



Nyankomne flyktingers digitale hverdag

Rapport 2022 - 05

Proba-rapport nr. 2022-5, Prosjekt nr. 21017

ISSN: 1891-8093

SEA/HSS/JLH/LS/TT, 1. februar 2022

--

Offentlig

--

Nyankomne flyktingers digitale hverdag

Utarbeidet for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Forord

På oppdrag for IMDi har Proba samfunnsanalyse i samarbeid med KPMG gjennomført en kartlegging av nyankomne flyktnings digitale hverdag. Formålet med undersøkelsen har vært å skaffe ny kunnskap om hvordan nyankomne flyktninger bruker digitale verktøy og tjenester til informasjonsinnhenting, nyheter og kommunikasjon. Dette skal gi IMDi, og andre relevante sektormyndigheter, et bedre kunnskapsgrunnlag i arbeidet med utforming og tilpasning av digitale tjenester, informasjon og kommunikasjon rettet mot denne målgruppen.

Vi vil takke våre oppdragsgivere i IMDi for et godt samarbeid, og vi takker også for gode innspill og bidrag fra referansegruppa. En særlig takk går til alle informanter som har delt sine erfaringer og synspunkter med oss.

Prosjektet har vært ledet av Saliha El Amrani. I tillegg har Henrik Skaug Sætra (KPMG), Jens Lunnan Hjort og Lise Solvoll arbeidet med prosjektet. Trude Thorbjørnsrud har vært kvalitetssikrer.

Oslo, 1. februar 2022

Innhold:

SAMMENDRAG OG KONKLUSJONER	1
SUMMARY IN ENGLISH	6
1 INNLEDNING OG METODE	11
1.1 Problemstillinger og oppdragsforståelse	11
1.2 Datagrunnlag og metode	12
1.3 Analyse av datamaterialet	19
1.4 Sentrale begreper	21
2 EKSISTERENDE KUNNSKAP OM FLYKTNINGERS DIGITALE HVERDAG	22
3 FLYKTNINGENES DIGITALE HVERDAG	25
3.1 Tilgang til digitale enheter og internett	25
3.2 Digitale kanaler, plattformer og tjenester	28
3.3 Hvordan søker flyktningene etter informasjon?	33
3.4 Hvordan følger flyktningene med på nyheter?	35
3.5 Flyktningenes erfaringer med bruk av offentlige digitale tjenester og informasjon	38
3.6 Hvordan bruker flyktningene tilbud i regi av folkebibliotekene og frivillige organisasjoner?	42
3.7 Oppsummering av funn	43
4 OPPLÆRING I DIGITAL KOMPETANSE I INTRODUKSJONSPROGRAMMET	45
4.1 Rammer for opplæringen	45
4.2 Informantenes erfaringer med opplæring i digitale ferdigheter	47
5 ERFARINGER MED FORMIDLING AV KORONAINFORMASJON	50
5.1 Myndighetenes informasjonstiltak under pandemien	50
5.2 Hvordan har introdeltakerne fått koronainformasjon?	53
6 FLYKTNINGENES DIGITALE KOMPETANSE	56
6.1 Ulike kompetansenivåer	56
6.2 Fem personas	58
6.3 Hva kan personasene brukes til?	64
7 VURDERINGER OG ANBEFALINGER	66
7.1 Digitalisering, integrering og likeverdige tjenester	66
7.2 Anbefalinger	68
7.3 Oppsummering	76
VEDLEGG 1: DIGCOMP-RAMMEVERKET	78
VEDLEGG 2: HUBBAR FÖR DIGITAL KOMPETENS	83
VEDLEGG 3: SPØRRESKJEMA TIL DELTAKERE I INTRO	86
LITTERATUR	89

Sammendrag og konklusjoner

Bakgrunn

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), og andre relevante sektormyndigheter, har behov for mer kunnskap om hvordan flyktninger i Norge tilegner seg kunnskap digitalt og hvordan ulike tjenester, informasjon og kommunikasjon kan tilpasses deres behov. Erfaringene under koronapandemien, der digital informasjon var vanskeligere tilgjengelig for store deler av innvandrerbefolkningen, har tydeliggjort behovet for denne kunnskapen.

Formålet med prosjektet har vært å skaffe ny kunnskap om hvordan nyankomne flyktninger bruker digitale verktøy og tjenester, med vekt på informasjonsinnhenting, nyheter og kommunikasjon. På grunnlag av denne kunnskapen skulle vi gi anbefalinger om hvordan IMDi og relevante sektormyndigheter bedre kan tilpasse sine digitale tjenester for denne målgruppen.

Proba samfunnsanalyse har i samarbeid med KPMG ved Henrik Skaug Sætra gjennomført en kartlegging av nyankomne flyktingers digitale hverdag på oppdrag fra IMDi.

Problemstillinger

Målgruppen for kartleggingen har vært nyankomne flyktninger som deltar i introduksjonsprogrammet.

Vi har kartlagt:

- I hvilken grad, og på hvilken måte, nyankomne flyktninger benytter seg av ulike digitale medier, tjenester, plattformer og kanaler til nyhets- og informasjonsinnhenting, læring og kommunikasjon. Herunder:
 - Tilgang til digitale enheter, og hva de ulike enhetene brukes til.
 - Hvilke digitale kanaler, plattformer og tjenester de bruker, og til hvilket formål.
 - Hvordan de søker informasjon digitalt og hvilke kilder de har tillit til.
 - Hvordan målgruppen opplever at myndighetenes informasjon om tiltak og tjenester er tilpasset dem, og om det er viktig informasjon som mangler.
 - Hvilke nyhetsmedier de bruker og har tillit til.
 - Hvordan de får tilgang til digitale tjenester og hvilke erfaringer de har med offentlige digitale tjenester.
 - Hvordan de bruker folkebibliotekene og tilbud i regi av frivillige organisasjoner.
- Hvilke kanaler deltakerne har brukt for å få nyheter og informasjon om koronapandemien og myndighetenes smitteverntiltak.

