

Kor mange innbyggjarar kan kommunisere med forvaltninga digitalt?

Ein gjennomgang av statistikk om internettbruk og digitale ferdigheitar hjå innbyggjarane

Difi notat 2014:1
ISSN 1892-1728

Forord

Samanlikna med andre land har Noreg digitalt modne innbyggjarar. Det er mange som både vil og kan kommunisera med det offentlege digitalt, og som ynskjer å bruka offentlege digitale tenester. Samstundes er det ein del som ikkje kan eller vil kommunisere med det offentlege digitalt, og desse veit vi mindre om. Hausten 2013 starta Difi eit prosjekt for å skaffe fram eit betre kunnskapsgrunnlag om denne gruppa.

Prosjektet «Digital nok? Hindringer og motivasjon for digital kommunikasjon mellom innbygger og forvaltning» er delt opp i to fasar. Første fase ser på eksisterande statistikk om bruk av internett og digitale ferdigheter. I andre fase av prosjektet går ein i djupna og ser på kva som motiverer og kva som eventuelt hindrar innbyggjarane i å ta i bruk internett generelt og offentlege digitale tenester spesielt.

Notatet er første hovudleveranse i prosjektet og ser nærare på dei som sjeldan eller aldri nyttar digital kommunikasjon eller har lave eller begrensade digitale ferdigheter. Føremålet er å kunna seia noko om kor mange innbyggjarar som kan ha problem med å kommunisera med forvaltninga digitalt. Sluttrapporten frå prosjektets fase 2 skal publiserast hausten 2014.

Vi ynskjer å retta ei takk til Dag F. Gravem og Bengt Oscar Lagerstrøm hjå SSB, for kvalitetssikring og for gode diskusjonar undervegs i arbeidet.

Seksjonsleiar i seksjon for digitaliseringsfakta Marit Mellingen er prosjekteigar. Prosjektgruppa består av: Hege Andersen (prosjektleiar), Mona Hovland Jakobsen, Erik Hornnes, Cecilie Njøs og Lisbeth Udland Hansen.

Oslo, september 2014

Ingelin Killengreen
direktør



Innhald

1	Samandrag	1
2	Digital kommunikasjon er hovudregelen.....	2
2.1	Bakgrunn og føremål med prosjektet	2
2.2	Metode.....	3
3	Tilgang til og bruk av internett.....	4
3.1	Tilgang til internett.....	4
3.2	Bruk av internett.....	5
4	Digitale ferdigheitar og kompetanse.....	8
4.1	PIAAC-undersøkinga	9
4.1.1	Inndeling i ferdigheitsnivå	10
4.1.2	Resultat frå PIAAC	11
4.2	Kor mange innbyggjarar er digitale nok?.....	14
4.2.1	Antall innbyggjare med låg, middels og god skår i PIAAC.....	14
4.2.2	Meir enn 900 000 er ikkje digitale nok	15
5	Noreg - en digitalt moden nasjon	17
5.1	Nokre innbyggjare er ikkje digitale nok.....	17
5.2	Mange innbyggjarar er digitalt aktive	19
5.3	Digitalisering gjev nye moglegheiter	19
6	Tabeller og figurer	21
7	Referansar	22

1 Samandrag

Notatet går gjennom eksisterande statistikk om innbyggjarane sin tilgang til internett, bruk av internett og digitale ferdigheitar. Dette for å gje eit bilete av i kva grad innbyggjarane kan bruke offentlege digitale tenester, og for å kunne sei noko om kor mange som kan få problem når dei skal kommunisere med det offentlige digitalt. I hovudsak ser vi på undersøkingane: «Bruk av IKT i husholdningene», «Innbyggjarundersøkinga» og «PIAAC; Programme for the International Assessment of Adult Competencies». Notatet trekkjer fram hovudfunna i undersøkingane over og diskuterer likheiter på tvers av studiane. Vi nyttar også den eksisterande statistikken til å estimera internetttilgang, internettbruk og digitale ferdigheitar i den delen av befolkninga som ikkje er inkludert i det opprinnelege utvalet i undersøkingane, t.d. dei over 65 år i PIAAC. Til saman kan resultatata frå undersøkingane gi oss ein indikasjon på kor stor del av innbyggjarane som er kompetente nok til å kommunisera digitalt med forvaltninga.

Dei fleste deltek digitalt i samfunnet

Ein føresetnad for digital kommunikasjon med det offentlege er at ein har tilgang til internett. 97 prosent av innbyggjarar i Noreg har tilgang til internett enten heimanfrå, frå studiestaden, på arbeidsplassen eller via mobiltelefon. Og det er berre i underkant av 2 000 hushald som ikkje har tilbod om 2 Mbit/s nedstraums kapasitet. Ein annan føresetnad for å kommunisere med det offentlege er at ein brukar internett. 95 prosent brukar internett, men i varierende grad og bruken av internett fell med alder. I dei yngste aldergruppene brukar alle internett, medan 30 prosent i aldersgruppa 65–74 år aldri brukar internett .

Skildnader i innbyggjaranes digitale ferdigheiter

Samstundes viser ei undersøking gjennomført av OECD i samarbeid med SSB at den digitale ferdigheitene til vaksne i Noreg varierer. Undersøkinga «PIAAC-Programme for the International Assessment og Adult Competencies» ser på evna til problemløysing i teknologirike miljø, i tillegg til ferdigheiter i rekning, lesing og skriving.

Digitale ferdigheitar og digital kompetanse kan definerast på ulike måtar. Definisjonen i PIAAC er avgrensa til problemløysingsferdigheiter i teknologirikemiljø og inkluderer blant anna: «evnen til å bruke digital teknologi, kommunikasjonsverktøy og nettverk til å tilegne seg og evaluere informasjon, kommunisere med andre og utføre praktiske oppgaver». Utfrå denne definisjonen viser resultatata at i aldersspennet 16–65 år skårar 20 prosent lågt, 35 prosent middels og 45 prosent godt. Resultata frå PIAAC-undersøkinga viser same tendens som funn Nasjonalt Fagorgan for kompetansepolitikk (Vox) har komme fram til i egne undersøkingar, når dei har sett på innbyggjarane sin digitale kompetanse.

Når innbyggjaren skal kommunisere med det offenlege digitalt krevs det digital kompetanse. Vi antek at dei med låg skår på PIAAC også vil mangle naudsynt kompetanse til å kommunisere med forvaltninga digitalt. For nokon handlar dette om manglande erfaring, for nokon om manglande forståelse og medan for

andre kan det vere manglande motivasjon som gjer at møtet med ei digital forvaltning blir utfordrande.

Ulik grad av digital kompetanse gjer at innbyggjarne har ulike behov for rettleiing og brukarstøtte når dei skal kommunisere med forvaltninga digitalt. For innbyggjarar med noko digital kompetanse kan det vere nok med litt rettleiing for at dei skal kunna betena seg sjølv på internett. Det å klare seg på eigenhand på internett vert viktigare dess fleire tenester som vert tilbydde på internett.

Nye moglegheiter med digitalisering

Digitalisering gjev nye moglegheiter til å lage enkle, lett tilgjengelege og effektive offentlege tenester. Tenester innbyggjarane kan ta i bruk når og kvar det måtte passe dei. Forvaltninga investerer i felleskomponentar, utvikling av digital kommunikasjon og digitale tenester. For å henta ut størst mogleg gevinst av investeringane lyt så mange som mogleg ta tenestene i bruk. Brukarvennlege løysingar er viktige for at flest mogleg skal kunna betena seg sjølv på internett. I tillegg trengst det gode støttefunksjonar, spesielt i ein overgangsfase der innbyggjarane skal venja seg til nye kanalar.

2 Digital kommunikasjon er hovudregelen

Endringar i forvaltningslova §15 a gjer digital kommunikasjon til hovudregel når stat og kommune skal kommunisera med innbyggjar og næringsliv. Innbyggjaren må aktivt reservera seg mot digital kommunikasjon, dersom han heller vil kommunisera med forvaltninga på papir. Lovendringa skal gjera det enklare for forvaltninga å kommunisera med innbyggjar digitalt. Det betyr at innbyggjaren må ha kompetanse til å kommunisere med forvaltninga digitalt.

2.1 Bakgrunn og føremål med prosjektet

Regjeringa ynskjer digital deltaking for alle¹. For å nå denne målsetjinga treng vi kunnskap om kva innbyggjargrupper som sjeldan eller aldri brukar internett, kor mange innbyggjarar det utgjer, kva som kjenneteiknar gruppene, i kva grad innbyggjarane har føresetnad for å kommunisere med forvaltninga digitalt og kva som motiverer eller hindrar innbyggjarane i å delta digitalt.

Difi starta difor opp prosjektet «Digital nok? Hindringer og motivasjon for digital kommunikasjon mellom innbygger og forvaltning» våren 2014. Prosjektet består av to delar: 1) ein forstudie som går gjennom og diskuterer eksisterande statistikk om befolkninga sin bruk av internett og digitale ferdigheitar og 2) ein kvalitativ studie som ser på motivasjon og hindringar for digital deltaking. Prosjektet vert gjennomført i regi av Difi sin avdeling for digital forvaltning (DIG) og skal ferdigstillast i løpet av 2014.

