Sluttrapport: Digital inkludering på Helgeland

Dato: 07.08.2025
Rapportert av: Digitale Helgeland

1. Innledning

Prosjektet "Digital inkludering på Helgeland" har vært et regionalt initiativ koordinert av Digitale Helgeland, et kommunalt oppgavefellesskap bestående av 16 kommuner på Helgeland. Formålet med prosjektet har vært å etablere et bærekraftig lavterskel veiledningstilbud for innbyggere med liten eller ingen digital kompetanse i pilotkommuner.

Digital deltakelse er i økende grad en forutsetning for å kunne ivareta egne rettigheter og plikter i det norske samfunnet, og digital kompetanse er derfor en grunnleggende ferdighet på lik linje med lesing, skriving og regning.

Bakgrunnen for prosjektet er erkjennelsen av at stadig flere offentlige og private tjenester digitaliseres, og at det finnes en betydelig andel innbyggere som står i fare for å falle utenfor det digitale samfunnet. På Helgeland forsterkes dette utfordringsbildet av demografiske forhold, lange avstander og ulik tilgang på ressurser i kommunene. Prosjektet er støttet av Kommunal- og distriktsdepartementet med et øremerket tilskudd på kr 600 000.

Prosjektperioden løper ut 2025.

2. Bakgrunn og formål

Digitaliseringens utbredelse har ført til en rekke gevinster, men også til et nytt utenforskap. Grupper som eldre, personer med lav utdanning, lav inntekt, språkutfordringer eller nedsatt funksjonsevne har i mange tilfeller begrenset mulighet til å benytte seg av digitale verktøy og tjenester. Dette fører til redusert selvstendighet, svekket rettssikkerhet og økt risiko for sosial isolasjon.

Prosjektets formål har vært tredelt:

1. Å finne en modell for å etablere et varig og brukerrettet veiledningstilbud i samarbeid med kommunale og frivillige aktører.
2. Se om det er mulig å få med mennesker som står utenfor utdanning og arbeid inn i arbeidet med å bidra som digitale veiledere.

3. Å styrke kommunenes kompetanse, samordning og forståelse for digital inkludering som en del av sitt tjenestetilbud.

Tilnærmingen har vært eksperimentell og handlingsorientert, der innsikt, lokal tilpasning og iterativ utvikling har vært styrende prinsipper.

3. Gjennomføring og aktiviteter

Prosjektet har vært organisert i tre hovedfaser:

Fase 1: Kartlegging og forankring
Denne fasen omfattet innsiktsarbeid og identifisering av aktuelle aktører og arenaer for lavterskel veiledning. Det ble gjennomført en regional kickoff i oktober 2024, hvor representanter fra NAV, bibliotek, nærbutikker og frivillig sektor deltok. Eksempler fra kommuner som Kinn og Bydel Alna ble presentert som inspirasjon. Det ble også gjennomført en kartlegging av eksisterende initiativ og tilgjengelige ressurser i pilotkommunene.

Fase 2: Kompetanseheving og pilotering
I denne fasen ble det utviklet et rammeverk for lavterskel digital veiledning, med særlig vekt på personvern, taushetsplikt og pedagogiske prinsipper for voksenopplæring. Deltakere ble introdusert for opplæringsmateriell fra Digidel.no og det ble etablert rutiner for veiledning og loggføring. Pilotering ble gjennomført i kommunene Brønnøy, Alstahaug (Austbø Samvirkelag), Nesna (Tomma Handel) og Vega (Spar Vega). Fysisk tilstedeværelse og lav terskel for oppmøte sto sentralt.

Fase 3: Drift, dokumentasjon og erfaringsdeling
Brønnøy kommune etablerte et regelmessig tilbud ved biblioteket og Havnesenteret fra februar 2025, det samme gjorde Austbø Samvirkelag i Alstahaug kommune. Det ble utarbeidet informasjonsmateriell og gjennomført systematisk markedsføring. Erfaringer ble dokumentert og statistikk ble samlet inn gjennom registreringsskjema.

Et særskilt positivt trekk ved gjennomføringen i Brønnøy har vært ansettelsen av en person fra NAV-systemet i en midlertidig prosjektstilling. Vedkommende har tidligere stått utenfor arbeidslivet, men gjennom prosjektet har han fått en verdifull mulighet til å bidra med sin kompetanse og utvikle seg i en meningsfull arbeidssituasjon. Han har utført arbeidet med høy kvalitet og uttrykker selv stor trivsel i rollen. Dette illustrerer at det finnes mange dyktige og motiverte ressurser i NAV-systemet som fortjener å bli sett, løftet frem og gitt sjansen til å bidra i arbeidslivet. Denne typen stillinger kan ha stor verdi både for den enkelte og for lokalsamfunnet.

4. Resultater og effekter

Brønnøy:
I perioden 10. februar til 19. juni 2025 ble det gjennomført over 100 veiledninger,

hovedsakelig knyttet til bruk av BankID, Helsenorge, e-post, sikkerhetsinnstillinger og nettbanktjenester. Tilbudet ble gitt på to lokasjoner og hadde faste åpningstider.