Vi har også kartlagt deltakernes og ansattes erfaringer med opplæring i digital kompetanse i introduksjonsprogrammet.

Kartleggingen er basert på intervjuer med et utvalg deltakere og ansatte ved fem kommunale introduksjonsprogram, observasjon av to opplæringstilbud i digitale ferdigheter, samt en spørreundersøkelse til alle deltakere ved ni kommunale introduksjonsprogram. Basert på denne kartleggingen har vi utviklet fem personas som illustrerer «typiske» nyankomne flyktingers digitale hverdag. Vi bruker disse som et hjelpemiddel for å tydeliggjøre hvilke utfordringer nyankomne flyktninger står overfor, og de er et grunnlag for våre anbefalinger.

Metodene omfatter også en enkel litteraturstudie og intervjuer med representanter fra IMDi og HK-dir.

Funn og konklusjoner

Nyankomne flyktninger er svært forskjellige og har ulike forutsetninger for å kunne nyttiggjøre seg digital informasjon og tjenester. Nyankomne flyktninger omfatter altså personer med svært ulik digital kompetanse. Våre funn tyder på at det er en sterk sammenheng mellom utdanningsbakgrunn og digital kompetanse hos flyktninger.

Omtrent halvparten av deltakerne i introduksjonsprogrammet vi har intervjuet faller i kategorien «lav digital kompetanse». Denne gruppen har generelt store problemer med å delta aktivt i en såkalt «digital hverdag». Til tross for at svært mange har tilgang til digitale enheter og er i stand til å kommunisere digitalt, opplever de fleste av dem store utfordringer med tilgang til, og bruk av offentlige digitale tjenester og informasjon.

Det er også en relativt stor andel av deltakerne som har middels god digital kompetanse. Denne gruppen har kompetanse til å klare enkle oppgaver selv, og ser ut til å ha tilstrekkelig forståelse for egne begrensninger og hvordan de kan overkommes.

Det er et fåtall av våre deltakere som kan betegnes som høyt digitalt kompetente. Disse er kjennetegnet av å ha svært få problemer knyttet til bruk av digitale verktøy og tjenester, og oppfattes som selvstendige og gode til å finne informasjon og håndtere offentlige digitale tjenester.

Det er også verdt å understreke at mange av flyktningene selv tidvis uttrykker sterk frustrasjon over sin mangelfulle digitale kompetanse. De har en klar forståelse av at «Norge er digitalt» og at det er helt avgjørende for aktiv samfunnsdeltakelse å beherske digitale enheter og verktøy.

Tilgang til og bruk av digitale enheter

Alle vi har intervjuet har tilgang til en smarttelefon, og så godt som alle har tilgang til internett der de bor. Smarttelefonen fremstår som et svært viktig verktøy for denne gruppen. Telefonen brukes både til å holde kontakt med familie og venner i andre land, og som viktig kilde til nyheter og informasjon. Mange bruker også telefonen til å lære norsk. Det er imidlertid stor variasjon i hvor mye erfaring deltakerne har med bruk av smarttelefon, PC eller nettbrett før ankomst til Norge. Selv om PC/nettbrett har blitt en del av skolehverdagen for de fleste, ser vi at manglende digital kompetanse bidrar til at mange vegrer seg for å ta i bruk denne type digitale enheter.

Bruk av digitale kanaler, plattformer og tjenester

Bruk av kommunikasjonskanaler er svært utbredt, selv blant de med lav digital kompetanse. Nær alle deltakerne bruker WhatsApp privat, og en del veksler mellom ulike plattformer. Også i introduksjonsprogrammet har flere av de ansatte tatt i bruk WhatsApp for å holde kontakt og dele informasjon med sine deltakere, særlig i perioder der den fysiske kontakten har vært begrenset på grunn av nedstenging. Når det gjelder e-post, er det varierende hvor godt deltakerne kjenner til dette som kommunikasjonsform og hvor mye de bruker det.

Bruk av sosiale medier er også utbredt, og Youtube og Facebook er mest brukt. Mange forteller at de bruker Youtube til å lære norsk. Videre er Youtube og Facebook ofte brukt til å oppdatere seg på nyheter. Når vi sammenligner bruk av sosiale medier med kjennetegn ved deltakerne, finner vi blant annet at yngre deltakere bruker flere sosiale medier enn eldre. Vi finner også at personer med relativt høy utdanning bruker flere sosiale medier enn de med kort eller ingen utdanning. Også hvilke sosiale medier som

brukes varierer med noen av kjennetegnene. Bruk av for eksempel Snapchat og Tiktok er vanligst blant de yngste, mens bruk av Twitter og LinkedIn er vanligst blant de med høy utdanning.

Google Translate brukes også av de fleste. Selv om mange opplever at kvaliteten på oversettelsene kan være dårlig, er dette likevel et viktig hjelpemiddel i mange sammenhenger.

Når det gjelder bruk av andre tjenester er nettbank noe mange av informantene har vært opptatt av, det gjelder både deltakere og ansatte. Flere forteller om barrierer for å opprette bankkonto. Disse begrensningene er i hovedsak knyttet til at søker ikke kan dokumentere identiteten sin gjennom gyldige identifikasjonspapirer. Enkelte av informantene har også en oppfatning om at bankene kan kreve at kundene behersker norsk eller engelsk for å få opprette bankkonto. I neste omgang når flyktingene har fått bankkonto og tilgang til nettbank, opplever mange at det er krevende å lære seg hvordan man bruker nettbanken.