¹ Meld. St. 23 (2012-2013) Meld. St. 23 (2012-2013) *Digital agenda for Norge* .s.15

2.2 Metode

Prosjektet har gått gjennom fleire kvantitative undersøkingar og sett på hovudfunna knytt til internettilgang, internettbruk og digitale ferdigheitar. Vi har også sett etter samanhengar og mønster på tvers av undersøkingane.

Utvala i undersøkingane er representative og resultatane kan difor generaliserast til heile befolkninga utvalet er trekt frå. Samstundes inkluderer ikkje desse undersøkingane dei eldste aldersgruppene i sine utval. Vi har difor valgt å estimere resultat for dei eldste aldersgruppene som ikkje er inkludert i utvala, ut frå resultatane i dei yngre aldersgruppene. Vi reknar ut to estimat, eit er basert på gjennomsnittet i utvalet og eit er basert på gjennomsnittet i den eldste aldersgruppa som er inkludert i utvalet. Alle utrekningar få prosent til tal på innbyggjarar er basert på folketal frå SSB², det året den enkelte undersøkinga vart gjennomført. I teksten og figurane er alle tal avrunda, medan tabellane viser dei opprinnelige utrekningane.

Undersøkingane er ikkje gjennomførte i same år, dei har ikkje same utval og dei har ulike spørsmål. Undersøkingane kan difor ikkje samanliknast. Men undersøkingane gjev likevel samla sett eit godt bilete av internettbruken til innbyggjarane og deira digitale ferdigheitar. Vi nyttar dette som grunnlag for å diskutera innbyggjarane sine evne til å kommunisere digitalt med det offentlege.

Vi har fyst og fremst sett på desse undersøkingane:

- Statistisk sentralbyrå «Bruk av IKT i husholdningene»³ som har alle data tilgjengelege på Eurostat sine nettsider under Information Society Statistics⁴
- Difis innbyggerundersøkelse⁵
- «PIAAC» (SSB/OECD)⁶.

I tillegg har vi sett på undersøkingar som Dekningsundersøkelsen⁷, Norsk Mediebarometer⁸ og Vox si kartlegging⁹ av befolkninga si digitale kompetanse.

² Folkemengden (2014). SSB. Statistikkbanken. Tabell 10211.

³ Bruk av IKT i husholdningene (2013). SSB.

⁴ Dette er same undersøking, men nokre av resultatane er publisert i SSB sin statistikkbank, medan alle resultatane er tilgjengelege gjennom Eurostat sin statistikkbank. Her er det også muleg å sjå på tilsvarande tal frå andre land.

⁵ Difi-rapport 2013:6 *Innbyggerundersøkelsen 2013. Hva mener innbyggerne?*

⁶ SSB-notat 2013/47. *Den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse - PIAAC.*

⁷ Dekningsundersøkelsen (2013). *Bredbåndsdekning 2013*. Utarbeidet av Nexia for Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet.

⁸ Norsk Mediebarometer (2013). SSB. Statistikkbanken.

⁹ Vox –rapport 2011. *Fremdeles mange som står igjen. Digital kompetanse i befolkningen.*

3 Tilgang til og bruk av internett

I Meld. St. 23 (2012–13) «Digital agenda for Norge» omtalar ein digital deltaking for alle, og behovet for å tilretteleggje slik at alle som ynskjer å bruka internett har moglegheit til det. For å finna ut kor mange som ikkje brukar internett, har vi sett nærare på SSB-undersøkinga «Bruk av IKT i husholdningene» og Difi-undersøkinga «Innbyggerundersøkelsen». Desse seier noko om kor mange som ikkje har tilgang til internett, og kor ofte innbyggjarane brukar internett. Desse tala kan vera med på å gi oss eit bilete av kor mange som kan tenkjast å få problem når dei skal kommunisere med det offentlige digitalt.

Bruk av IKT i husholdningene (SSB)

Undersøkinga vert gjennomført årleg, med eit representativt utval av innbyggjarar mellom 16 og 79 år. I 2013 var det 1200 respondentar i undersøkinga. Nokre av resultatane er tilgjengelege i statistikkbanken til SSB, medan resultatane for heile undersøkinga ligg ute i Eurostat sin statistikkbank. Forskjellen er at Eurostat berre publiserer tal for personar opp til og med 74 år. For å kunne samanlikna resultatane på dei ulike spørsmåla, vel vi derfor å estimera tal for personar frå 75 år og oppover basert på befolkningstal same året. På den måten blir tala vi har henta inn frå dei to statistikkbankane, basert på same utval og lettare sammenlignbare.

Innbyggjerundersøkelsen (Difi)

Undersøkinga vert sendt ut som brev, men respondentane kan sjølv velje om dei vil svare på papir eller på internett. I 2013 blei undersøkinga besvart av ca. 11 000 innbyggjarar over 18 år. Undersøkinga skal gjennomførast jamleg og er til no gjennomført to gonger. Innbyggjarundersøkinga viser innbyggjarane sitt generelle syn på dei største offentlege tenestene, velferdsstaten, demokrati og det å bu i ulike delar av Noreg. Respondentane svarar på spørsmål om inntrykket dei har av kommunen sin og Noreg som stad leva og bu og om tilliten dei har til politikarar og forvaltninga.

3.1 Tilgang til internett

Tilgang til internett er ein føresetnad for å kunne bruke digitale tenester frå det offentlige. I «Innbyggerundersøkelsen» svarar 3 prosent at dei ikkje har tilgang til internett¹⁰. Dette tilsvarar 120 000 personar.

I undersøkingar «Bruk av IKT i husholdningene» oppgjev 94 prosent at husholdninga dei bur i, har tilgang til internett¹¹. Vi reknar med at dei resterande husholdningane (6 prosent) ikkje har internettilgang. Det er 2 259 000 husstandar¹² i Noreg, og 6 prosent av desse tilsvarar omlag 135 000 husstandar utan internett. Kor mange innbyggjarar dette utgjer er vanskeleg å sei. Det er også eit skille her, mellom dei som ikkje har tilbod om internett og

¹⁰ Difis innbyggjerundersøkelse (2012/13). Rådata, tabell 3: *Hvor ofte bruker du internett?*

¹¹ Bruk av IKT i husholdningene (2013). SSB. Statistikkbanken: Tabell 06215: *Andel husholdninger som har tilgang til internett.*

¹² Familier og husholdninger (2013). SSB. Statistikkbanken: Tabell 06080: *Privathusholdninger og personer i privathusholdninger, etter husholdningstype*

dei som sjølv har valgt å ikkje ha internett. I følgje Nexia undersøkinga er det i underkant av 2 000 hushald som ikkje har tilbod om internett med 2 Mib/s nedstraumskapasitet¹³.

Det er altså opp mot 135 000 hushald som av ulike grunnar ikkje har internett tilgang heime¹⁴. Legg vi til grunn at dei utan internett tilgong heime har dårleg kjennskap til internett er det grunn til å tru at gruppa vil få vanskar å kommunisere med forvaltninga digitalt. Samtidig kan det i denne gruppa være personar som t.d. brukar internett på jobb, og som har god nok kjennskap til internett til å kommunisere digitalt.

3.2 Bruk av internett

For å sei noko om kor mange som ikkje brukar internett eller brukar internett, men i liten grad, nyttar vi SSB-undersøkinga «Bruk av IKT i husholdningene».

- Dei som i undersøkinga svara at dei *ikkje har vore på internett dei siste 3 månadane* bli i denna sammenhengen plassert i kategorien **brukar aldri internett**¹⁵.
- Dei som i undersøkinga svara at dei brukar internett sjeldnare enn ein gong i veka blir i denne sammenhengen plassert i kategorien **brukar sjeldan internett**¹⁶.

Brukar ikkje internett

Tala frå «Bruk av IKT i husholdningene» (2013) viser at 95 prosent av innbyggjarane mellom 16 og 74 år har vore på internett dei siste 3 månadane¹⁷. Dei resterande 5 prosentane svarar enten at det er lenger sidan dei har brukt internett, eller at dei aldri har brukt internett. Desse 5 prosentane vert rekna som ikkje på nett, og tilsvarar 185 000 personar mellom 16 og 74 år. Undersøkinga inkluderer ikkje dei 352 000 innbyggjarane i Noreg over 75 år. Går vi utfrå at dei over 75 år i gjennomsnitt er like mykje på internett som dei under 75 år, aukar talet som ikkje er på nett med 17 000, sjå tabell 1. Dette ser vi på som eit lågt estimat, då det er grunn til å tru at dei over 75 år er meir lik dei i aldersgruppa 65-74 år enn gjennomsnittet av innbyggjarane mellom 16-74 år.

¹³ Dekningsundersøkelsen (2013): *Bredbåndsdekning 2013*. FAD/Nexia.

¹⁴ Dette er basert på spørsmålet «Har du eller noen i husholdningen tilgang til internett hjemme?». I kva grad respondentane også inkluderer bruk av internett via smarttelefon veit vi ikkje. Samme undersøking viser at to av tre bruker mobiltelefon til internettilknytning utanfor heim og arbeid. Andelen er berre 16 prosent for den eldste aldersgruppa og aukar til over 80 prosent for aldersgruppa 16-34 år.

