative opplevelser får de eldre	15
6.1.4 Hva kan være aktuelle årsaker	15
6.1.5 Hvilke aktiviteter er i gang i Helgeland pr. i dag.....	16
6.1.6 Hvilke behov bør primært prioriteres i Helgeland	16
6.2 Konkrete tiltak.....	17
6.2.1 Foreslått i workshopen.....	17
6.2.2 Hva kan Digitale Helgeland ta tak i	18
6.2.3 Konkret – hva kan gjøres i Helgeland nå	19
Oppsummering og konklusjon	19

1 Innledning

Denne rapporten er utarbeidet med utgangspunkt i kartlegging, oppsummeringer og vurderinger som til dels er gjort i prosjektet MinØkonomi, til dels og i hovedsak som forberedelser og oppsummeringer til en workshop i Sandnessjøen den 30.3, med temaet digitalt utenforskap hos eldre.

2 Bakgrunn

Prosjektet MinØkonomi i Helgeland ble startet opp i begynnelsen av 2022. Fokuset har vært på ulike former for tilrettelegging av informasjon om regninger, og om rettigheter og muligheter for innbyggere som ikke er i stand til å betale de regningene de får. Blant annet har det vært arbeidet med en nettside som kan brukes for innbyggere som trenger informasjon, og med en SMS som blant annet sendes til personer som får tilsendt regning for kommunale avgifter, og som varsel om at en regning snart går inkasso.

I dette arbeidet kom det gradvis frem at det er en annen vesentlig problemstilling som er tett relatert til problemstillingene om at innbyggere ikke finner informasjon de trenger for å betale regninger, nemlig digitalt utenforskap i mer generell forstand.

Det er allerede arbeidet med digitalt utenforskap ved frivillighetsentraler og en del andre kontorer og institusjoner i Helgeland, men tilbakemeldinger har vist at det er mange som har behov for hjelp og bistand til å håndtere og benytte digitale hjelpemidler, men som ikke får det de trenger.

3 Fokus på problemstillingen digitalt utenforskap

I de siste årene har digitalt utenforskap blitt et tema og en problemstilling som har kommet opp i mange ulike sammenhenger, og problemstillingen er kjent både blant dem som har disse utfordringene, blant familien og vennene deres, hos banker, postkontor, Nav-kontoret, og også i flere ulike sektorer i kommunene. KS har også utarbeidet verktøy til bruk ifm digitalt utenforskap.

I tillegg har eldreråd, eldresentre, frivillighetsentraler, nærmiljøsentral, biblioteker og flere ulike møtesteder og frivillige foreninger og lag satt i gang ulike tiltak for å bistå med digitalt utenforskap.

4 Bakgrunn for workshop

Den 30.3 ble det holdt en workshop i Sandnessjøen, der teamet digitalt utenforskap ble vurdert og diskuterte av deltakerne. Ikke minst var vi opptatt av å få fram eksisterende tiltak som fungerer godt samt forslag til andre tiltak som kan settes i gang i kommunene, enkeltvis, eller i samarbeid mellom ulike kommuner.

Det var god oppslutning med over 30 deltakere, fra:

- Regionrådet
- Kommunene ved ordførere, varaordførere, kommunedirektører og andre representanter
- Eldreråd
- Frivillighetsentraler

Nedenfor beskrives først bakgrunns materialet som ble presentert på workshopen. Deretter gjengis og oppsummeres de synspunkter og forslag som kom fram, både når det gjelder beskrivelsen av

dagens situasjon, aktuelle problemstillinger som bør løses, dagens tiltak i de kommunene som deltok samt de innspill som kom om framtidige løsninger, enkeltvis eller i samarbeid kommunene imellom.

5 Digitalt utenforskap blant eldre i Norge

Det er gjort en del undersøkelser på digitalt utenforskap på landsbasis, som ser på hvem som har høyest risiko for å falle utenfor, og hva disse sliter med. Vi har derfor benyttet spesielt tre rapporter, som grunnlag for vårt arbeid:

- Digital sårbarhet: Hvem har høy risiko for å falle utenfor? (SSB, 2022)
- Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse (Kompetanse Norge, 2021)
- Digital hele livet: Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen (Kommunal- og Moderniseringsdepartementet, 2021)

Rapportene konkluderer med at sannsynligheten for å falle utenfor digitalt øker med alderen, og at sannsynligheten er spesielt høy for personer som (SSB, 2022)

- Bor alene og uten barn
- Personer som er pensjonister, hjemmeværende eller i førstegangstjeneste
- Personer som bor i områder med lav befolkningstetthet

Personer som bor i kommuner med bedre tjenestetilbud, har lavere sannsynlighet for å falle utenfor.

En stor andel av de 60 år og eldre har svake digitale ferdigheter, og en betydelig andel er «ikke brukere», som betyr at de ikke kan gjøre grunnleggende digitale operasjoner. Årsakene er blant annet at de mangler kompetanse, interesse eller at andre utfører oppgavene for dem. De eldre som ønsker å forbedre sin digitale kompetanse, ønsker blant annet å gjøre dette gjennom veiledning av familie eller bekjente, gjennom kurs eller gjennom å prøve seg frem på egenhånd (Kompetanse Norge, 2021).

Kommunene i Helgeland har en betydelig høyere andel eldre sammenlignet med resten av landet, og sett i sammenheng med innsikten fra rapportene, er det spesielt viktig at en gjør tiltak rettet mot denne gruppen (SSB)

Det er stort fokus på digitalt utenforskap også nasjonalt, og regjeringen presenterte i 2021 en nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen kalt «Digital hele livet». Hovedmålet med strategien er å motvirke digitalt utenforskap ved å sørge for at alle innbyggere har tilstrekkelig digital kompetanse for å kunne delta i samfunnet på likeverdig grunnlag (Kommunal- og Moderniseringsdepartementet, 2021).