Hvordan søker flyktingene etter informasjon?

Flertallet av deltakerne vi har intervjuet forteller at de ofte søker etter informasjon på nett, og bruker Google aktivt til dette. Det de særlig søker informasjon om er ulike praktiske sider ved livet som ny i Norge, som blant annet banktjenester, helsetjenester, bolig, utdanningsmuligheter og ulike stønader som for eksempel barnetrygd. Det er imidlertid mange som opplever at de ikke klarer å finne fram til relevant informasjon. Vi finner at det er et stort spenn blant deltakerne på dette området, noen har høy digital kompetanse og klarer å håndtere informasjonssøk på internett på en selvstendig måte, mens andre ikke vet hvordan man bruker internett til å søke informasjon og er avhengige av muntlig informasjon fra familie og bekjente, eller rådgivere i introduksjonsprogrammet.

Hvordan følger flyktingene med på nyheter?

Våre funn tyder på at de fleste nyankomne flyktinger følger med på nyheter i en eller annen form. De fleste gjør dette gjennom flere kanaler. Funnene tyder også på at det er vanligere å følge med på norske nyhetsmedier, enn nyhetsmedier fra opprinnelseslandet – til tross for at mange har utfordringer med norsk. I denne sammenheng trekkes NRK Super og Klar tale frem som kanaler med enkelt språk, noe som gjør at deltakerne kan få med seg nyhetssaker samtidig som de lærer norsk. Flere får også nyheter via sosiale medier. Mindre bruk av nyhetsmedier fra opprinnelseslandet begrunnes ofte med at de har liten tillit til disse mediene. Andre avstår fra nyheter fra opprinnelseslandet fordi det ofte handler om triste hendelser og at dette påvirker dem negativt. De fleste oppgir imidlertid å ha stor tillit til norske nyhetsmedier.

Erfaringer med bruk av offentlige digitale tjenester

I kartleggingen kommer det frem at de fleste nyankomne flyktinger har utfordringer med tilgang til og bruk av offentlige digitale tjenester og informasjon. De med høy digital kompetanse mestrer digitale tjenester godt, men støter ofte på barrierer knyttet til språk, tjenestenes tilgjengelighet og manglende detaljkunnskap om norsk forvaltning. Flertallet opplever derimot andre utfordringer i tillegg. Disse utfordringene er ofte knyttet til lav digital kompetanse. Det innebærer at mange ikke bare har problemer med å bruke tjenestene, men at de også mangler kunnskap om hvem de ulike offentlige aktørene er og hvilke tjenester de har ansvar for. I tillegg opplever de at tjenestene bruker et vanskelig og «byråkratisk» språk, at de er lite brukervennlige, og mangler oversatt informasjon.

Et annet problem er knyttet til tilgang til tjenestene. Enkelte av våre informanter har ikke fått tilgang til grunnleggende banktjenester (bankkonto), noe som innebærer at de heller ikke får tilgang til BankID og dermed ikke tilgang til de offentlige digitale tjenestene.

Et tydelig funn i prosjektet er at mange er avhengig av veiledning og assistanse fra bekjente, lærere eller programrådgivere for å utføre konkrete oppgaver digitalt. Dette er noe både deltakerne og de ansatte formidler. Det kan dreie seg om søknad om ytelse fra NAV, søknad om stipend, eller å finne informasjon om regler for familiegjenforening og søknadsprosessen i tilknytning til dette. Deltakerne har ofte utfordringer med å navigere seg på tjenestenes nettsider, utfylling av nettbaserte skjemaer og opplasting av dokumentasjon.

Bruk av folkebibliotekene og tilbud i regi av frivillige organisasjoner

Mange av deltakerne vi har intervjuet har relativt kort botid i Norge og har derfor begrenset kjennskap til og erfaring med tilbudene i regi av bibliotekene og de frivillige organisasjonene. I tillegg har flere av tilbudene vært satt på pause som følge av koronapandemien. Flere har likevel uttrykt at de ser frem til gjenåpningen slik at de kan besøke bibliotekene og delta på ulike aktiviteter i regi av frivillige organisasjoner.

Flere av voksenopplæringsssentrene samarbeider med folkebibliotekene om organisering av omvisning på biblioteket for deltakerne i introduksjonsprogrammet. For flere blir dette derfor deres første møte med det lokale folkebiblioteket.

De deltakerne som har erfaring med slike tilbud, er svært positive til dette. Her blir språkkafe-tilbudet trukket frem som et spesielt godt tiltak. Enkelte har også selv engasjert seg som frivillige.

Erfaringer med opplæring i digitale ferdigheter

I tillegg til det obligatoriske innholdet i introduksjonsprogrammet, kan kommunene velge å tilby annet integreringsfremmende innhold, som for eksempel digital opplæring, som del av programmet. Omstruktureringen av introduksjonsprogrammet som følge av ny integreringslov innebærer blant annet at opplæring i digital kompetanse har kommet inn i IMDi og HK-dir sine faglige anbefalinger til kommunene om innhold i programmet. Digital kompetanse har også blitt innlemmet som et kompetansemål i læreplanene for norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere. Den nye integreringsloven trådte i kraft fra 1.1.2021, og det er derfor for tidlig å si hvor mange kommuner som vil legge seg på de nye føringene.

Vår undersøkelse tyder på at det er stor variasjon mellom kommuner, både når det gjelder om de har et opplæringstilbud i digitale ferdigheter, og i omfang og innhold av eksisterende tilbud.