¹⁵ Jf. avgrensing av dei som ikkje er på nett i Meld. St. 23 (2012-2013) Digital agenda for Noreg, side 16.

¹⁶ Dette er basert på vår antakelse om at internettbruk mindre enn ein gong i veka ikkje gjev tilstrekkeleg repetisjon og øving til å opparbeide seg erfaringa som trengs for å bruke, i alle fall dei meir avanserte digitale tenestene.

¹⁷ Vi brukar tal frå statistikkbanken til Eurostat. Sjå faktaboks «Bruk av IKT i husholdningene» på side 4 for detaljar rundt avgrensing av alder.

Ein nærare kikk på tala stadfestar at det er store forskjellar mellom aldersgruppene. I dei aldersgruppene 16–24 år og 25–34 år er alle på nett, men bruken av internett minkar med alderen. I aldersgruppa 65–74 år seier 30 prosent at dei ikkje brukar internett. Om vi legg til grunn at dei over 75 år ikkje brukar internett meir enn dei som mellom 65–74 år kan vi ta utgangspunkt i tala for aldersgruppa 65-74 når vi skal estimere internettbruk for aldersgruppa over 75 år. Då aukar talet som ikkje er på nett med 105 000, sjå tabell 1. Dette ser vi på som eit meir realistisk estimat.

Tabell 1: Del av befolkninga som aldri brukar internett, i tal og prosent. Basert på «IKT-bruk i husholdningene». SSB, 2013.

Alder	Befolkningstall i 2013	Ikkje på internett		Total
16–74 år	3 707 250	5 %	185 362	
75 år +	352 238	5 %*	17 612*	
75 år+	352 238	30 %**	105 671**	
Lågt estimat				202 974
Realistisk estimat				291 033

* Lågt estimat

**Realistisk estimat

Brukar internett i liten grad

Vidare finn vi at ein del brukar internett, men i svært liten grad. I «Bruk av IKT i husholdningene» oppgjev 2 prosent at dei har brukt internett dei siste 3 månadane, men mindre enn ein gong i veka¹⁸. Dette tilsvarar omlag 74 000 personar mellom 16 og 74 år. Om det same gjeld for dei over 75 år, vil det i tillegg vera rundt 7 000 personar i den gruppa som brukar internett, men ikkje kvar veke.

Inntrykket frå «Bruk av IKT i husholdningene» vert bekrefta av «Innbyggerundersøkelsen» (2013). Her seier 2 prosent at dei brukar internett 1–2 gonger i månaden eller sjeldnare¹⁹. Dette tilsvarar om lag 80 000 personar over 18 år.

Dei som ikkje brukar pluss dei som sjeldan brukar internett

Når vi legg definisjonen om aldri og sjeldan bruk av internett til grunn, er det omlag 260 000 innbyggjare mellom 16 og 74 år som sjeldan eller aldri brukar internett. Inkluderer vi eit estimat for dei over 75 år finn vi at mellom 285 000 (lågt estimat) og 370 000 (realistisk estimat) innbyggjarar sjeldan eller aldri brukar internett. Sjå tabell 2.

¹⁸ Information society statistics (2013). Eurostat. Individuals – frequency of Internet use

¹⁹ Difis innbyggerundersøkelse (2012/13). Rådata, tabell 3: *Hvor ofte bruker du internett?*

Tabell 2: Del av befolkninga, etter alder, som ikkje brukar internett eller brukar internet mindre enn ein gong i veka, tal og prosent. Basert på «IKT-bruk i husholdningene». SSB, 2013.

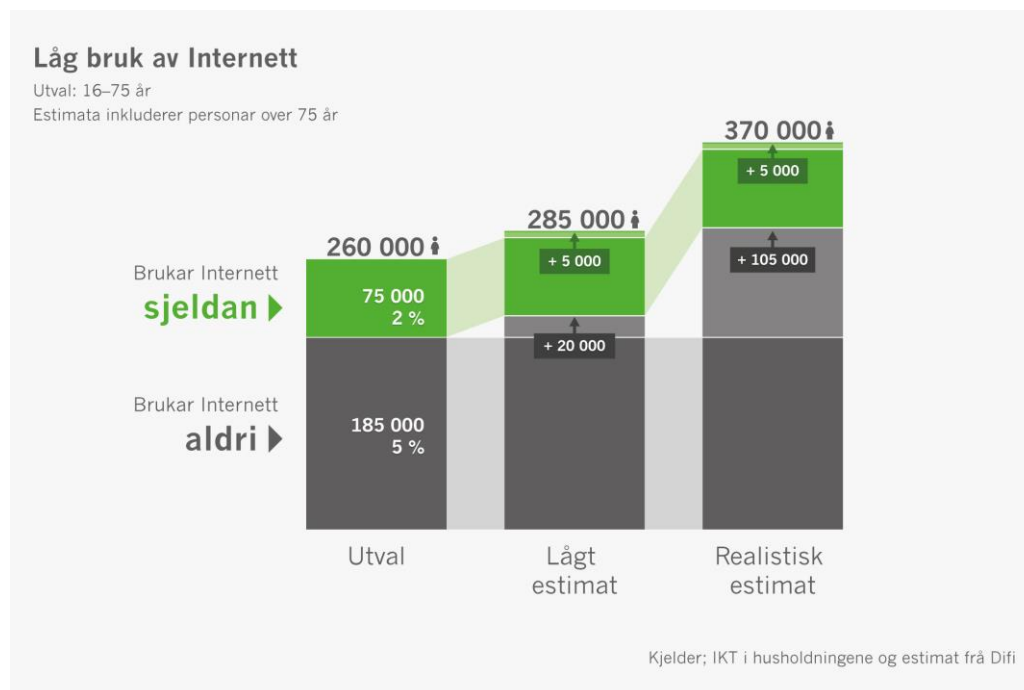
Alder	Befolkningstall i 2013	Ikkje på internett	Sjeldan på internett	Total
16-74	3 707 250	185 362 (5%)	74 000 (2%)	259 362
75 år +	352 238	17 612 (5%)*	7000 (2%)*	24 612*
75 år +	352 238	105 671(30%)**	7000 (2%)**	112 671**
Lågt estimat				283 974
Realistisk estimat				372 033

*Lågt estimat

** Realistisk estimat

Figur 1²⁰ viser resultatane vi kjem fram til når vi legg dei ulike estimata til grunn. Lågt estimat er basert på ein antagelse om at dei over 75 år brukar internett i same grad som dei i aldersgruppa 16-74 år, medan realistisk estimat er basert på at dei over 75 år brukar internett i same grad som dei i den eldste aldersgruppa i utvalet (65-74 år).

Figur 1: Estimata for aldri eller sjeldan bruk av internett, innbyggjarar over 16 år.



Statistikken visar at mellom 285 000 og 370 000 innbyggjarar brukar internett sjeldan eller aldri. Legg vi til grunn at bruk og erfaring er naudsynt for å kommunisera digitalt med det offentlege, trur vi at denne gruppa innbyggjar kan få utfordringar i større eller mindre grad.

²⁰ Tala i figuren er avrunda til næraste 5000.

4 Digitale ferdigheitar og kompetanse

OECD gjennomførte i 2012-2013, i samarbeid med SSB, ei stor kartlegging som kan fortelje oss noko om den vaksne befolkninga sine digitale ferdigheiter, og om befolkninga sin evne til å kommunisere digitalt med forvaltninga. Undersøkinga måler evna til å bruke digital teknologi, kommunikasjonsverktøy og nettverk for å finna informasjon, kommunisera med andre og utføra praktiske oppgåver. Der tala frå SSB-undersøkinga «Bruk av IKT i husholdningene» seier noko om tilgang til og bruk av Internett, kan OECD si undersøking gje ein indikasjon på kor mange som vil klare å kommunisere med det offentlige digitalt.

Kva er digitale ferdigheitar og digital kompetanse?

Fleire omgrep vert brukt for å skildra kunnskap om bruk av digitale verktøy og tenester. Nokre nyttar omgrepet *digitale ferdigheitar*, medan andre nyttar *digital kompetanse*.

I Meld. St. 23 (2012-2013) «Digital agenda for Norge» vert digital kompetanse definert som: «*Evna til å forholde seg til og bruke digitale verktøy og medier på ein trygg, kritisk og kreativ måte*».

Og i Utdanningsdirektoratets «Rammeverk for grunnleggende ferdigheter»(2012) vert digitale ferdigheitar definert slik:

«Digitale ferdigheter vil si å kunne bruke digitale verktøy, medier og ressurser hensiktsmessig og forsvarlig for å løse praktiske oppgaver, innhente og behandle informasjon, skape digitale produkter og kommunisere. Digitale ferdigheter innebærer også å utvikle digital dømmekraft gjennom å tilegne seg kunnskap og gode strategier for nettbruk».