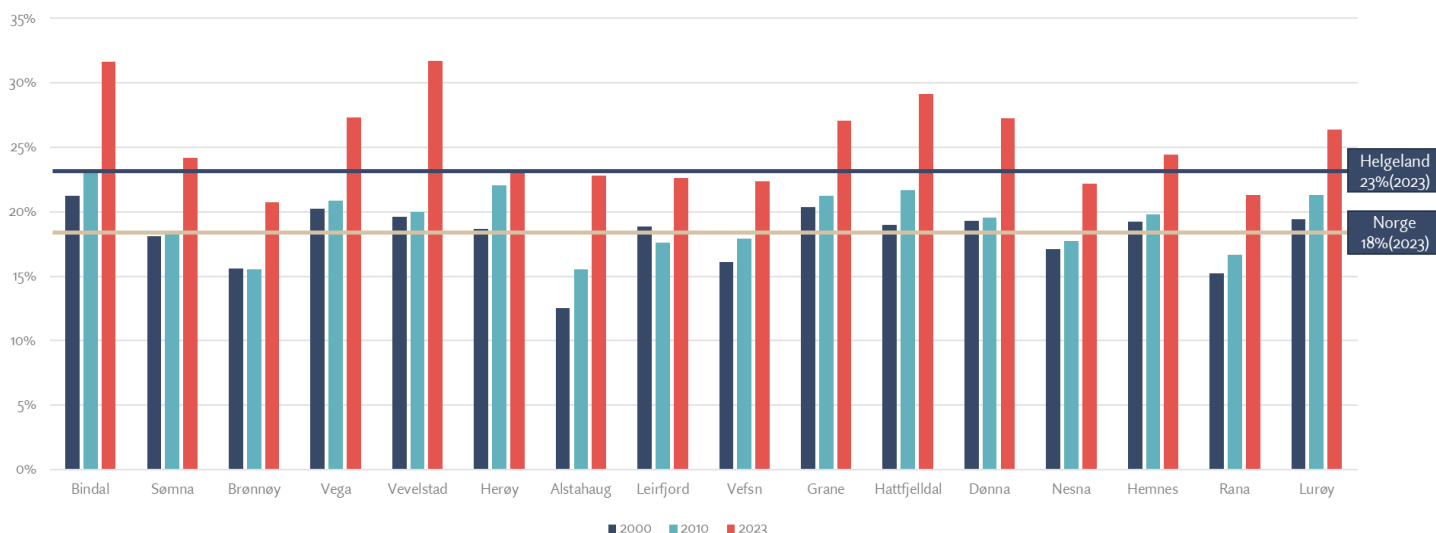
I tillegg finnes det i dag en rekke tiltak fra mange ulike aktører rettet mot å øke digital kompetanse blant eldre og andre grupper. Blant annet har regjeringen i samarbeid med KS arbeidet med å utvikle et lokalt lavterskeltilbud for å øke den digitale deltakelsen hos innbyggerne, som har ledet til:

- Digdel – digitale opplæringsressurser
- Kommunale Digihjelpen-tilbud

5.1 Kommunene i Helgeland

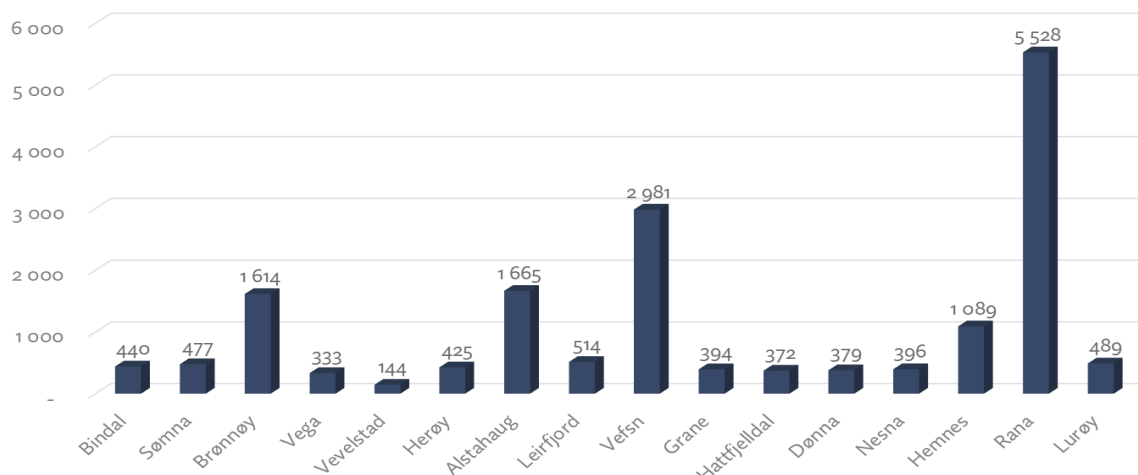
I de 16 deltakende kommunene i Digitale Helgeland bor det totalt 75 769 personer per 2023 (SSB), som illustrert i figuren under er 17 240 (23%) av disse 65 år eller eldre. Det er en økning fra 18% i 2010 og 16% i 2000. Sammenlignet med den norske befolkningen total sett, er andelen 65 år eller eldre 18%. Andelen er følgelig 5% høyere i kommunene på Helgeland. Utover dette, viser figuren noe spredning mellom kommunen, men som illustrert av de røde stolpene, har alle en høyere andel 65 år og eldre en landet totalt sett.

Andel personer 65 år eller eldre per kommune, perioden 2000, 2010 og 2023



Vider er Helgeland et område med store avstander, lav befolkningstetthet, med variasjon i antall innbyggere i de ulike kommunene. Knyttet sterkt til det totale antall innbyggere, er det verdt å merke at variasjonen i antall eldre er også stor, som en ser av figuren under. Rana er den kommunen med flest personer 65 år og eldre, med 5 528, og Vevelstad en den med færrest, med 144 personer.

Antall personer 65 år eller eldre per kommune



De demografiske egenskapene og fysiske avstandene på Helgeland gjør området spesielt utsatt for digitalt utenforskap, spesielt blant eldre.

5.2 Hvem faller utenfor digitalt

Rapporten «Digital sårbarhet: Hvem har høy risiko for å falle utenfor?», som ble utgitt av SSB i 2022, omhandler:

- Hvilke grupper som har størst sannsynlighet for å falle utenfor
- Hva som kjennetegner disse gruppene

Grunnlaget for rapportens analyser er SSBs undersøkelse «Bruk av IKT i husholdningene» for perioden 2018-2021, og Direktoratet for forvaltning og økonomistyrings (DFØ) innbyggerundersøkelse for 2021.

Analysen finner at det er fire faktorer som gjennomgående øker sannsynligheten for å falle utenfor digitalt:

- Høyere alder
- Lav eller ukjent utdanning
- Er pensjonist eller hjemmeværende
- Bor i område med lav befolkningstetthet

I tillegg gir også disse faktorene høyere sannsynlighet for å falle utenfor på noen digitale områder:

- Lav inntekt
- Født utenfor EU
- Bor alene
- Er student
- Er arbeidsledig

På den andre siden, er det fire faktorer reduserer sannsynligheten for å falle utenfor digitalt:

- Høyere utdanning
- Bor i område med høy befolkningstetthet
- Bor i en kommune med beste tilbudet av digitale tjenester

Rapporten analyserer også hvilke faktorer som påvirker bruken av offentlige nettjenester, og finner at:

- Høyere grad av tillitt til offentlig forvaltning, og
- Høy inntekt

Har positiv innvirkning, og:

- Høy alder
- Lavere utdanning
- Innvandrere
- Funksjonshemmet
- Er elev/student

har negativ innvirkning på bruk av offentlige nettjenester.

Det er flere faktorer som påvirker hvorvidt en faller utenfor digitalt og om en tar i bruk offentlige nettjenester, men gjennomgående viser analysen til SSB at eldre mennesker har høyere risiko for å falle utenfor digitalt og er mindre digitale.