Erfaringene fra Brønnøy viser:

- At behovet for slik veiledning er stort og reelt blant eldre innbyggere.
- At oppmøtet øker når tilbudet er forankret i kjente fysiske arenaer.
- At samarbeid mellom kommune, bibliotek og frivillige aktører gir gode resultater.

Tiltaket har styrket mestring og trygghet i befolkningen og gitt kommunen verdifull innsikt i utfordringsbildet knyttet til digital deltakelse.

Alstahaug (Austbø Samvirkelag):
Gjennom deltakelsen i DigiHjelpen, i samarbeid med Digitale Helgeland, har Austbø Samvirkelag erfart et tydelig behov for digital veiledning blant innbyggerne på øya. De fleste som ber om hjelp er over 50 år, og flere er godt opp i 80-årene. Det erfaringsmessig mer krevende å tilegne seg digitale ferdigheter jo eldre man er, og mange trenger gjentatt støtte med de samme oppgavene.
I løpet av de første månedene har det blitt merkbart lettere for folk å ta kontakt, og enkelte kommer tilbake flere ganger. Veilederen blir også gjenkjent i nærmiljøet, og dette senker terskelen for å be om hjelp. Erfaringene viser at en lokal møteplass som butikken har stor verdi som lavterskel arena. Austbø ønsker å videreføre tilbudet også etter prosjektperioden.

Vega (Spar Vega):
Spar Vega kom ikke i gang med å etablert et veiledningstilbud grunnet ombygging av butikk. Veiledningstilbudet ble flyttet fra Spar Vega til Vega frivillighetssentral august 2025, og veilederne fra Brønnøy og Austbø bistår leder ved Vega frivillighetssentral med å dele sine erfaringer og råd. Vega frivillighetssentral overtar materiell som Spar Vega har mottatt via prosjektet.

Nesna (Tomma Handel):
På Tomma har lokalbutikken vært en nøkkelaktør for å nå frem til eldre innbyggere som sjelden reiser til kommunesenteret. Tomma Handel har deltatt på aktivitetene i prosjektet, men har ikke fått satt av tid til å etablere et tilbud for innbyggerne sine pr dags dato.

5. Læringspunkter

Prosjektet har avdekket en rekke forhold av betydning for videre arbeid:

- Bibliotekene har høy tillit og er egnet som base for digital veiledning.

- Lokalbutikker fungerer som viktige arenaer der folk allerede møtes – en stor styrke for rekruttering og tillit.
- Frivilligheten har en viktig rolle i kommunene.
- En fast kontaktperson i kommunen er avgjørende for koordinering og drift.
- Det er behov for opplæring i personvern og informasjonssikkerhet for alle veiledere.
- Ungdom og unge voksne kan representere en viktig ressurs både som veiledere og ambassadører.
- Lavterskeltilbud fungerer best når det er fleksibelt, tilgjengelig og tilpasset lokale forhold.

6. Vurdering av måloppnåelse

Prosjektet har i all hovedsak nådd sine mål innenfor de gitte rammene. Det er etablert fungerende piloter i flere kommuner og gjennom prosjektet har vi dokumentert at det er et reelt behov for et slikt tilbud i kommunene. Samtidig er det etablert en kunnskapsbase, både organisatorisk og faglig, som danner grunnlaget for videre utvikling og utrulling.

Prosjektet har lykkes i å mobilisere både offentlige og frivillige ressurser og vist at god digital inkludering handler like mye om relasjoner, nærhet og lokal forståelse som teknologi og verktøy. Erfaringene viser også at tilskuddsordningen fra departementet har vært utløsende for å kunne sette i gang nye former for samarbeid som ellers ikke ville blitt prioritert innenfor ordinær drift.

7. Anbefalinger for veien videre

Med bakgrunn i gjennomførte aktiviteter og dokumenterte behov, anbefales følgende:

1. **Institusjonalisering av tilbudet:** Lavterskel digital veiledning bør inngå som en fast del av bibliotekets samfunnsoppdrag. Dette krever at kommunene allokerer nødvendige ressurser i sine driftsbudsjetter, herunder bemanning, opplæring og markedsføring.
2. **Lokalbutikkene har en sentral rolle:** Deres unike posisjon i lokalsamfunnene bør utnyttes som formidlings- og veiledningspunkt, i samarbeid med kommunen. Denne jobben bør anerkjennes i en eller annen form fra det offentlige.
3. **Regional utrulling:** Alle kommuner på Helgeland bør ha et innbyggertilbud, og det bør koordineres av offentlig sektor.

4. **Ungdomssatsing:** Det bør utvikles en modell for rekruttering og opplæring av unge som digitale veiledere. Dette kan skje i samarbeid med NAV, videregående skole og frivillige organisasjoner.
5. **Integrasjon med helse og velferd:** Digital inkludering bør kobles til kommunenes øvrige satsing på e-helse, spesielt innen digital hjemmeoppfølging.
6. **Langsiktig finansiering:** Det bør utarbeides en strategi for å sikre varig finansiering gjennom statlige tilskuddsordninger, interkommunalt samarbeid og lokal medfinansiering. KS og Digihjelpen kan være viktige samarbeidspartnere i dette arbeidet.
7. **Formelt vedtak:** Alle kommunen anbefales å ta stilling til om dette er et tilbud som skal etableres i varig form, og sette av midler til dette årlig.