I fagmiljøet vert det diskutert om ferdigheitsomgrepet har ei for snever tilnærming til kva som krevs for å meistra den digitale kvardagen (Erstad 2010, Ilomäki, Kantosalu and Lakkala 2011), og om *digital kompetanse* er eit betre omgrep fordi dette også omhandlar evna til å søke opp og bruke informasjon, problemløysing, tolkning og gjennomtenkte val. Ein kan sjå på digital kompetanse som ei norsk oversetting av 'digital literacy', sjølv om "literacy" ikkje har ei direkte oversetting til norsk. Opprinneleg er 'literacy' eit uttrykk for det å meistra lese- og skrivekunsten. Samstundes vert literacy brukt i følgjande samanhengar 'computer literacy', 'digital literacy' m.m. På norsk har ein valgt å bruka ombegrepet "digital kompetanse". I fagboka "Digital kompetanse i praktisk undervisning" (Bjarnø m.fl 2009) definerast digital kompetanse, som:

«[...] Kompetanse omfatter både evnen til å motta og forstå og evnen til å uttrykke seg og produsere. [...] Ferdighetsbegrepet er et snevrere begrep, som omfatter praktiske ferdigheter og ikke forståelse og holdninger. [...] Digital kompetanse innebærer å kunne bruke digitale verktøy og ha en tilstrekkelig forståelse av teknologien til å kunne fungere i og påvirke samfunnet.»

4.1 PIAAC-undersøkinga

PIAAC-undersøkinga²¹ (Programme for the International Assessment of Adult Competencies 2011-2012) måler vaksne innbyggjarar, mellom 16–65 år, sine leseferdigheiter, talforståing og evne til problemløysing i teknologirike miljø. Det er den mest omfattande kartlegginga, i Noreg og internasjonalt, av vaksne sine digitale ferdigheter nokon gong. Undersøkinga er så langt gjennomført i 24 land med 150 000 respondentar. I Noreg har eit representativt utval på 5 000 individ mellom 16 og 65 år vore med. I den delen av undersøkinga som går på problemløysing i teknologirike miljø, ser ein både på digitale ferdigheter og problemløysingsferdigheter.

Metoden ein nyttar er direkte testing av respondentane, dvs. at respondentane utfører ulike oppgåver og blir målte etter kva dei får til. Problemløysing i teknologirike miljø betyr at testane vert gjennomført på datamaskin, av eit representativt utval innbyggjarar mellom 16–65 år. Testen vert gjennomført heime hjå respondentane, men på ein PC testleiar har med seg. Oppgåvene har ulik vanskegrad og respondentane vart plasserte på ulike ferdighetsnivå etter kva dei fekk til. Det er SSB som har gjennomført testinga i Noreg på vegne av OECD.

Evna til problemløysing i teknologirike miljø definert på følgjande måte:

Definisjon av problemløysingsferdigheter i teknologirike miljø:

- Evna til å bruka digital teknologi, kommunikasjonsverktøy og nettverk for å finna informasjon, kommunisera med andre og utføra praktiske oppgåver.
- Evna til å løysa oppgåver knytt til privatliv, jobb og deltaking i sosiale samanhengar gjennom å definera mål og laga planar, og finna og bruka informasjon ved hjelp av datamaskiner og datanettverk (internett).

Les meir: SSB-notat 47/2013. Den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse – PIAAC.

Definisjonen av problemløysingsferdigheter i teknologirike miljø som PIAAC brukar, overlappar delvis med omgrepa *digital literacy*, *digital kompetanse* og *digital ferdigheter* som er omtala i boksen på side 8. Undersøkinga måler både ferdigheter innanfor problemløysing og digitale ferdigheitar. Det er ikkje mogleg å skilje desse to ferdigheitene frå kvarandre når ein ser på resultatata av testen²². Vi meiner at definisjonen i PIAAC-undersøkinga overlappar best med definisjonen av digitale ferdigheitar. Samstundes kan resultatata gje ein god

21

OECD (2013): PIAAC publications.

SSB rapport 2013/42: *Ferdigheter i voksenbefolkningen. Resultater fra den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse (PIAAC)*.

SSB-notat 2013/47: *Den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse - PIAAC*.

²² PIAAC-undersøkinga er ikkje ferdig gjennomført i alle landa den omfattar. Difor er det kun nokre av oppgåvene i frå testen som er tilgjengeleggjort.

indikasjon på kor mange innbyggjarar, som manglar tilstrekkeleg kompetanse til å kommunisere med forvaltninga digitalt utan vanskar.

Der andre undersøkingar nyttar spørjeskjema for å få innbyggjarane si vurdering av eigne digitale ferdigheitar, har ein i PIAAC *testa* brukarane og observert kva oppgåver dei greier å løysa. I og med at PIAAC nyttar testing og ikkje sjølvevaluering, skil metoden seg frå andre undersøkingar på området. PIAAC-undersøkinga kan ikkje samaliknast med dei andre undersøkingane, men etter vår vurdering kan undersøkinga supplera biletet av nordmenns digitale ferdigheitar, og gje oss eit bilete på kor mange som vil få problem, når dei skal kommunisere med forvaltninga digitalt.

4.1.1 Inndeling i ferdigheitsnivå

I PIAAC-undersøkinga vert respondentane delte inn i fem etter kor avanserte oppgåver dei greier å løysa²³.

På nivå 3 krevst det bruk av både generisk og meir spesifikke teknologiske applikasjonar. Ein må navigera mellom ulike sider og applikasjonar. Bruk av verktøy/funksjonar, t.d. sorteringsfunksjon, må til for å få framdrift i oppgåveløysinga. Her stiller ein høge krav til vurdering og evaluering undervegs og respondenten vil møta på blindspor og forstyringar undervegs.

På nivå 2 krevst det bruk av både generiske og meir spesifikke teknologiske applikasjonar. T.d. kan respondenten møta på eit ukjent nettbasert skjema. Ein må navigera litt mellom sider og applikasjonar for å løysa problemet. Respondenten må sjølv definera målet med oppgåva, men kriteria som skal oppfyllest for å løysa oppgåva er ganske tydelege. Det vil komma blindspor og forstyringar undervegs.

På nivå 1 må respondenten kunna nytta vanlege hjelpemiddel som eit e-postprogram eller ein nettlesar. Det er berre få kommandoar og ikkje mykje navigering som skal til for å løysa oppgåvene. Respondenten treng ikkje visa forståing for ulike verktøy og funksjonar, t.d. sorteringsfunksjon, for å løysa oppgåvene. Det er lett å løysa oppgåva ut frå oppgåveteksten.

Under nivå 1 har oppgåvene tydelege problemstillingar, og ein treng berre å nytta ein funksjon i eit generisk grensesnitt for å finna løysinga. Ein treng ikkje resonnera eller trekka slutningar ut frå tilgjengeleg informasjon for å løysa oppgåvene.

Ikkje klassifiserte er dei respondentane som rapporterte at dei ikkje hadde noko erfaring med PC, eller dei som strauk på ein test som måler grunnleggjande IKT-ferdighietar. Eksempel på slike oppgåver er bruk av PC-mus og å kunne bla nedover ei internettside. Desse tok ein papirversjon av problemløysingstesten. Nokre ynskte ikkje å ta testen av grunnleggjande IKT-

²³ OECD (2012). *Literacy, Numeracy and Problem Solving in Technology-Rich Environments: Framework for the OECD Survey of Adult Skills*

ferdigheitar, sjølv om dei rapporterte nok erfaring med PC. Også desse fekk ein papirbasert test.

4.1.2 Resultat frå PIAAC

Ut frå resultatata i PIAAC-undersøkinga har vi rekna oss fram til kor mange innbyggjarar som kan plasserast på kvart nivå. Vi har på basis av resultatata estimert tal for innbyggjarane over 65 år, då dei ikkje var ein del av utvalet i undersøkinga.

4.1.2.1 Innbyggjarar på nivå 3

Resultata frå PIAAC-undersøkinga viser at 7 prosent, dvs. 200 000 innbyggjarar skårar på nivå 3. Innbyggjarar over 65 år er ikkje inkludert i utvalet. Estimerar vi resultat for innbyggjarane over 65 år ut frå ferdigheitsnivået til dei mellom 16 og 65 år som var 7 prosent, finn vi at 50 000 innbyggjarar over 65 år skårar på nivå 3 i undersøkinga. Reknar vi estimatet ut frå resultatet i aldersgruppa 60–65 år som var 1 prosent, skårar 7 000 innbyggjarar over 65 år på nivå 3 i undersøkinga.

Ut frå resultatata i PIAAC-undersøkinga og estimata for innbyggjarar over 65 år er det ein stad mellom 207 000 (realistisk estimat bassert på aldersgruppa 60-65 år) og 250 000 (lågt estimat bassert på aldersgruppa 16-65 år) innbyggjarar som vil skåre på nivå 3 når det kjem til problemløysingsferdigheitar i teknologirike miljø.

Tabell 3: Oppsummering av resultat og estimat frå PIAAC-undersøkinga. Nivå 3.

Alder	Befolkningstall	Prosent	Nivå 3	Total
16–65 år		7 %	200 000	
65 år +		7 %*	50 000*	
65 år +		1 %**	7 000**	
Lågt estimat				250 000
Realistisk estimat				207 000

*Lågt estimat

**Realistisk estimat

4.1.2.2 Innbyggjarar på nivå 2

Resultata frå PIAAC viser at 38 prosent, dvs. 1 146 000 innbyggjarar skårar på nivå 2 i undersøkinga.