5.3 Hva sliter seniorer med og hvorfor

Rapporten «Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse» fra Kompetanse Norge (Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse) fra 2021, har særlig fokus på seniorer og ikke-sysselsatte. Grunnlaget for rapporten er en spørreundersøkelse gjennomført av Ipsos AS på oppdrag fra

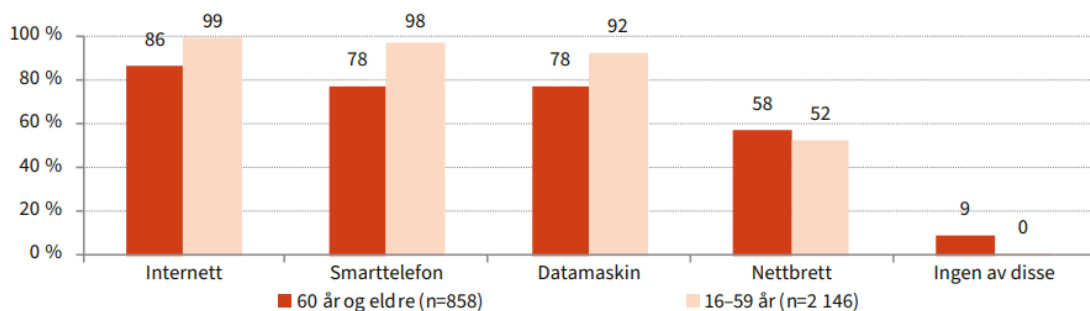
Digitalt utenforskap i Helgeland

Kompetanse Norge, og består av 3 004 respondenter. I undersøkelsen fikk respondentene spørsmål om hvor mye erfaring de hadde med 41 ulike digitale oppgaver, der alternativene var «ingen erfaring», «lite erfaring», «noe erfaring», «mye erfaring» eller «vet ikke». Rapporten analyserer dataene fra spørreundersøkelsen, som måler befolkningens:

- Bruk av internett
- Grunnleggende digitale ferdigheter
- Behov og hindringer for å utvikle digitale ferdigheter
- Ønske om opplæring i digitale ferdigheter

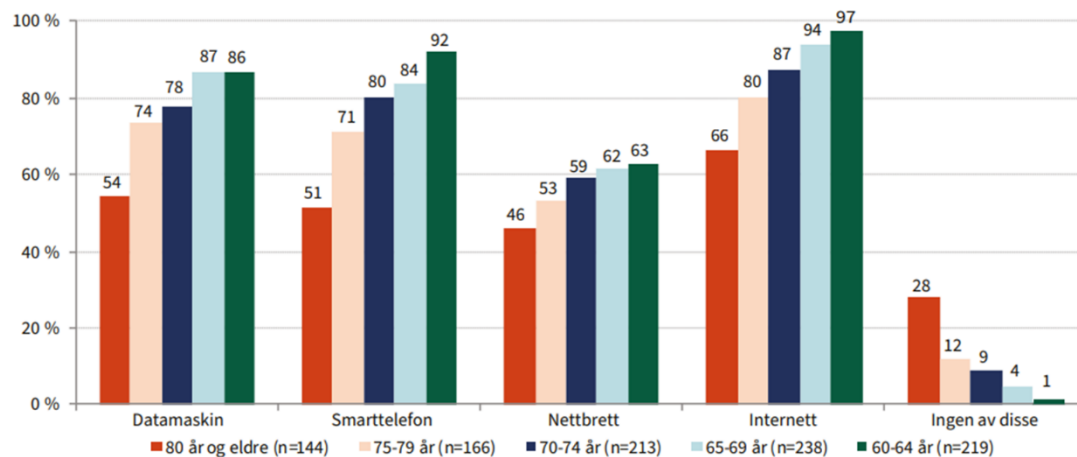
Figuren under sammenligner bruken av internett og digitale verktøy mellom seniorer (60 år og eldre) og ikke-seniorer (16–59 år), og viser generelt at en lavere andel av seniorer oppgir at de bruker internett og andre digitale verktøy enn den øvrige befolkningen. En ikke ubetydelig andel (9%) av seniorer oppgir at de ikke bruker noen av de nevnte digitale verktøyene eller internett.

FIGUR 25 Andel som bruker internett og digitale verktøy, fordelt på seniorer og ikke-seniorer. Prosent.



I den neste figuren ser en at variasjonen mellom seniorer er stor, og andelen som bruker internett og digitale verktøy synker med alderen. Særlig merkbart er det at kun 54% av de 80 år og eldre bruker datamaskin, og 28% bruker ingen av de digitale verktøyene, som en ser av den oransje søylen helt til høyre.

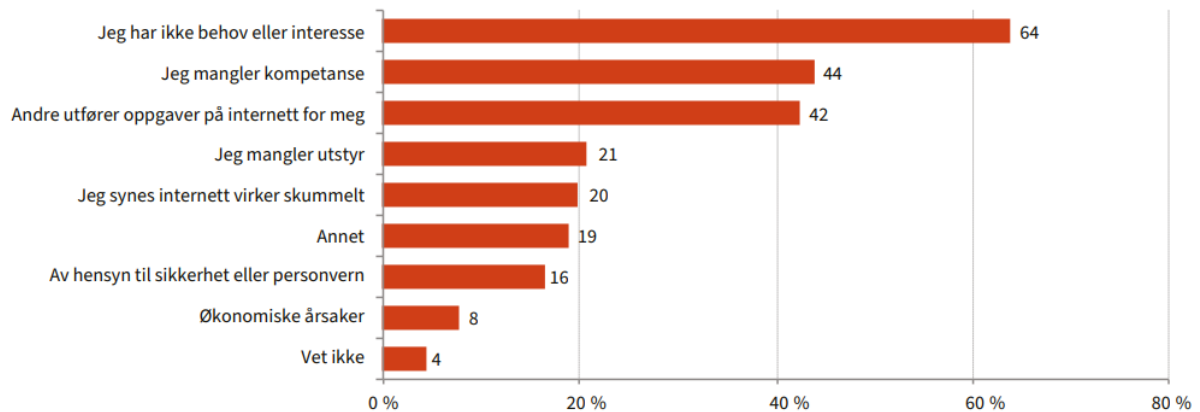
FIGUR 27 Andel som bruker internett og digitale verktøy blant seniorer, fordelt på alder. Prosent.



Digitalt utenforskap i Helgeland

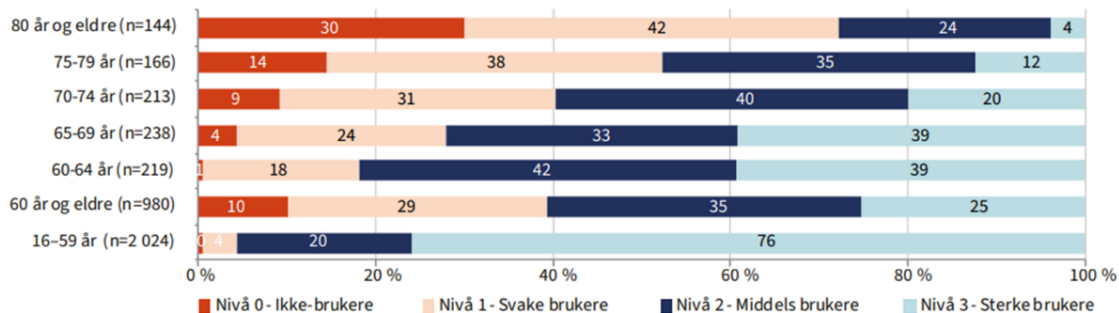
Hovedårsakene til at seniorer ikke bruker internett er at de ikke har behov eller interesse, mangler kompetanse og/eller at andre utfører oppgaver på internett for dem. Noen mangler også utstyr og synes internett er skummelt.