Blant våre informanter uttrykker både deltakere og ansatte at de mener dagens tilbud er mangelfullt. Mange deltakere etterlyser mer opplæring, og helst knyttet til de digitale utfordringene de støter på ved bruk av ulike offentlige digitale tjenester. De ansatte opplever et konstant trykk fra deltakere som trenger bistand til å håndtere disse tjenestene, og ser derfor et stort udekket behov blant en stor gruppe av deltakerne.

For de ansatte kan det også være en utfordring å tilpasse opplæringen i digitale ferdigheter til de ulike nivåene. Mange påpeker at de har for lite kjennskap til hva deltakerne kan og ikke kan, og etterlyser derfor bedre kartleggingsverktøy og veiledningsressurser. De ansatte ser også behov for bedre muligheter for egen kompetanseheving.

Erfaringer med formidling av koronainformasjon

Erfaringer har vist at mye av den offisielle informasjonen om koronapandemien og smitteverntiltak ikke har nådd ut til hele innvandrerbefolkningen. Samtidig har innvandrere vært overrepresentert blant smittede og alvorlig syke. Det ble derfor satt i gang en massiv innsats fra myndighetenes side for å nå bedre ut med viktig koronainformasjon til innvandrere i Norge.

Vår undersøkelse gir oss lite grunnlag for å si noe om hvordan deltakerne har oppfattet informasjonen fra myndighetene. Dette har sammenheng med at mye av informasjonen deltakerne har fått har gått via lærere og programrådgivere i introduksjonsprogrammet, og at deltakerne derfor i liten grad har forholdt seg til informasjon direkte fra helsemyndighetene. Flere uttrykker likevel at de har fulgt med på norske nyheter om smittesituasjonen.

Vår kartlegging viser at flertallet av deltakerne vi har vært i kontakt med opplever at de har fått nok informasjon. Samtidig tyder de ansattes erfaringer på at deltakere med svak digital kompetanse har hatt en del utfordringer med blant annet bestilling av koronatester og forstå testresultater. Mange deltakere har også hatt behov for veiledning og bistand underveis når det gjelder bestilling av vaksinetime.

Anbefalinger

På grunnlag av våre funn har vi utarbeidet en rekke anbefalinger om hvordan IMDi, andre aktører i bosettings- og integreringsarbeidet, og andre relevante myndigheter kan videreutvikle og tilpasse sine digitale tjenester, informasjon og kommunikasjon rettet mot nyankomne flyktninger.

Vi anbefaler følgende:

- Økt satsing på digital kompetanse i introduksjonsprogrammet
 - Alle deltakere som har behov for økt digital opplæring, bør få et tilbud om det. En betydelig andel av de nyankomne flyktningene har svært lav digital kompetanse, og det er behov for forsterket innsats for å løfte deres digitale kompetanse på et nivå der de kan være mer selvstendige digitale brukere.
 - Bedre muligheter for kompetanseheving for ansatte som skal drive med denne type opplæring.
 - Bedre verktøy for kartlegging av deltakernes digitale kompetanse.
- Økt satsing på digital kompetanse gjennom eksisterende tilskuddsordninger til blant annet frivillige organisasjoner til tiltak som har som formål å øke den digitale kompetansen blant nyankomne flyktninger eller innvandrere.
- Styrking av tilbud utenfor introduksjonsprogrammet som tilbyr veiledning og opplæring i digital kompetanse, og tilpassede tilbud til brukere med svake norskferdigheter.
- Samle relevant informasjon om offentlige tjenester i en app for målgruppen.
- Bedre prosesser for å sikre at denne gruppen medvirker i utvikling av tjenester.

Summary in English

Background

The Directorate for Integration and Diversity (IMDi), and other relevant sector authorities need a better understanding of refugees' digital skills and usage, and furthermore, how digital services, information and communication can be tailored to their needs. The experiences during the Covid-19 pandemic, where digital information was less accessible to a large section of the immigrant population in Norway, has highlighted the need of this knowledge.

The purpose of this project has been to map how newly arrived refugees use digital tools and services, with an emphasis on information acquisition, news and communication. Based on this knowledge, we present recommendations to IMDi and relevant sector authorities on how to better tailor their digital services to this target group.

The project was commissioned by IMDi and undertaken by Proba Research in collaboration with Henrik Skaug Sætra at KPMG.

Research questions

The target group for this survey has been newly arrived refugees participating in the introductory programme.

We have mapped:

- How and to what extent newly arrived refugees use various digital media, services, platforms, and channels for news and information, learning and communication. Including:
 - Access to digital devices, and what the different devices are used for.
 - Which digital channels, platforms and services they use, and for what purpose.
 - How they acquire information digitally and which sources they trust.
 - To what extent they experience that the authorities' information about measures and services is tailored to them, and whether important information is missing.
 - Which news media they use and trust.
 - How they access digital services and their experiences with digital public services.
 - How they use the public libraries and services under the auspices of NGOs.
- What channels they have used to get news and information about the Covid-19 pandemic and the authorities' infection control measures.

We have also mapped the participants' and staff members' experiences with training in digital skills in the introductory programme.

The survey is based on interviews with a sample of participants and staff members at the introductory programme in five municipalities, observation of two training sessions in digital skills, and a questionnaire to all participants at the introductory programme in nine municipalities. Based on this survey, we have developed five personas that illustrate the digital everyday life of "typical" newly arrived refugees. We use these personas as a tool to illustrate the challenges that newly arrived refugees face, and they form the basis for our recommendations.

The methods also include a simple literature review, and interviews with representatives from IMDi and HK-dir (Norwegian Directorate for Higher Education and Skills).

Findings and conclusions

Newly arrived refugees are a diverse group with widely varying prerequisites for using digital information and services, including digital competence. Our findings indicate that there is a strong correlation between educational background and digital competence among refugees.