Innbyggjarar over 65 år er ikkje inkludert i undersøkinga. Vi estimerar, på same måte som i 4.1.2.1, ferdigheitsnivået for dei over 65 år ut frå ferdigheitsnivået til dei mellom 16 og 65 år som var 38 prosent. Då vil 270 000 innbyggjarar over 65 år skåre på nivå 2 i undersøkinga. Reknar vi estimatet ut frå resultatet i aldersgruppa 60–65 år som var 14 prosent, skårar 100 000 innbyggjarar over 65 år på nivå 2 i undersøkinga. Det siste estimatet er truleg eit meir realistisk estimat. Resultata viser at evna til problemløysing i IKT-rike miljø fell med alder, ein tendens vi ser både i Noreg og internasjonalt.

Ut frå resultatata i PIAAC og estimata for innbyggjarar over 65 år er det ein stad mellom 1 246 000 (realistisk estimat bassert på aldersgruppa 60-65 år) og 1 416 000 (lågt estimat bassert på aldersgruppa 16-65 år) innbyggjarar i Noreg

som vil skåre på nivå 2 når det kjem til problemløysingsferdigheitar i teknologirike miljø.

Tabell 4: Oppsummering av resultat og estimat frå PIAAC-undersøkinga. Nivå 2.

Alder	Befolkningstall	Prosent	Nivå 2	Total
16–65 år		38 %	1 146 000	
65 år +		38 %*	270 000*	
65 år +		14 %**	100 000**	
Lågt estimat				1 416 000
Realistisk estimat				1 246 000

*Lågt estimat

**Realistisk estimat

4.1.2.3 Innbyggjarar på nivå 1

Resultata frå PIAAC viser at 35 prosent, tilsvarende 1 045 000 nordmenn i aldersspennet 16–65 år, skårar på nivå 1 i PIAAC. Innbyggjarar som skårar på dette nivået kan løyse enkle oppgåver med få val og avgrensa informasjonsmengd.

Vi estimerer her på same måte som i 4.1.2.1 at dei over 65 år i gjennomsnitt er like digitale som dei i aldersgruppa 16–65 år, som var 35 prosent. Då vil 250 000 personar over 65 år skåre på nivå 1. Om vi heller estimerer resultat for dei over 65 år basert på gjennomsnittleg resultat i aldersgruppa 60–65 år som var 38 prosent, noko som truleg er meir realistisk, finn vi at 270 000 personar over 65 år vil skåre på nivå 1 i undersøkinga.

Ut frå resultata i PIAAC-undersøkinga og estimata for innbyggjarar over 65 år, er det ein stad mellom 1 295 000 (lågt estimat bassert på aldersgruppa 16–65 år) og 1 315 000 (realistisk estimat bassert på aldersgruppa 60–65 år) innbyggjarar i Noreg med problemløysingsferdigheiter i teknologirike miljø på nivå 1.

Tabell 5: Oppsummering av resultat og estimat frå PIAAC-undersøkinga. Nivå 1.

Alder	Befolkningstall	Prosent	Nivå 1	Total
16–65 år		35 %	1 045 000	
65 år +		35 %*	250 000*	
65 år +		38 %**	270 000**	
Lågt estimat				1 295 000
Realistisk estimat				1 315 000

*Lågt estimat

**Realistisk estimat

4.1.2.4 Innbyggjarar som skårar under nivå 1

Resultata frå PIAAC viser at 12,5 prosent, tilsvarende 375 000 innbyggjarar mellom 16–65 år, skårar under nivå 1 på problemløysing i IKT-rike miljø i PIAAC. Det vil sei at dei ikkje har greid oppgåvene på det lågaste ferdigheitsnivået i problemløysingstesten.

På same måte som i 4.1.2.1 estimerer vi resultata for innbyggjarane over 65 år. Om innbyggjarane over 65 år skårar likt som gjennomsnittet i befolkninga mellom 16–65 år som var 12,5 prosent, vil 89 000 innbyggjarar over 65 år skåra

under nivå 1 i PIAAC. Om vi heller estimerer resultat for dei over 65 år basert på gjennomsnittleg resultat i aldersgruppa 60–65 år som var 29 prosent, noko som truleg er meir realistisk, skårar 205 000 innbyggjarar over 65 år under nivå 1.

Ut frå resultatata i PIAAC-undersøkinga og estimata for innbyggjarar over 65 år, er det ein stad mellom 464 000 (lågt estimat bassert på aldersgruppa 16-65 år) og 580 000 (realistisk estimat bassert på aldersgruppa 60-65 år) innbyggjarar i Noreg med problemløysingsferdigheitar i teknologirike miljø under nivå 1.

Tabell 6: Oppsummering av resultat og estimat frå PIAAC-undersøkinga. Under nivå 1.

Alder	Befolkningstall	Prosent	Under nivå 1	Total
16–65 år		12,5 %	375 000	
65 år +		12,5 %*	89 000*	
65 år +		29 %**	205 000**	
Lågt estimat				464 000
Realistisk estimat				580 000

*Lågt estimat

**Realistisk estimat

4.1.2.5 Innbyggjarar som ikkje er klassifiserte

Dei ikkje klassifiserte er dei som av ulike årsakar ikkje tok testen på PC. Når vi i det vidare snakkar om dei ikkje klassifiserte gjeld det dei utan erfaring med bruk av PC, eller dei som «strauk» på ein innleiande test om grunnleggjande IKT-ferdigheiter. Vi meiner desse er relevante når vi skal gje et bilete av talet på innbyggjarar som kan få vanskar når dei skal kommunisere med forvaltninga digitalt. Dei som ikkje tok testen på grunn av språkproblem eller fordi dei ikkje ønskte å ta testen på PC, er utlatt frå datamaterialet²⁴ i notatet.

Med denne avgrensinga viser resultatata i PIAAC-undersøkinga at 7,5 prosent, tilsvarande 225 000 innbyggjarar ikkje vert klassifiserte ut frå testen. Dvs. dei enten aldri har brukt PC eller feila på basisøvingar i PC-bruk.

Vi estimerar som tidlegare ferdiheitsnivået for dei over 65 år ut frå resultatata til innbyggjarane mellom 16 og 65 år. Dette utgjorde 7,5 prosent, og 53 000 innbyggjarar over 65 år blir då rekna som ikkje klassifiserte. Reknar vi estimat ut frå resultatata i aldersgruppa 60–65 år som utgjorde 19 prosent, og som truleg er meir realistisk, vil 135 000 innbyggjarar over 65 år testa på ein slik måte at dei vert rekna som ikkje klassifiserte.

Ut frå resultatata i PIAAC-undersøkinga og estimata for innbyggjarane over 65 år, er det ein stad mellom 278 000 (lågt estimat bassert på aldergruppa 16-65 år) og 360 000 (realistisk estimat bassert på aldergruppa 60-65 år) innbyggjarar som i testen av problemløysingsferdigheitar i IKT-rikemiljø vert rekna som ikkje klassifiserte.

²⁴ Ny N er berekna når respondentane er tekne ut av datagrunnlaget. Orsaka til at dei er tekne ut er at vi ikkje kan seie noko om deira digitale kompetanse når dei ikkje vil eller har gode nok språkkunnskapar til å ta testen. SSB har gjort dei nye utrekningane.

Tabell 7: Oppsummering av resultat og estimat frå PIAAC-undersøkinga. Ikkje klassifiserte.

Alder	Befolkningstall	Prosent	Ikkje klassifiserte	Total
16–65 år		7,5 %	225 000	
65 år +		7,5 %*	53 000*	
65 år +		19 %**	135 000**	
Lågt estimat				278 000
Realistisk estimat				360 000

*Lågt estimat

**Realistisk estimat

4.2 Kor mange innbyggjarar er digitale nok?

PIAAC nyttar fem nivå i si undersøking. Vi reknar med at nivå 2 og 3 vil klare seg bra når dei skal kommunisere med forvaltninga digitalt, medan nivå 1 vil klare seg greitt med noko hjelp. Dei to siste nivåa vil oppleve store vanskar når dei skal klare seg sjølv på internett. For betre å kunne bruke resultatane frå undersøkinga til å seie noko om andelen av innbyggjarar som vil ha vanskar med å kommunisera med forvaltninga digitalt, har vi samla og vurdert funna ut frå dessette kategoriane – låg, middels og god skår.

I det vidare presenterer vi kva som inngår i kvar kategori og kor mange innbyggjarar som fell innanfor kvar av dei. Deretter diskuterar vi kva dette kan fortelja oss om innbyggjarane sin kompetanse, når det kjem til å kommunisere med det offentlege digitalt.

4.2.1 Antall innbyggjare med låg, middels og god skår i PIAAC

God skår – 1 450 000 innbyggjarar

Kategorien god skår passerar vi nivå 2 og 3 frå PIAAC-undersøkinga. Vi meiner at innbyggjarar som skårar på nivå 2 eller 3 fint skal kunna kommunisera med forvaltninga digitalt.

Vi ser frå 4.2.3.1 at det er ein stad mellom 1 450 000 og 1 665 000 innbyggjarar i denne kategorien. Det er grunn til å tru at 1 450 000 er det mest realistiske estimatet då vi ser at ferdigheitar fell med alderen.