FIGUR 29 Årsaker til at seniorer ikke bruker internett (flervalg). Prosent. n=116



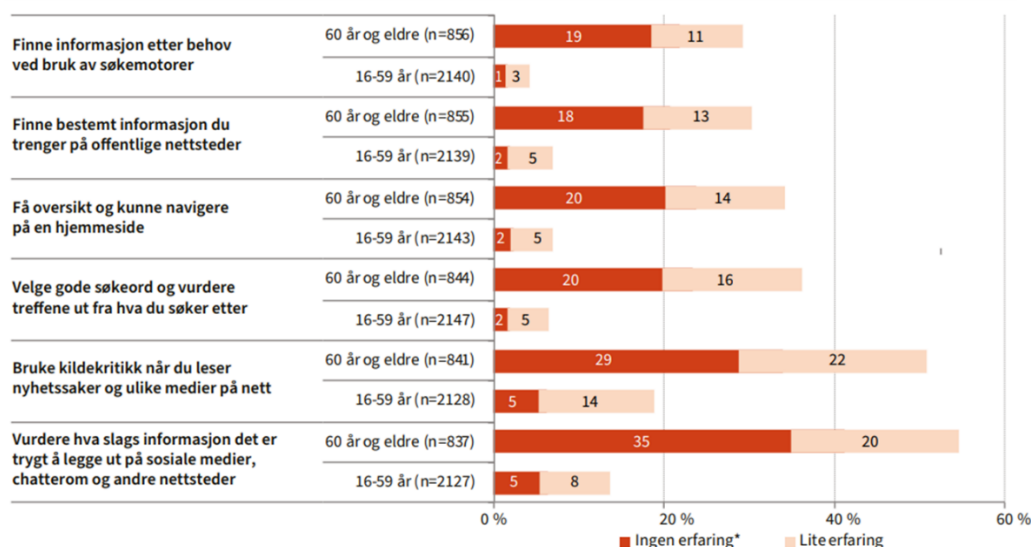
Rapporten finner at en stor andel eldre har svake digitale ferdigheter. For å måle de digitale ferdighetene er det blitt benyttet en indeks, der respondentene har fått en ferdighetsskår mellom 0 og 100, basert på hvor mye erfaring de i gjennomsnitt har med de 41 digitale oppgavene de ble spurt om. Følgelig, er inndelingen en samlet vurdering av erfaringen til respondentene. Dersom en legger sammen søylene for ikke- og svake brukere finner en at for gruppen 60 år og eldre samlet sett, er 39% ikke- eller svake brukere, og for de 80 år og eldre er det 72%.

FIGUR 30 Nivå på grunnleggende digitale ferdigheter blant seniorer, fordelt på alder. Prosent.



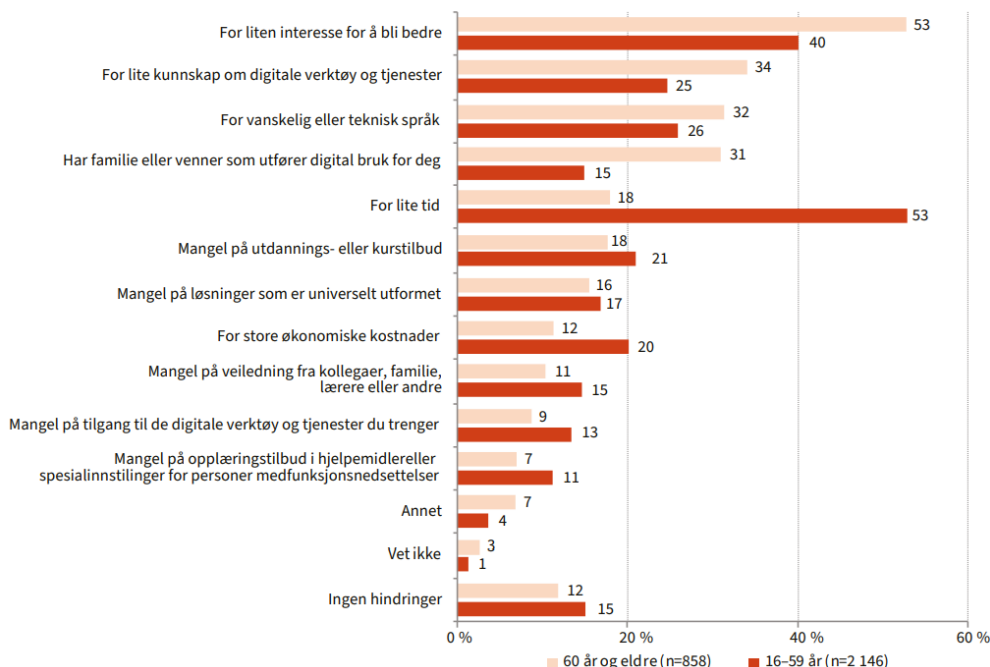
Mer detaljert i figuren under, har en betydelig andel seniorer lite eller ingen erfaring med en rekke oppgaver digitalt, sammenlignet med de som er 16-59 år. Mest merkbart, har blant annet 31% ingen eller lite erfaring med å finne bestemt informasjon en trenger på offentlige nettsteder, og 34% med å få oversikt og kunne navigere på en hjemmeside.

FIGUR 33 Andel som har lite eller ingen* erfaring med å innhente og vurdere informasjon på internett, fordelt på seniorer og ikke-seniorer. Prosent.



Videre, er det flere grunner til at seniorer ikke har sterkere digitale ferdigheter, og de skiller seg noe ut fra resten av befolkningen. Figuren under viser hva seniorer oppgir som hindringer for å bli bedre til å bruke digitale verktøy og tjenester. En betydelig andel oppgir at de har for liten interesse for å bli bedre (53%), 34% sier de har for liten kunnskap om digitale verktøy og tjenester, og 32% mener det for vanskelig og teknisk språk. I tillegg, oppgir 18% at det mangler utdannings- eller kurstilbud. Dette gir noe innsikt i hvilke årsaker tiltak mot utenforskap bør adressere