About half of the participants in the introductory programme we have interviewed fall into the category of «low digital competence». This group has great difficulties participating actively in a so-called "digital everyday life". Even though many have access to digital devices and are able to communicate digitally, most of them experience major challenges with access to and use of digital public services and information.

There is also a relatively large proportion of the participants who have intermediate digital competence. This group has sufficient digital competence to handle simple tasks on their own, and they seem to have a sufficient understanding of their own limitations and how they can be overcome.

There are a few of our participants who can be described as highly digitally competent. These are characterized by having very few problems related to the use of digital tools and services and are perceived as independent and good at finding information and handling digital public services.

It is also worth emphasizing that many of the refugees themselves occasionally express strong frustration over their lack of digital competence. They have a clear understanding that "Norway is digital" and that it is crucial to master digital devices and tools to be able to actively participate in society.

Access to and use of digital devices

All our informants have a smartphone, and almost all have internet access at home. The smartphone is a very important tool for this group. The phone is used both to keep in touch with family and friends in other countries, and as an important source of news and information. Many also use the smartphone to learn Norwegian. However, there is great variation in how much experience the participants have with the use of a smartphone, a computer or a tablet before arriving in Norway. For many, low digital competence is a major obstacle for using digital devices.

Use of digital channels, platforms and services

Digital communication is widespread, even among those with low digital competence. Nearly all participants use WhatsApp, and some alternate between multiple platforms. Also, in the introductory programmes several of the staff members have used WhatsApp to keep in touch and share information with their participants, especially during periods when physical contact was limited due to lockdown. The familiarity with and use of e-mail is less consistent among the refugees.

The use of social media, in particular Youtube and Facebook, is also widespread. Many say they use Youtube to learn Norwegian. Furthermore, Youtube and Facebook are often used to follow the news. When we compare the use of social media with individual characteristics we find, among other things, that younger participants use more social media than older participants. We also find that people with relatively higher level of education use more social media than those with little or no education. The choice between social media also varies with some of the characteristics. Snapchat and Tiktok is most common among the youngest, while the use of Twitter and LinkedIn is most common among those with higher levels of education.

Google Translate is also used by most participants. Although many experience that the quality of the translations can be poor, this is still an important tool in many situations.

Many informants have stated use of online banking as a major concern. This has been expressed both by participants and staff members. Some newly arrived refugees have experienced barriers to create a bank account. These barriers are mainly related to the applicant not being able to document their identity through valid identification documents. Some of the informants also have a perception that the banks can require customers to master Norwegian or English in order to create a bank account. Once the refugees have gotten a bank account and access to online banking, many find it challenging to learn how to use online banking.

How do refugees acquire information?

The majority of the participants we have interviewed say they quite often search for information online, and that they actively use Google Search for this. They seek e.g., practical information related to the life as a newcomer to Norway, such as banking services, health services, housing, educational opportunities and various social benefits such as child benefit.

However, many of the participants find that they are unable to find relevant information. We find that there is a great difference among the participants in this area. Those with high digital competence are able to access information independently, while others do not have the required skills. The latter group is dependent on oral information from family and network, or advisors in the introductory programme.

How do the refugees follow the news?

Our findings indicate that most newly arrived refugees follow the news in one form or another. Most do this through multiple media channels. The findings also indicate that it is more common to follow Norwegian news media than news media from the country of origin - despite the fact that many have challenges with the Norwegian language. In this context, NRK Super and Klar tale are highlighted as channels that use a simple language, which means that the participants can learn Norwegian while catching up on the news. Many also receive news via social media. Less use of news media from the country of origin is often justified by the fact that they have little trust in these media outlets. Others refrain from news from the country of origin because it is often about sad events and that this has a negative effect on them. Most state that they have great confidence in the Norwegian news media.

Experiences with the use of digital public services

The survey shows that most newly arrived refugees have challenges with accessing and using digital public services and information. Those with high digital competence master digital services well, but often encounter barriers related to language, the availability of the services and the lack of detailed knowledge of Norwegian administration. The majority, on the other hand, experience other challenges as well. These challenges are often associated with low digital competence. This means that many not only have problems *using* the services, but that they also lack knowledge about who the various public authorities are and which services they are responsible for. In addition, they experience that the services use a difficult and "bureaucratic" language, that the services are not very user-friendly, and lack translated information.

Another problem is related to access to the services. Some of our informants have not gained access to basic banking services (bank account), which means that they also do not have access to BankID and thus have no access to the digital public services.

We find that many refugees depend on guidance and assistance from friends and family, teachers or advisors to use digital services. This is something that both the participants and the staff members convey. This applies to e.g., applications for a welfare benefit from NAV, applications for a scholarship, or finding information about rules and application process for family reunification. Participants often have challenges navigating the services' websites, filling out online forms and uploading documentation.

Use of public libraries and services under the auspices of NGOs

Many of the participants we have interviewed have a relatively short period of residence in Norway and therefore have limited knowledge and experience of the services under the auspices of public libraries and voluntary organizations. In addition, several of the services have been suspended due to the pandemic. However, several of the participants have expressed that they look forward to the reopening so that they can visit the libraries and participate in various activities under the auspices of voluntary organizations.

Several of the adult education centers collaborate with the public libraries on organizing a tour of the library for the participants in the introductory programme. For many, this will therefore be their first encounter with the local public library.

The participants who have experience with such services are generally appreciative. The language café stands out in this respect. Some of the participants have also become involved as volunteers.

Experiences with training in digital skills

In addition to the compulsory content of the introductory programme, the municipalities may choose to offer other integration-promoting content, such as training in digital skills, as part of the programme. IMDi and the Directorate for Higher Education and Skills has now recommended that the teaching of digital skills is included in the programme. Digital competence has also been incorporated as a learning objective in the curricula for Norwegian and social studies for adult immigrants. The recommendation was introduced with the new integration law that came into force on 1.1.2021, and there is little available information on the follow-up by the municipalities.