Middels skår - 1 315 000 innbyggjarar

Kategorien middels skår tilsvarar nivå 1 frå PIAAC. Personar i denne kategorien meiner vi vil ha eit ok grunnlag for å kunne kommunisere med det offentlege digitalt. Men ein del av dei vil trenge støtte og rettleiing for bruk av meir avanserte tenester.

Frå 4.2.3.2 ser vi at det er mellom 1 295 000 og 1 315 000 innbyggjarar i denne kategorien. Der 1 315 000 er det mest realistiske estimatet ut frå det vi veit om at ferdigheitane fell med alder.

Låg skår – 940 000 innbyggjarar

I kategorien låg skår plasserer vi dei to nivåa ikkje klassifisert og under nivå 1 frå PIAAC-undersøkinga. Personar i denne kategorien vil ha utfordringar når

det kjem til å kommunisere med forvaltninga digitalt. Og det er grunn til å tru at dei vil oppleve vanskar sjølv med enkle offentlege digitale tenester.

Set vi saman resultatata og estimata i 4.2.3.3 og 4.2.3.4 finn vi at ein stad mellom 742 000 og 940 000 innbyggjarar er i denne kategorien. Der det siste estimatet ut frå det vi veit om dei eldste aldersgruppene nok er det mest realistiske.

Tabell 8: Difis inndeling av PIAAC resultat frå 5 til 3-nivå. Antall innbyggjarar over 16 år fordelt på låg, middels og god skår.

	Nivå i PIAAC	16-65	16+ lågt estimat	16 + realistisk estimat
GOD SKÅR				
	Nivå 3	200 000	250 000	207 000
	Nivå 2	1 146 000	1 416 000	1 246 000
	Total*	1 345 000	1 665 000	1 450 000
MIDDELS SKÅR				
	Nivå 1	1 045 000	1 295 000	1 315 000
	Total*	1 045 000	1 295 000	1 315 000
LÅG SKÅR				
	Under nivå 1	375 000	464 000	580 000
	Ikkje klassifisert	225 000	278 000	360 000
	Total*	600 000	740 000	940 000

*Tala er avrunda til næraste 5000

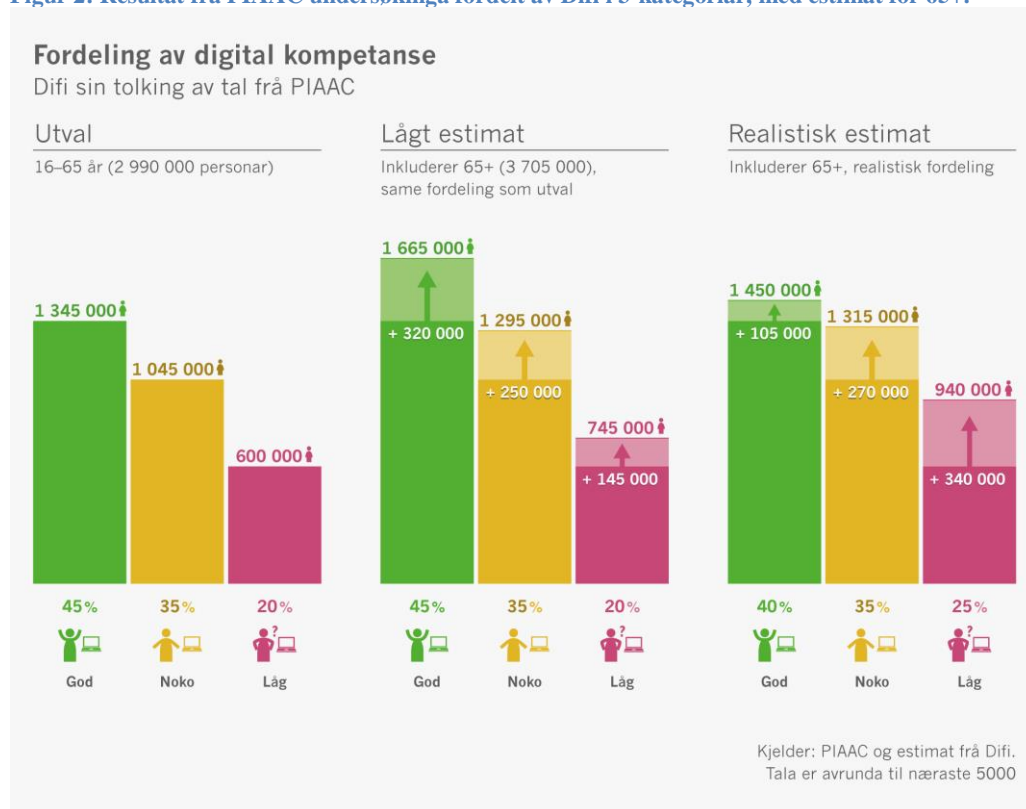
4.2.2 Meir enn 900 000 er ikkje digitale nok

Kort oppsummert viser resultatata frå PIAAC-undersøkinga og estimata vi har gjort basert på dei at, omlag 20 – 25 prosent og altså, opp mot 940 000 innbyggjarar oppnår *låg skår*. Vi vurderar at desse lett kan oppleve vanskar med å kommunisera digitalt med forvaltninga, og har i denne samanhengen avgrensa digital kompetanse. Resultata frå undersøkinga peikar i same retning som undersøkingar om digital kompetanse. Blant dei viser Vox sine undersøkingar til 7 % ikkje- brukarar og 17% svake brukarar²⁵.

Å kommunisere digitalt krev digital kompetanse. Figur 2 viser kor mange vi meiner vil ha låg, noko eller god kompetanse i kommunikasjon med forvaltninga digitalt. For nokon buttar det på evna til å bruke digital teknologi. Medan for andre kan utfordringa vere å tilegna seg kunnskap og utvikle gode strategiar for nettbruk.

²⁵ Vox kartla befolkningas digitale kompetanse gjennom 2 spørjeundersøkingar i 2008 og 2010. Den prosentvise fordelinga mellom dei ulike kompetansenivåa i 2010 er relativt lik den vi finn i PIAAC. Resultata frå Vox si undersøking viste at 7 % var ikkje- brukarar, 17% var svake brukarar, 35% var middels gode brukarar og 41% var sterke brukarar.

Figur 2: Resultat frå PIAAC undersøkinga fordelt av Difi i 3-kategoriar, med estimat for 65+.



Blant innbyggjarar med låg digital kompetanse vil ein blant anna finne innbyggjarar som er motiverte for digital kommunikasjon, men som ikkje får det til. Men også innbyggjarar som verken vil eller kan kommunisere digitalt. Dersom ein skal henta ut gevinstane av digitaliseringa er det truleg viktig å rette innsatsen mot dei med høg motivasjon og låg digital kompetanse for slik å få flest mogleg til å ta i bruk digital kommunikasjon med offentleg forvaltning²⁶.

Digital kompetanse i stadig endring

Digital kompetanse er som regel ikkje noko du har eller ikkje har. Dei aller fleste greier seg godt, men mange kan bli endå betre. Behova endrar seg også over tid. Det ein trengde av digital kompetanse for 10 år sidan er ikkje nødvendigvis det same ein har behov for i dag. Digital kompetanse vert påverka av situasjonen brukaren er i. Yngre nyttar fleire og andre typer tenester enn eldre, har eit anna erfaringsgrunnlag og kanskje betre digital kompetanse på enkelte felt.

Ulike tenester – ulike krav til digital kompetanse

Å bruka ei offentleg digital teneste kan krevje svært ulik kompetanse. Enkelte offentlege digitale tenester er veldig enkle, t.d. treng ein ikkje lenger søkje om barnetrygd då denne tenesta er automatisert. Andre offentlege digitale tenester krev kompetanse om navigering mellom sider, innlogging, personvern og

²⁶ Regjeringen.no (2013): Kommunal- og moderniseringsdepartementet sett igang initiativet *Digital deltakelse 2017*. Målet er å redusere talet innbyggjarar som ikkje er på nett, og å styrke den digitale kompetansen i befolkninga innan 2017.

samanstilling av riktig informasjon. Slike tenester krev ein høgare grad av digital kompetanse. For forvaltninga er det viktig at innbyggjarane har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse, slik at dei kan bruka offentlege digitale sjølvbeteningsløysingar på eiga hand.

Ei teneste er ikkje enklare enn sitt vanskelegaste ledd

Slik vi tolkar resultatane frå PIAAC vil ei stor gruppe innbyggjarar kunne oppleve vanskar når dei skal kommunisera digitalt med forvaltninga. Gruppa som skårar lægst på PIAAC vil ha vanskar med å nytta vanlege hjelpemiddel som eit e-postprogram eller ein nettlesar. Det er ikkje urimeleg å anta at oppgåver som oppdatering av programvare eller innlogging med ID-porten er over ferdigheitsnivået til denne gruppa. Skal desse kunne kommunisere med det offentlege digitalt, må problemstillinga vere tydeleg, tenesta ha få kommandoar og lite navigering.