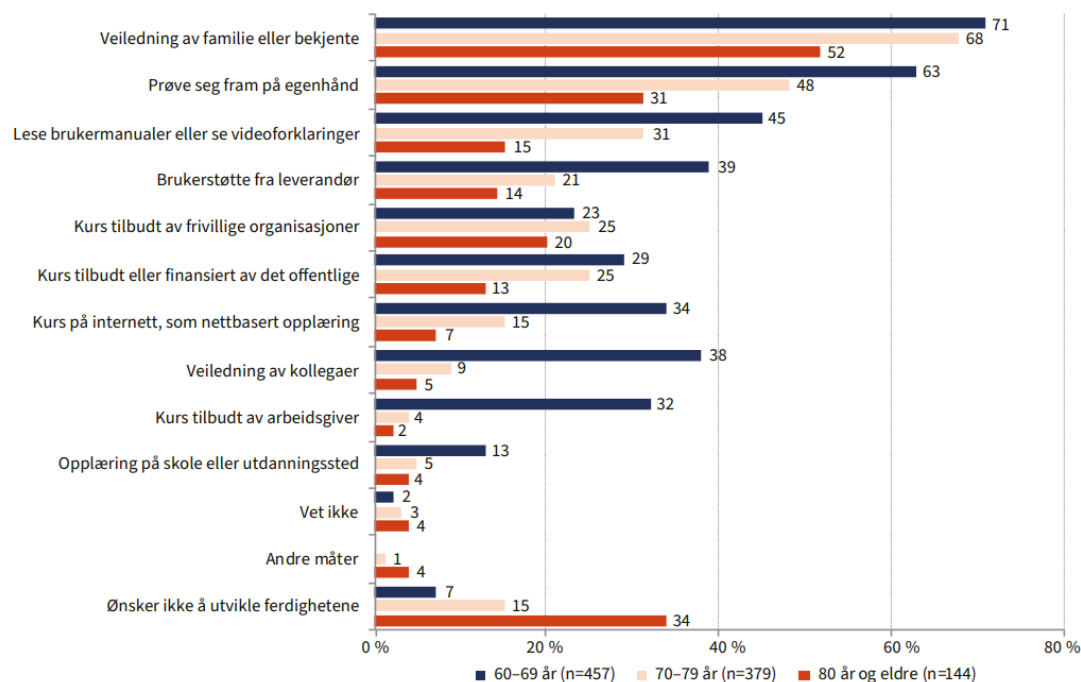
FIGUR 41 Hindringer for å bli bedre til å bruke digitale verktøy og tjenester (flervalg), fordelt på seniorer og ikke-seniorer. Prosent.



Hvis en kun senioren, så vil de senioren som ønsker å utvikle sine digitale ferdigheter, ønske å gjøre dette på en måte de er kjent med, og på en måte som ikke i seg selv krever opplæring. Vi ser derfor at majoriteten av seniorer ønsker veiledning av familie eller bekjente, og/eller ønsker å prøve seg frem på egenhånd. Flere ønsker også å benytte seg av kurstilbud fra frivillige organisasjoner eller kurs finansiert av det offentlige. Vi ser også at det varierer noe mellom gruppene seniorer

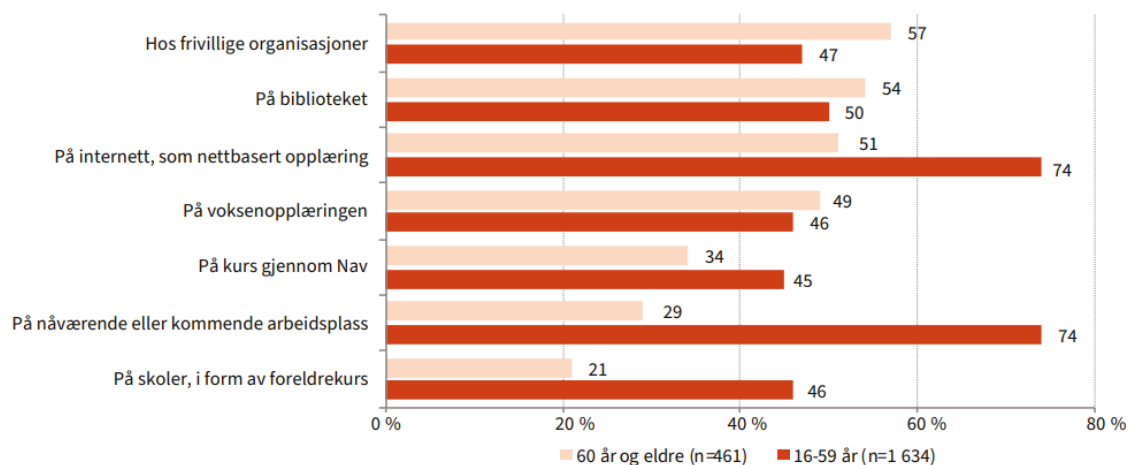
Digitalt utenforskap i Helgeland

FIGUR 45 Ønskede måter å utvikle digitale ferdigheter på blant seniorer (flervalg), fordelt på alder. Prosent.



Av de som ønsker å benytte seg av kurstilbud fra det offentlige, så ønsker de fleste at dette skal være tilgjengelig gjennom frivillige organisasjoner, på biblioteket, eller gjennom nettbasert opplæring.

FIGUR 44 Hvor man ønsker at kurstilbud fra det offentlige skal være tilgjengelig (flervalg), fordelt på seniorer og ikke-seniorer. Prosent.



Det samlede bilde viser at en stor andel av de 60 år og eldre har svake digitale ferdigheter, og mange har lite eller ingen erfaring med å gjøre elementære oppgaver digitalt. Det er flere grunner til dette, blant annet mangel på interesse, for lite kunnskap om digitale verktøy og tjenester og at andre, typisk familie og venner, utfører digitale oppgaver for dem. Samtidig er det også muligheter, og majoriteten ønsker å utvikle de digitale ferdighetene sine.

5.4 Hva blir gjort i dag

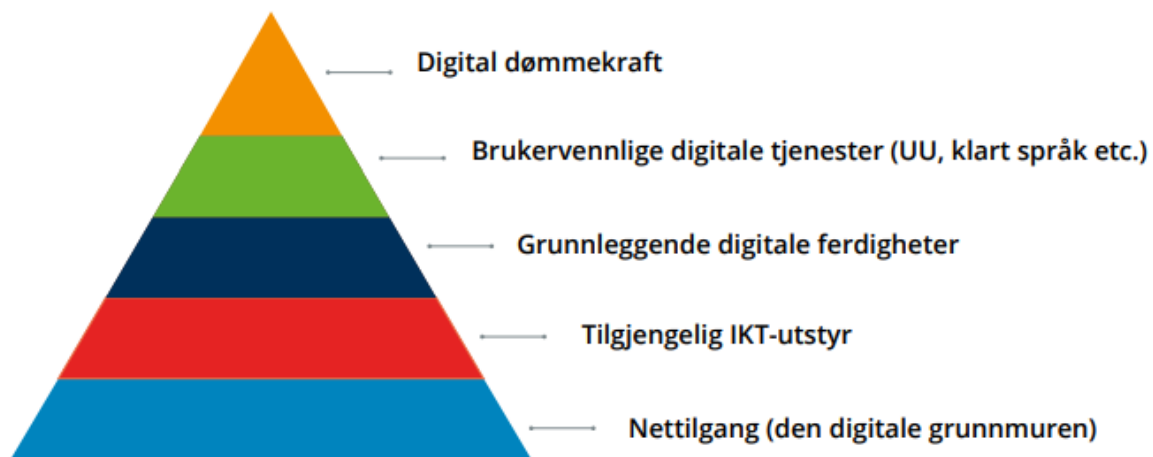
5.4.1 Nasjonal strategi mot digitalt utenforskap

Det flere tiltak som er iverksatt nasjonalt rettet mot digitalt utenforskap, og det har stort fokus. Kommunal- og moderniseringsdepartementet utviklet og publiserte i 2021 regjeringens nasjonale strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen – «Digital hele livet».