Our survey indicates that there is great variation between municipalities, both in terms of whether they have incorporated training in digital skills or not, and in terms of the scope and content of existing training offers.

Among our informants, both participants and staff members express that the present availability of digital skills training is scarce. Many participants call for more training, preferably to overcome barriers they encounter when using various digital public services. The staff experience a constant pressure from participants who need assistance to handle these services, and therefore see a large unmet need for training in digital skills among a large group of participants.

For staff members, it can also be a challenge to tailor the training to the different skill levels. Many point out that they have too little knowledge of what the participants can and cannot, and therefore call for better mapping tools and guidance resources. The staff also see a need for better opportunities for their own skills development.

Experiences with distribution of Covid-19 related information

It has been documented that much of the official information about the pandemic and infection control measures has not reached the entire immigrant population. Immigrants have also been overrepresented among the infected and the seriously ill. A massive

effort was therefore initiated by the authorities to inform the immigrant population in Norway.

Our survey does not yield clear documentation on how our informants have perceived the information from the authorities. The reason is that the information the participants have received has been given by teachers and program advisers in the introductory programme, and that the participants have therefore to a small extent dealt with information directly from the health authorities. However, several express that they have followed Norwegian news about the pandemic.

Our survey shows that the majority of the participants we have been in contact with feel that they have received enough information. At the same time, the staffs' experiences indicate that participants with low digital competence have had a number of challenges, including the booking of corona tests and the understanding of test results. Many participants have also needed guidance and assistance when booking an appointment for vaccination.

Recommendations

Based on our findings, we have drawn up a number of recommendations on how IMDi, other parties involved in settlement and integration work, and other relevant authorities can further develop and adapt their digital services, information and communication aimed at newly arrived refugees.

We recommend the following:

- Increased focus on digital competence in the introductory programme
 - All participants who need to improve digital skills should be offered training. A significant proportion of the newly arrived refugees have very low digital skills, and there is a need for increased efforts to raise their digital skills to a level where they can be more independent digital users.
 - Staff members responsible for this training should be offered training opportunities for their own skills development.
 - Better tools for mapping the participants' digital competence and skills.
- Increased focus on digital competence through existing grant schemes to, among other, voluntary organizations for measures aimed at increasing digital competence among newly arrived refugees or immigrants.
- Strengthening of services outside the introductory programme that offers guidance and training in digital competence, and tailored offers to users with weak Norwegian skills.
- Consolidate relevant information about public services in an app aimed at the target group.
- Better processes to ensure user involvement in the development of digital services.

1 Innledning og metode

Det er i begrenset grad forsket på nyankomne flyktnings bruk av digitale kanaler og tjenester. Koronapandemien demonstrerte skjevheter i samfunnet, der digital informasjon var vanskeligere tilgjengelig for store deler av innvandrerbefolkningen. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), og andre relevante sektormyndigheter, har derfor behov for mer kunnskap om hvordan flyktninger i Norge tilegner seg kunnskap digitalt og hvordan ulike tjenester, informasjon og kommunikasjon kan tilpasses deres behov.

Proba samfunnsanalyse har i samarbeid med KPMG ved Henrik Skaug Sætra gjennomført en kartlegging av nyankomne flyktnings digitale hverdag på oppdrag for IMDi. Formålet med prosjektet har vært å fremskaffe ny kunnskap om nyankomne flyktnings bruk av digitale flater og kanaler, og gi IMDi et bedre kunnskapsgrunnlag for å kunne gi råd til kommuner, frivilligheten, sektormyndigheter og andre aktører på integreringsfeltet om hvordan digitale tjenester, informasjon og kommunikasjon bør tilpasses bedre for å nå denne gruppen.

1.1 Problemstillinger og oppdragsforståelse

Målgruppen for kartleggingen har vært nyankomne flyktninger som deltar i introduksjonsprogrammet.

Problemstillingene for oppdraget har vært:

- 1) Kartlegge i hvilken grad, og på hvilken måte, nyankomne flyktninger benytter ulike digitale medier, tjenester, plattformer og kanaler til nyhets- og informasjonsinnhenting, læring og kommunikasjon.
 - Hvilke digitale verktøy bruker de?
 - Hvilke kanaler og plattformer de bruker?
 - Hvordan brukes digitale medier og kanaler til å holde kontakt med familie og venner i andre land?
 - Hvilke digitale kilder til informasjon de har tillit til?
 - Hvordan opplever målgruppen at myndighetenes informasjon om tiltak og tjenester er tilpasset dem, og er det viktig informasjon som mangler?
 - Hvilke nyhetsmedier de bruker?
 - Hvordan får de tilgang til digitale tjenester? Hvordan brukes folkebibliotekene?
- 2) Gi en kort redegjørelse for hvilke kanaler nyankomne flyktninger har brukt for å få nyheter og informasjon om koronapandemien og myndighetenes smitteverntiltak.
- 3) Gi anbefalinger om hvordan aktører med ansvar for å bosette og integrere nyankomne flyktninger kan tilpasse sine digitale tjenester, informasjon og kommunikasjon for å nå bedre ut til denne gruppen.
- 4) Gi en vurdering av hvordan kunnskap om flyktingenes bruk av digitale kanaler skal inngå i videreutviklingen av innholdet i introduksjonsprogrammet, aktiviteter og tilbud på folkebibliotekene og innsatsen i regi av frivillige organisasjoner.