Vi har saman med SSB prøvd å vurdere kva nivå i PIAAC-undersøkinga ulike offentlege tenester vil krevje av brukaren. Erfaringa tilseier at ei og same teneste kan ha flere ledd som krev ulik grad av kompetanse, både i forhold til problemløsning og ferdigheiter. Spesielt for dei svakaste gruppene er det viktig å ta med seg – ei teneste er ikkje enklare enn sitt vanskelegaste ledd.

5 Noreg - en digitalt moden nasjon

Noreg er ein digitalt moden nasjon og vi skårar høgt i internasjonal samanheng²⁷. Også tal frå fellesløysingar som ID-porten tyder på at store delar av befolkninga tek i bruk digitale tenester der desse er tilgjengeleg²⁸. Samstundes tyder undersøkingar på at det framleis er mange innbyggjarar som i større eller mindre grad kan komma til å få vanskar når dei skal kommunisera med det offentlege digitalt og som ha behov for meir hjelp for å ta i bruk enkelte digitale tenester.

5.1 Nokre innbyggjare er ikkje digitale nok

Noreg har god breibandsdekning, men det er ikkje alle som har tilgang til internett. Her er det to grupper, dei som ikkje har tilbod om internett dette utgjer om lag 2000 hushald. Og dei som har tilbod om internett, men likevel ikkje har internetttilgang i heimen, som utgjer om lag 135 000 hushald.

Undersøkinga «Bruk av IKT i husholdningene» viser at 260 000 innbyggjarar aldri eller sjeldan²⁹, brukar internett. Denne undersøkinga omfattar ikkje dei over 75 år. Om vi gjer eit estimat for denne aldersgruppa basert på resultatane frå aldersgruppa 65-74 år, finn vi at opp mot 370 000 innbyggjarar brukar internett aldri eller sjeldan.

²⁷ Sjå «Digital Agenda Scoreboard» og «eGovernment Benchmark (2014)» og «Information Society (2013), Eurostat ».

²⁸ Difi (2014): *Rikets tilstand: Digitalisering i offentlig sektor*.

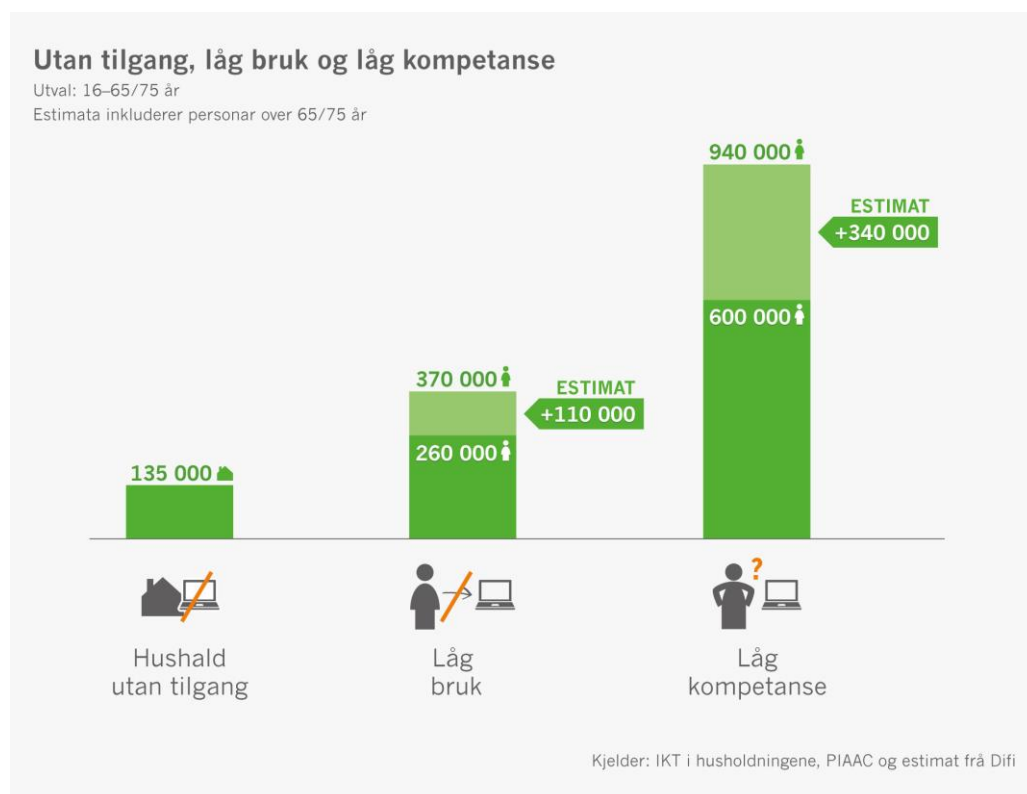
²⁹ Sjå definisjon i første avsnitt i kapittel 3.

For å seie noko om i kva grad innbyggjarane vil kunna kommunisera med det offentlege digitalt nyttar vi PIAAC-undersøkinga. Undersøkinga ser mellom anna på innbyggjarar mellom 16-65 år sine problemløysingsferdigheitar i teknologirike miljø. Opp mot 600 000 mellom 16-65 år skårar lågt i denne undersøkinga. Om vi gjer eit estimat for dei over 65 år, som også skal kommunisera med forvaltninga digitalt. Finn vi at tilsaman 940 000 innbyggjarar kan oppleve vanskar når dei skal kommunisere digitalt med forvaltninga.

Resultata frå spørjeundersøkingane visar at tilgang til internett ikkje nødvendigvis betyr at ein brukar internett, men tal på tilgang og bruk gjev ein indikasjon på kva erfaring innbyggjarane har med bruk av digitale tenester.

Vidare er ikkje bruk av internett einsbetydande med at ein har kompetansen som trengs for å kommunisere med det offentlege digitalt. Samla sett meiner vi at tala på tilgang til internett, bruk av internett og problemløysing i teknologirike miljø gjev et godt bilete på kor mange innbyggjarar som kan oppleve vanskar når dei skal kommunisere med det offentlege digitalt³⁰.

Figur 3 Oppsummering. Antall innbyggjare utan tilgang, med låg bruk eller låg digital kompetanse.



³⁰ For meir statistikk og fleire detaljar knytt til norske innbyggjarar sin bruk av IKT, sjå rapporten: *IKT-bruk i befolkningen og barrierer for digital inkludering: En kunnskapsoppsummering*. (Oppdragsrapport frå Deltasenteret gjennomført av SIFO/Dag Slette-meås).

5.2 Mange innbyggjarar er digitalt aktive

Samstundes som vi ut frå PIAAC-resultata antek at ei gruppe innbyggjarar vil slite med å kommunisera med et offentlige digitalt og vil ha større behov for hjelp, viser fleire undersøkingar at norske innbyggjarar er digitalt aktive. Tenester som dekkar eit behov og er enkle å bruka, vinn fram i marknaden. Facebook oppgjev at 2,2 millionar nordmenn brukar tenesta kvar dag³¹, NRK mobil og VG mobil har kvar for seg 1.5 millionar brukarar i veka³² og 84 prosent av innbyggjarane over 15 år brukar nettbank³³.

Offentlege digitale tenester er svært ulike. Nokre er utforma slik at innbyggjaren ikkje treng å gjera noko aktivt, som barnetrygd eller frikort. Medan andre krev innlogging, skanning av vedlegg eller meir avansert navigasjon i tenesta. Andre gongar krev tenestene at innbyggjaren tek stilling til mykje informasjon og fleire kjelder samstundes. Vanlege og viktige tenester frå offentleg sektor krev ein viss grad av digital kompetanse hjå brukaren. Sjølv om vi, samanlikna med andre land, har ein digitalt aktiv befolkning viser statistikken at ei gruppe innbyggjarar i større eller mindre grad vil ha utfordringar med å kommunisere digitalt med det offentlege.

5.3 Digitalisering gjev nye moglegheiter

Som vi har sett viser resultat frå fleire undersøkingar at med dagens krav til digital kommunikasjon er det ei gruppe innbyggjarar som manglar naudsynt kompetanse for å kommunisera digitalt med forvaltninga. Samstundes ser vi at krava som blir stilt til kva ferdigheiter ein må ha endrar seg over tid, og at resultata frå undersøkingane kun gir eit bilete av no-situasjonen.

Teknologien byr på store moglegheitar til å gjere det vanskelege enkelt til beste for alle. Ein del innbyggjarar har svake leseferdigheitar³⁴, og mange tykjer det er vanskeleg å forstå informasjon frå det offentlege³⁵. Her kan digitale tenester legge til rette for ei betre brukaroppleving for fleire, t.d. gjennom meir visualisering og mindre tekst. Brukarvennlege løysingar kan gjera offentlege digitale tenester meir forståelege og enklare å bruke, då senkar ein brukarterskelen også for dei med låg digital kompetanse.

Attkjenning er også med på å auka brukarvennlegheita, t.d. er satsinga på felleskomponentar eit viktig tiltak. Når brukaren møter same innloggingsregime for alle tenester i offentleg sektor bidreg dette til attkjenning og betre brukskvalitet. I november 2014 lanserer Difi sikker digital postkasse for innbyggjarane. Målet er at sikker digital postkasse skal opplevast som ei god løysing av innbyggjarane, også av innbyggjarar med låge digitale ferdigheiter.