«Målet med strategien Digital hele livet er å motvirke digitalt utenforskap og sikre at alle innbyggere som ønsker det kan få det digitale påfyllet som trengs for å kunne bruke digitale verktøy og tjenester som vi i dag er blitt så avhengige av. Alle skal også kunne delta i samfunnet, demokratiske prosesser og et sosialt fellesskap ved å benytte digitale verktøy.»

Strategien bygger på en felles forståelse for at det er noen forutsetninger som må være på plass for å oppnå fullverdig digital kompetanse i samfunnet, og tiltakene er bygd på disse fem forutsetningene:

- Nettilgang
- Tilgjengelig IKT utstyr
- Grunnleggende digitale ferdigheter
- Brukervennlige digitale tjenester
- Digital dømmekraft



Figur 3.1 Fem forutsetninger for fullverdig digital deltakelse i samfunnet

Nettilgang (den digitale grunnmuren):

- Det er forutsetning for å kunne delta i et digitalisert samfunn at en har tilgang til gode, rimelige og fremtidsrettede mobil- og bredbåndstjenester
- Mangel på dette vil kunne ekskludere enkelte fra å delta digital, for eksempel innbyggere i distriktene hvor nettilgangen kan være mindre god

Tilgjengelig IKT utstyr:

- Det er flere eldre, og barnefamilier med lave inntekter, som verken har tilgang til, eller råd til, å kjøpe det utstyret som behøves for å kunne delta digitalt.
- Det krever noe generelle tekniske ferdigheter for å kunne kjøpe inn og ta i bruk IKT-utstyr, og mange, spesielt eldre, har få steder hvor de kan låne eller for veiledning om utstyr.

Grunnleggende digitale ferdigheter:

Digitalt utenforskap i Helgeland

- For å ta i bruk internett og IKT-utstyr, og kunne benytte seg av digitale og offentlige tjenester, forutsetter det et minimum av grunnleggende digital kompetanse.
- Det er i dag en rekke læringsaktiviteter som tilbys ulike grupper, men det ser ikke ut til at det er tilstrekkelig å øke tilbudet av disse aktivitetene for å øke deltakelsen blant de med lav digital kompetanse.
- En bør tilrettelegge læringsaktivitetene slik at det er enkelt å delta. Jobbe med å øke motivasjonen, og tilby aktiviteter som virker meningsfulle og overkommelige.

Brukervennlige digitale tjenester:

- For alle innbyggerne skal kunne ta i bruk digitale tjenester fra offentlig og privat sektor, må løsningene være universelt utformet, bruke et klart språk, uten for mye fremmedord og fagterminologi.
- Videre arbeid med utvikling av sammenhengende tjenester for syv livshendelser, som er en del av KS og Regjeringens felles digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025, bør vurdere å inkludere utforming og plassering av noen felles grunnelementer i brukergrensesnittene og menyvalgene. Dette for at tjeneste skal bli gjenkjennbare, og enklere for brukere med svake digitale ferdigheter å ta i bruk.

Digital dømmekraft:

- De med mangelfull digital dømmekraft kan lettere utsettes for ulike former for svindelforsøk, bl.a. ved å gi fra seg personsensitive data til uvedkommende.
- Selv om det eksisterer tilbud i dag, for eksempel *nettvett.no*, bør en se på mulighet for å bedre tilgjengeligheten på eksisterende opplæringsmateriale og eventuelt vurdere om det er behov for nye tiltak.
- Tillit til digitaliseringsarbeidet i offentlig sektor er avgjørende. Det er derfor viktig at statlige myndigheter og kommuner samarbeider om å være pådrivere for å styrke opplæringen i informasjonssikkerhet og personvern for ansatte som jobber i veiledende roller ut mot innbyggerne.

5.4.2 Aktører og tiltak

Det finnes i dag en rekke tiltak fra mange ulike aktører rettet mot å øke digital kompetanse blant eldre og andre grupper. Kommunal- moderniseringsdepartementets har identifisert totalt 106 organisasjoner, hvorav 33 er offentlige, 52 er ideelle eller frivillige og 21 er private. Majoriteten (20%) av disse retter seg mot eldre og innvandrere.

De mest sentrale aktørene er:

- Folkebibliotekene
- Frivilligsentralene
- Røde kors lokallag
- Seniornett lokallag
- Pensjonistforbundets lokallag
- Enkelte studieforbund, deres lokallag og medlemsorganisasjoner

I tillegg er det en god del mindre ideelle og frivillige organisasjoner, kommunale og private aktører som har tilbud rettet mot kompetanseheving av digitale ferdigheter. Flertallet av aktørene jobber for å øke grunnleggende digitale ferdigheter.

Regjeringen har i samarbeid med KS arbeidet med å utvikle et lokalt lavterskeltilbud for å øke den digitale deltakelsen hos innbyggerne. Dette samarbeidet har blant annet ledet til:

- Digdel – digitale opplæringsressurser
- Kommunale Digihjelpen-tilbud

Digdel er gratis opplærings- og veiledningsmateriell innen grunnleggende digitale ferdigheter. Det er tilgjengelig for alle via nettstedet www.digidel.no. Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) bevilger midler årlig til drift og videreutvikling av disse ressursene, som kan brukes i forbindelse med kurs og opplæring, eller av de som ønsker å lære på egen hånd.

Kommunenes organisasjon (KS) og KMD har en samarbeidsavtale for å bidra til at kommunene kan etablere en permanent veiledningstjeneste, som kan hjelpe innbyggere med lav eller manglende digital kompetanse. Dette har resultert i en rådgivningstjeneste, som driftes av KS, for å hjelpe kommuner til å utvikle og etablere Digihjelpen-tilbud. Ved bruk av denne tjenesten kan kommuner få tips, råd og dele erfaringer med andre kommuner, slik at det å etablere et lokalt tilbud baseres på kunnskap og erfaring fra andre kommuner.

Det er over 120 kommuner mottatt tilskudd, og de fleste av disse har arrangert ulike midlertidige kurs- og opplæringstilbud for innbyggerne, men det virker vanskelig for mange kommuner å opprette et permanent tilbud. Per i dag er det kun 59 kommuner, som har registrert seg hos KS og som oppgir at de har etablert et veiledningstilbud.

Konkret rettet mot seniorer, har Seniornett Norge over 200 lokalforeninger over hele landet, hvor det holdes opplæring og veiledning i bruk av data. I Nordland er det 24 lokalforeninger, som har en rekke ulike aktiviteter.