Prosjektet kan deles inn i tre deler. I første del har vi kartlagt nyankomne flyktnings tilgang til og bruk av digitale medier og tjenester, og hvordan de tilegner seg informasjon

og kunnskap gjennom digitale kanaler. I tillegg har vi gjort rede for hvordan nyankomne flyktninger har fått nyheter og informasjon om koronapandemien og smitteverntiltak. Kartleggingen besvarer spørsmålene i første og andre hovedpunkt under problemstillinger over. Basert på kartleggingen har vi skissert noen anbefalinger om hvordan ulike aktører bør tilpasse sine digitale tjenester, informasjon og kommunikasjon. Anbefalingene omfatter også en vurdering av hvordan denne kunnskapen bør brukes i en videreutvikling av integreringstiltak som bla. introduksjonsprogram og aktiviteter og tiltak i regi av folkebibliotekene og frivillige organisasjoner. Dette besvarer tredje og fjerde hovedpunkt under problemstillinger over.

1.2 Datagrunnlag og metode

Kartleggingen har blitt utført gjennom omfattende datainnhenting. Metodene omfatter blant annet en litteraturstudie, intervjuer på sentralt nivå, intervjuundersøkelse i fem kommunale introduksjonsprogram, en enkel spørreundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram og observasjon.

Vi valgte fem kommuner som utgangspunkt for intervjuundersøkelsen: Stavanger, Drammen, Nordre Follo, Kristiansand og Oslo (bydel Gamle Oslo og Grünerløkka).

Nedenfor beskriver vi de ulike aktivitetene i datainnsamlingen nærmere. Deretter redegjør vi for vårt analytiske rammeverk og noen sentrale begreper.

1.2.1 Litteraturstudie

Formålet med litteraturstudien var å oppsummere tilgjengelig kunnskap om nyankomne flyktnings, eller innvandreres, bruk av digitale kanaler og medier. Vi har tatt utgangspunkt i publikasjoner publisert av Kompetanse Norge og IMDi. Videre har vi benyttet den såkalte snøball-metoden. Det vil si «baklengs» litteraturgjennomgang ved å gå gjennom referanselistene til studiene vi allerede hadde tilgjengelig. Vi begrenset søket til studier som omhandler flyktninger og innvandrere i Norge. Vi har underveis i prosjektet også fått innspill fra oppdragsgiver og medlemmene i referansegruppa om studier de kjente til eller hadde initiert selv.

1.2.2 Intervjuer på sentralt nivå

Vi har intervjuet representanter for IMDi og Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir, tidligere Kompetanse Norge).¹ I IMDi har vi intervjuet representanter fra kommunikasjonsavdelingen og kvalifiseringsavdelingen (de som er ansvarlige for introduksjonsprogrammet). I tillegg har vi hatt dialog med representanter fra bosettingsavdelingen via epost der vi har avklart ulike spørsmål. I HK-dir har vi intervjuet ansatte som jobber med utforming av læreplaner i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere. Flere av informantene har vært involvert i utarbeidelse av faglige anbefalinger til kommunene om utforming og gjennomføring av introduksjonsprogrammet. Flere av de som er intervjuet har også deltatt i prosjektets referansegruppe.

Formålet med intervjuene var blant annet å få mer innsikt i rammene og lovverk for introduksjonsprogrammet. Vi ønsket en bedre forståelse av konteksten introduksjonsprogrammet virker i, og dette har vært sentralt i våre vurderinger og utforming av videre anbefalinger. Intervjuene handlet også om å innhente

¹ HK-dir ble etablert 1. juli 2021 og er et resultat av sammenslåingen av Diku, Kompetanse Norge, Universell og deler av Unit og NSD. Direktoratet har også fått oppgaver fra NOKUT.

intervjuobjektene erfaringer og innsikter knyttet til de ulike aspektene ved dette prosjektet. Kommunikasjonsavdelingen i IMDi har hatt et koordinerende ansvar for informasjon og tiltak overfor innvandrerbefolkningen under pandemien, og vi har spurt dem om erfaringer og innsikter fra dette arbeidet.

1.2.3 Gruppeintervjuer med deltakere i introduksjonsprogrammet

Intervjuene med deltakere ble gjennomført som gruppeintervjuer. Kvalitative intervjuer er svært godt egnet for å fange opp personers forståelse av temaer, samt personlige holdninger og tolkninger (Kvale og Brinkmann, 2015). Intervjuene med deltakere i introduksjonsprogrammet gir grunnlag for dybdekunnskap, og muligheten til å stille oppfølgingsspørsmål i intervjuene har bidratt til å løfte fram temaer som ikke er besvart gjennom for eksempel spørreundersøkelsen. Gjennom å bruke gruppeintervjuer kunne vi inkludere flere deltakere med ulike kjennetegn og bakgrunn. I gruppeintervjuene var det mulig for deltakerne å følge opp hverandres påstander, noe som skapte interaksjon og diskusjon mellom deltakerne og bidro til å belyse variasjonen i deltakernes digitale ferdigheter, og erfaringer og opplevelser med en digital hverdag.

Nyankomne flyktninger er ikke en enhetlig gruppe. Vår erfaring fra tidligere undersøkelser (Proba, 2019) tyder på at nyankomne flyktningers digitale hverdag trolig varierer med blant kjønn, alder, utdanningsbakgrunn, familiesituasjon og botid i Norge. I intervjuundersøkelsen var det derfor viktig for oss å inkludere deltakere med ulik bakgrunn og kjennetegn. Intervjuene ble organisert av ansatte tilknyttet introduksjonsprogrammet, og vi formidlet til de ansatte at vi ønsket en bred sammensetning av informanter. Det ble også lagt vekt på å inkludere deltakere fra de landgruppene det er flest av i introduksjonsprogrammet på undersøkelsestidspunktet. De ansatte formidlet informasjon om intervjuene til deltakerne og rekrutterte informantene etter disse kriteriene.