³¹ Kampanje (2013): *Offentliggjør egne Facebook-tall*. Artikkel 14.08.13.

³² Forbruker og Media (2014). TNS gallup. Mobilt medieinnhold Q2 – 2014.

³³ Dagligbankundersøkelsen (2014). TNS Gallup.

³⁴ Mellom anna viser OECD undersøkinga PIAAC at rundt 400 000 nordmenn har svake leseferdigheitar.

³⁵ Difis innbyggerundersøkelse viser at om lag 1/3 av innbyggjarane meiner det er vanskeleg å forstå informasjon frå det offentlege og at offentlege skjema ofte er vanskelege å fylla ut.

Det er når dei aller fleste kan betena seg sjølv på nett at dei store gevinstane ved digitaliseringa blir realiserte. Det er derfor viktig at offentlege verksemdar har merksemda retta mot forenkling og brukarbehov i digitaliseringsarbeidet, slik at tenestene kan brukast av så mange som råd. Universell utforming, involvering av brukarane i utviklingsprosessen, automatisering av tenester der formålsteneleg og gode metodar for tenestesign er med på å betra brukaropplevinga. Utformar vi tenestene slik at alle som vil kan ta dei i bruk, same kva utfordringar dei måtte ha, vil det gagne alle.

6 Tabeller og figurer

Figur 1: Estimat for aldri eller sjeldan bruk av internett, innbyggjarar over 16 år.

Figur 2: Resultat frå PIAAC undersøkinga fordelt av Difi i 3-kategoriar, med estimat for 65+.

Figur 3: Oppsummering. Antall innbyggjare utan tilgang, med låg bruk eller låg digital kompetanse.

Tabell 2: Del av befolkninga som aldri brukar internett, i tal og prosent. Basert på «IKT-bruk i husholdningene». SSB, 2013.

Tabell 2: Del av befolkninga, etter alder, som ikkje brukar internett eller brukar internet mindre enn ein gong i veka, tal og prosent. Basert på «IKT-bruk i husholdningene». SSB, 2013.

Tabell 3: Oppsummering av resultat og estimat frå PIAAC-undersøkinga. Nivå 3.

Tabell 4: Oppsummering av resultat og estimat frå PIAAC-undersøkinga. Nivå 2.

Tabell 5: Oppsummering av resultat og estimat frå PIAAC-undersøkinga. Nivå 1.

Tabell 7: Oppsummering av resultat og estimat frå PIAAC-undersøkinga. Ikkje klassifiserte.

Tabell 8: Difis inndeling av PIAAC resultat frå 5 til 3-nivå. Antall innbyggjarar over 16 år fordelt på låg, middels og god skår.

7 Referansar

Bjarnø m.fl., (2009). *DidIKTikk. Digital kompetanse i praktisk undervisning*, Fagbokforlaget Vigmostad & Bjørke AS.

Bruk av IKT i husholdningene (2013). SSB. Statistikkbanken .Tabell 06215: *Andel husholdninger som har tilgang til internett*. [12.05.2014]
<<http://ssb.no/teknologi-og-innovasjon/statistikker/ikthus>>

Dagligbankundersøkelsen (2014). TNS Gallup.

Dekningsundersøkelsen (2013). *Bredbåndsdekning 2013*. Utarbeidet av Nexia for Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet.[15.07.2014]
<http://www.regjeringen.no/upload/FAD/Vedlegg/IKT-politikk/Bredbandsdekning_2013.pdf>

Difi (2014): *Rikets tilstand: Digitalisering i offentlig sektor*. Side på difi.no.[10.07.14] <<http://www.difi.no/riketstilstand/>>

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

Difis innbyggerundersøkelse (2012/13). Rådata, tabell 3: *Hvor ofte bruker du internett?* [12.05.2014] <<http://www.difi.no/innbyggerundersokelsen>>

Digital Agenda Scoreboard. Digital Agenda for Europe. Ec.europa.eu [02.07.14]<<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-scoreboard>>

eGovernment Benchmark (2014): *Delivering on the European Advantage? How European Governments can and should benefit from innovative public services*. Ec.europa.eu ISBN 978-92-79-38051-8 [02.07.2014]
<<http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/news/eu-egovernment-report-2014-shows-usability-online-public-services-improving-not-fast>>

Erstad, Ola. (2010). *Educating the Digital Generation*. Nordic Journal of Digital Literacy, 1, 56–70.

Familier og husholdninger (2013). SSB. Statistikkbanken. Tabell 06080: *Privathusholdninger og personer i privathusholdninger, etter husholdningstype*. [12.05.2014] <<https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/familie>>

Folkemengden (2014). SSB. Statistikkbanken.Tabell 10211: *Folkemengde 2012, 2013*. [12.05.2014]
<<https://www.ssb.no/befolkning/statistikker/folkemengde>>

Forbruker og Media (2014). TNS gallup. Mobilt medieinnhold Q2 – 2014. <http://www.tns-gallup.no/tns-innsikt>

Information society statistics (2013). Eurostat. Individuals – frequency of Internet use [12.05.2014]
<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/information_society/introduction >

Ilomäki, Kantosalo and Lakkala(2011): *What is digital competence?* [20.05.2014]
http://linked.eun.org/c/document_library/get_file?p_l_id=16319&folderId=22089&name=DLFE-711.pdf

Kampanje (2013): *Offentliggjør egne Facebook-tall*. Artikkel 14.08.13. [12.05.2014] < <http://www.kampanje.com/medier/article6806181.ece>>

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

Norsk Mediebarometer (2013). SSB. Statistikkbanken. [12.05.2014]
< <http://ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/norsk-mediebarometer-2013>>

OECD (2013). PIAAC publications. [12.09.14]
<http://www.oecd.org/site/piaac/publications.htm>

OECD (2012). *Literacy, Numeracy and Problem Solving in Technology-Rich Environments: Framework for the OECD Survey of Adult Skills*, OECD Publishing. [22.05.2014] <http://dx.doi.org/10.1787/9789264128859-en>

Regjeringen.no (2013): *Starter Digital deltakelse 2017*. Nyhet: 26.11.2013. [12.05.2014]<<http://www.regjeringen.no/nb/dep/kmd/aktuelt/nyheter/2013/starter-digital-deltakelse-2017.html?id=746453>>

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

SSB rapport 2013/42. *Ferdigheter i voksenbefolkningen. Resultater fra den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse (PIAAC)*. Bjørkeng, Birgit (red.). ISSN 0806-2056

SSB-notat 2013/47. *Den internasjonale undersøkelsen om lese- og tallforståelse - PIAAC*. Dokumentasjonsrapport. Gravem og Lagerstrøm (red). ISSN 1891-5906

Utdanningsdirektoratet (2012). *Rammeverk for grunnleggende ferdigheter* [12.05.2014]<http://www.udir.no/Upload/larerplaner/lareplangrupper/RAMMEVERK_grf_2012.pdf?epslanguage=no>

Vox –rapport 2011. *Fremdeles mange som står igjen. Digital kompetanse i befolkningen*. Guthu og Lønvik (red) [27.05.2014]
<<http://www.vox.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/Fremdeles-mange-som-star-igjen/>>

Referanseark for Difi

Tittel på rapport:	Kor mange innbyggjarar kan kommunisere med forvaltninga digitalt? Ein gjennomgang av statistikk om internettbruk og digitale ferdigheitar hjå innbyggjarane
Difis notatnummer:	2014:1
Forfattarar:	Cecilie Njøs, Mona Hovland Jakobsen, Hege Andersen, Erik Hornnes, Lisbeth Udland Hansen
Ev. eksterne samarbeidspartnarar:	
Prosjektnummer:	10-14
Prosjektnamn:	Digital nok? Hindringer og motivasjon for digital kommunikasjon mellom innbygger og forvaltning.
Prosjektleder:	Hege Andersen
Prosjektansvarleg avdeling:	Digital forvaltning(DIG), seksjon for digitaliseringsfakta (SDI)
Oppdragsgjevar(e):	Eigeninitiert
Resymé/omtale:	<p>Difi har sett på ulike undersøkingar som måler nordmenns bruk av IKT og deira digitale ferdigheiter. Tal på tilgang til internett, bruk av internett og digitale ferdigheiter gjev eit bilete av utgangspunktet innbyggjarane har når dei skal kommunisere med det offentlege digitalt.</p> <p>Tal på tilgang og bruk av internett gjev ein indikasjon på kva erfaring innbyggjarane har med bruk av digitale tenester. Tala viser at tilgang til internett ikkje er einstydd med at ein brukar internett. Til saman har 370 000 låg eller inga erfaring med bruk av internett. Vidare betyr ikkje bruk av internett at ein har kompetansen som trengs, for å kommunisere med det offentlege digitalt. Undersøkingane Difi har sett på indikerer at meir enn 900 000 kan ha vanskar med å kommunisere med det offentlege digitalt.</p>
Emneord:	Digital kompetanse, digital deltaking, digitalt førstevalg, digital kommunikasjon som hovedregel.
Totalt tal sider til trykking:	23
Dato for utgjeving:	25.september 2014
Utgjevar:	Difi Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.difi.no