Digitalt utenforskap har stort fokus både nasjonalt og lokalt, og det er iverksatt flere tiltak av mange ulike aktører. Det er en erkjennelse av at digitalt utenforskap er et betydelig problem, og det er stor vilje til å gjøre noe med det, noe som er et godt grunnlag for å arbeide med digitalt utenforskap på Helgeland.

6 Problemstillinger knyttet til Digitalt utenforskap

6.1 Oppsummering fra workshop 30.03.2023

I workshopen som ble holdt i Sandnessjøen den 30.3.23 ble mange sider ved digitalt utenforskap for eldre diskutert, ikke minst var det et sterkt fokus på mulige løsninger.

Kapitlene nedenfor gjengir hovedinnholdet i de tilbakemeldinger og vurderinger som ble gitt i løpet av workshopen

6.1.1 Hva er de konkrete utfordringene og behovene

Mange eldre vil ha behov for konkret hjelp til å løse ulike daglige gjøremål som krever ulike former for digital kompetanse. Det gjelder til dels generelt, ved at de eldre mangler nettilgang, evt. ikke får nettilgangen til å fungere, at de ikke har kompetanse til å få ulike digitale påloggingssystemer til å fungere. Det samme gjelder bestillinger over nett. Konkrete eksempler kan være:

- Generell bruk av BankID
- Generell nettilgang
- Digipost
- Økonomi og kritiske handlinger, betale regninger, sende inn skattedata, alle elementer som kan være kritisk.
- De får ikke sendt høringssvar på en plansak.
- Kjøp av billetter, varer og tjenester via nettet

- Problemer med informasjon om aktuelle arrangementer, møter ol.
 - o Sosialt: Mister muligheten til deltakelse.
 - o Får ikke tilbud til å være med kulturelle og lokale aktiviteter
- Alle som leverer tjenester prøver å gjøre det enklere og bedre hele tiden, og hver gang det skjer en endring må du lære deg noe nytt.

6.1.2 Hva er konsekvensene av at utfordringene og behovene ikke blir ivaretatt

Problemstillingene nevnt ovenfor gir problemer og utfordringer for de eldre og får en rekke uheldige negative konsekvenser:

- Innenfor økonomi, personvern, personsikkerhet
 - o Manglende mestringsfølelse
 - o «motvilje» som krever beredskap
 - o Pårørende belastning for de som ikke får det til selv
 - o Rettsvern
 - o Manglende menneskelige relasjoner (Bank, post, NAV)
 - o Sikkerhet

6.1.3 Hvilke negative opplevelser får de eldre

Manglende mestring er ikke noen god opplevelse, uavhengig av hvilke personer og hvilke aldersgrupper det gjelder. For eldre kan det konkret gi ulike negative følelser og konsekvenser:

- Redsel, frykt for å komme i gang
- Fratatt verdigheten
- Ekskludering – gjort hjelpetrengende
- Aksept for at noen ikke har digital tilgjengelighet og evne
- Manglende sosial deltakelse
- Økonomi
 - o Mister kontroll over økonomien og mange andre ting
- Lite kompetanse – risiko stor
- Sosialt: Mister mulige møtepunkter, mister mulighet til deltakelse, får ikke vært med på sosial ting.
- Funksjonsnedsettelse når alt er digitalisert.
- Noen føler skam.

6.1.4 Hva kan være aktuelle årsaker

Et nærliggende spørsmål er hvordan og hvorfor det er blitt slik. Sannsynligvis er det flere ulike faktorer som kan være med å gi en forklaring – relatert til den generelle raske digitale utviklingen i samfunnet, men også til den utviklingen samfunnet vårt har hatt når det gjelder menneskelig støtte, både fra profesjonelle, og fra venner og nærmiljø:

- Tjenestene er digitalisert – folkene er borte, servicen er borte, møteplassene er borte = kaldere samfunn
- Dårlig tid hos offentlige ansatte, og bankansatte, til å veilede brukere.
 - o Mange gir opp de rettighetene de har fordi det er for vanskelig (eks. pasientreiser)
- Sentraliserte tjenester kan gjøre det vanskelig med personlig kontakt (eks. interkommunale NAV-ordninger)
- Tjenestene endres ofte – hver gang det skjer en endring, så må en lære seg på nytt

- Vanskelig å få informasjon frem til dem som er utenfor.
- Det er lite tilrettelagt og vanskelig å finne ting på nett.
- Nett til alle – varierende
- Sterke drivere på digitalisering – sikkerhetskrav og krav om effektivisering.
- Finnes folk som faller utenfor i alle aldersgrupper

6.1.5 Hvilke aktiviteter er i gang i Helgeland pr. i dag

Det er ikke så mange aktiviteter i kommunene i Helgeland pr. i dag, men noe er gjort:

- Hjelp til å få betalt regninger osv. Møtes hos kommunen og får bistand
- Kurs gjennom frivillighetssentralen
- Grane har tre Digipunkt (betjente PCer) som kan brukes av alle. På bibliotek, frivillighetssentralen og kommunens servicetorg
- Fast «Digitreff» på frivillighetssentralen i Grane
- Nesna har «senior-gaming» hvor unge og gamle møtes
- Nord-norsk pensjonistskole har kurs
- Brønnøy har kurs sammen med frivillighetssentral og nord-norsk pensjonistskole
- Seniorsenter: 6 forskjellige lag og foreninger, som holder til der, som ikke betaler husleie, men leverer tjenester

6.1.6 Hvilke behov bør primært prioriteres i Helgeland

I dette avsnittet oppsummeres de viktigste punktene fra avsnittene ovenfor:

Aktuelle tiltak kan være å etablere sosiale møtesteder, fysisk. Bruk av frivillighet som kan gi støtte, også hjemme hos dem som trenger hjelp, er aktuelt. Pensjonistforening og elderråd kan brukes i større omfang I den forbindelse kan det være aktuelt å gi disse støtte i form av mer penger og ressurser.

Konkrete forslag:

- Kom til eldresenter hver mandag så gis det hjelp til å lage med bankID osv, hva som kan legges på nett, hvilken informasjon man finner der.
- Henge opp ting på oppslagstavler, heng opp på pauserommet
- Infoskjermer som henger på legekantor eller på servicekontor, der kan man legge ut informasjon. Gi ut informasjon alle steder.
- Likemannslæring, fysisk møteplass med folk. Nettilgang og tilgang til utstyr.

Tjenestetilbyderne kan også utfordres mer:

- Legge press banken. Få på plass en ordning som gjør at man kan bruke noen andre uten at det blir brudd på sikkerhet og personvern.
- NAV må tilrettelegge bedre.
- Kommunene må også kunne hjelpe til. Det må være enkelt og greit å finne informasjon på nett.
- Kommunen har ansvar for å ha mennesker tilgjengelig.
- Det er viktig å etablere sosiale møteplasser som møter alle.
- DigiHjelpen må være lett tilgjengelig.

Frivilligheten er også viktig. Aktuelle forslag på dette området er:

- Møteplasser mellom ungdom og eldre, lære å være lærer begge veier. Bruke synergien begge veier. Ungdomsklubb og seniorer på samme plass.
- Kanskje man må lære å gi god veiledning på tlf.
- Kartlegging gjennom de tjenestene som i dag leveres. De som allerede er på jobb i tjenesten kan læres opp til å gi annen hjelp også, for eksempel kan hjemmehjelpen gi hjelp.

Det er to grupper, de som ber om hjelp og de som ikke klarer å be om hjelp. Et forslag kan være en slags «ambulerende digital vaktmester», Hver kommune behøver ikke å ha en egen, det kan jobbes interkommunalt.

Den som kan være den digitale hjelperen, behøver ikke være en som er åpenbart godt digitalt, "kan han få det til, så kan jeg også få det til".

6.2 Konkrete tiltak

I denne oversikten listes først de generelle konkrete tiltakene som deltakerne i workshop i fellesskap kom opp med. Disse er sortert og systematisert, men ikke prioritert.

Deretter følger en oversikt over de tiltakene som konkret ble foreslått for Helgeland.

6.2.1 Foreslått i workshopen

Kartlegging:

- Få oversikt over hvem som er utenfor og oversikt over behovene
- Hvordan få kontakt med dem som har utfordringer, men ikke erkjenner det?
- Kartlegging gjennom de tjenestene en allerede leverer til innbyggerne (eks. hjemmehjelp)
 - o Lært opp til å stille de riktige spørsmålene, for så å kunne gi informasjon om hvilken hjelp de kan få hos kommunene, og opprettelse av vei for å kunne melde fra om behovene

Generelle tiltak:

- Sikkerhet, BankID med dobbel verifisering med tanke på personvern
- Sørger for at informasjon som er tilgjengelig når frem

Ansvar og tiltak - offentlig sektor:

- Alle, både private og offentlige, må ta et felles ansvar for å tilrettelegge digital informasjon.
- Bankene, NAV og Posten må legge til rette for å hjelpe folk enten direkte eller på telefon. Det samme gjelder kommunene.
 - o Ordning som gjør at flere kan logge inn i nettposten, for å øke sikkerheten.
- Like og samordnede tjenester gjennom for eksempel Digitale Helgeland
- Erfaringsoverføring mellom kommunene
- Lett tilgjengelig Digihjelp i kommunene
- Kommunene må ha enkle nettsider og mennesker tilgjengelig på telefon eller direkte fysisk.
- Sørger for tilgjengelighet
 - o Enkle nettsider
- Mennesker tilgjengelig per telefon og fysisk.

- Uavhengig hjelper
 - o Ambulerende digital vaktmester, som en kan samarbeide om på tvers av kommunene
 - o Fast tidspunkt, møteplass til likemannsarbeid
 - o Tilgjengelige ressurser som kan bidra (bør ikke være eksperter)
- Infoskjermer på legekontor etc.
- Pensjonistforening, eldreråd – spille enda mer på disse

Tiltak fra andre sektorer, frivillighet:

- Sosiale møtesteder for å skape en følelse av samhold og fellesskap.
- Styrke og bruke frivillighetene og de tilbudene som eksisterer i dag.
- Ungdom og seniorer – møteplasser, synergier (lære og være lærer)
- Bruke de arenaene, som målgruppen allerede deltar i, til å lære det digitale.
- Likemannsopplæring
- Fysisk møteplass med folk
- Nettilgang og tilgang på utstyr
- Ta en kaffe på Teams/Facetime
- Spille enda mer på frivillige lag og foreninger, som kan dra hjem til folk
- Plakater: «kan komme på eldresenteret hver dag kl. *, så kan du få hjelp til ...
- Mengdetrening – oppleve mestring

6.2.2 Hva kan Digitale Helgeland ta tak i

Som en begynnelse kan det legges opp til en felles arena, der det også jobbes med NAV, bank og kommune. Det bør legges opp til en koordinering for å sikre framdrift, og det bør være en kontaktperson i hver kommune. Kommunene må kommunisere ut at det settes i gang aktiviteter. Konkret kan man:

- Gjøre aktivitetene lettere tilgjengelig, for eksempel ved en godt tilpasset nettside.
- Kommunene må bli bedre til å dele ting de gjør.
- Kommunene må koordinere seg og gjøre ting sammen, samtidig som noe gjøres lokalt.
- Noen områder trenger vi DH til eller andre overbygg
- Det kan være støtte til kartlegging av hvordan man får kontakt med brukerne, og hvordan man får dem med.
- Det haster med å komme i gang.
- Mange aktører kan bidra til at kommunene klarer å nå ut til folk.
- Man må hjelpe hverandre og dele erfaringer, kanskje også dra på studietur til hverandre.
- Kanskje starte med en eller flere piloter.
- Frivilligheten, Digitale Helgeland og andre kan samles til tema samlinger.
- Det bør lages et årshjul.
- Kartlegging av midler dets kan søke på
- IKT kompetanse og personvern ressurser er tilgjengelig.
- Juridiske avklaringer må gjøres.

6.2.3 Konkret – hva kan gjøres i Helgeland nå

Nedenfor kan vi se at de konkret foreslått tiltakene for Helgeland ikke er så omfattende som listen ovenfor:

- Få oversikt over hvem som er utenfor, hvordan skal vi få tak i de folka som faktisk er utenfor, hvordan finner vi dem? Vi må få dem kartlagt
- Fellesarena for å diskutere og komme opp med løsninger med aktørene som jobber med digitalt utenforskap; eldreråd, frivillighetssentraler, seniorsenter ol.
- Koordinering, slik at vi kommer videre fra der vi er i dag
- Koordinere samarbeid med frivillighetssentralen, Røde Kors og hjemmehjelpen
 - o Hvordan kan vi støtte dem
 - o Kartlegge hva disse ulike frivillige faktisk trenger

- Kartlegge om de finnes midler vi kan søke om
- Sitter med IT-kunnskap og personvern: Rydde i hva de ulike kan hjelpe med

Oppsummering og konklusjon

Via kartlegging og workshop er det et kommet frem et stort behov for å ta tak, og finne løsninger for digitalt utenforskap. Det er mange ulike problemstillinger og dermed også en rekke ulike tiltak som må til for å få løst utfordringene så langt det er mulig.

Det viser seg at jobbes med digitalt utenforskap på flere hold, og blant mange aktører. Dette er en god start, men arbeidet må videreføres og utvikles videre.

Konkret foreslår følgende konkrete oppfølging etter workshopen:

- Det bør gjennomføres en god og omfattende kartlegging
- Det bør etablere fellesarena/struktur på arbeidet
- Virkemidler for å komme i gang med å etablere en eller flere fellesarena og et godt samarbeid:
 - o Workshoper
 - o Felles møteplasser

Digitalt utenforskap er en aktuell problemstilling over hele landet, og det kan derfor også være nyttig å etablere et samarbeid med KS eller med kommuner i andre deler av landet som har kommet lengre og muligens kan ha tiltak de kan dele.