Nesten alle gruppeintervjuene ble gjennomført med deltakere som snakket et felles språk. Det var hensiktsmessig med en slik inndeling ettersom vi brukte tolk i intervjuene. Ett intervju ble gjennomført med deltakere med ulik språkbakgrunn. Disse deltakerne hadde tilstrekkelige norskferdigheter til at intervjuet kunne gjennomføres på norsk.

Vi har kartlagt følgende temaer i gruppeintervjuene med deltakere:

Tilgang til digitale enheter og internett. Deltakerne fikk spørsmål om hvilke digitale enheter de har og bruker (smarttelefon, pc, nettbrett), og hva de bruker disse digitale enhetene til. Vi har også spurt om hvordan de kobler seg til internett i og utenfor hjemmet.

Digitale kanaler, plattformer og tjenester. Vi har spurt om hvilke digitale kanaler, plattformer og tjenester de bruker, og til hvilket formål. Spørsmålene omfattet både ulike kommunikasjonskanaler de bruker til å holde kontakt med familie og venner i andre land, og hva de bruker av ulike sosiale medier.

Informasjonssøk. Vi spurte deltakerne om hvordan de søker etter og skaffer seg informasjon, og i hvilken grad de bruker digitale kilder til dette. Vi spurte også om hvordan de oppfatter den informasjonen de finner, herunder om den var lett å finne, lett å forstå, og hvorvidt de har tillit til informasjonskildene. Videre spurte vi også om de opplever at det er viktig informasjon som mangler.

Nyheter. Deltakerne fikk spørsmål om i hvilken grad og hvordan de følger med på nyheter, herunder norske og utenlandske nyheter. Videre har vi spurt om hvilke nyhetsmedier de har tillit til.

Offentlige digitale tjenester. Vi har spurt deltakerne om deres erfaringer knyttet til bruk av offentlige digitale tjenester. Her har vi spurt om hvilke tjenester de kjenner til og bruker, hvilke påloggingsmetoder de bruker, herunder bruk av bankID eller annen elektronisk ID, og hva de har utført via disse tjenestene. Vi spurte også om hva de synes var utfordrende med bruk av de ulike tjenestene og hvilke bistandsbehov de har.

Bibliotek og frivillige organisasjoner. Vi spurte deltakerne om deres kjennskap til og bruk av aktiviteter og tilbud i regi av folkebibliotekene og frivillige organisasjoner.

Koronainformasjon. Her kartla vi hvordan deltakerne fikk informasjon om koronapandemien og myndighetenes smitteverntiltak. Her spurte vi blant annet om hvilket format informasjonen hadde (muntlig, skriftlig eller digitalt), om informasjonen var på ulike språk, og hvorvidt deltakerne opplevde at informasjonen var tilstrekkelig. Vi spurte også om de har tillit til myndighetenes koronainformasjon og om de selv har søkt etter informasjon om koronapandemien og smitteverntiltak.

Opplæring i digital kompetanse i introduksjonsprogrammet. De som deltar/deltok i opplæring i digitale ferdigheter ble spurt om hvordan de vurderer denne opplæringen. Spørsmålene omfattet både hva de har lært, hvilket utbytte de har hatt av opplæringen og hva de ønsker å lære mer om. De ble også spurt om hvordan de vurderer lærernes digitale kompetanse.

Kjennetegn ved deltakerne som ble intervjuet

Vi har gjennomført totalt 14 gruppeintervjuer med til sammen 52 deltakere i introduksjonsprogrammet. Mellom to og seks personer deltok i hvert intervju. Informantene har bakgrunn fra til sammen ni land.² Fem av intervjuene ble gjennomført med flyktninger fra arabisktalende land (primært fra Syria), tre med flyktninger fra Tyrkia, to med flyktninger fra Eritrea, to med flyktninger fra Afghanistan, og ett med flyktninger fra Kongo. Ett av gruppeintervjuene ble gjennomført med deltakere fra flere land (Somalia, Afghanistan, Kongo og Uganda).

29 av de 52 deltakerne som ble intervjuet er kvinner (56 prosent), mens 23 (44 prosent) er menn. Det var stor variasjon i alder. Rett og plikt til deltakelse i introduksjonsprogrammet gjelder flyktninger mellom 18 og 55 år³, og vi har inkludert deltakere i alle aldersgrupper: under 20 år, i 20-årene, 30-årene, 40-årene og noen tidlig i 50-årene. Kvinnene er i gjennomsnitt yngre enn mennene blant deltakerne vi har intervjuet.

De fleste informantene bor i Norge med familien sin, men vi har også inkludert enslige blant de vi intervjuet.

Gjennomsnittlig botid i Norge blant informantene er halvannet år, og over halvparten har en botid på ett år eller mindre. Et mindre antall har bodd i Norge mellom to og fire år, og et fåtall har en botid på mer enn fire år.

Det var stor variasjon i deltakernes utdanningsbakgrunn. Enkelte (særlig kvinner) hadde aldri gått på skole før, mens andre hadde fullført en lang universitetsutdanning. De fleste hadde påbegynt eller fullført grunnskoleopplæring. Utdanningsnivået var høyest blant deltakere med bakgrunn fra Tyrkia, og lavest blant deltakere med bakgrunn fra

² Syria, Tyrkia, Afghanistan, Eritrea, Kongo, Sudan, Somalia, Uganda og Jemen.

³ § 2 i introduksjonsloven og § 8 i integreringsloven

afrikanske land. Blant de øvrige informantene var det en del variasjon, alt fra ingen skolegang til påbegynt eller fullført universitetsutdanning.

Valg av kommuner

Kommunene i intervjuundersøkelsen er forholdsvis store kommuner med lang erfaring med bosetting og kvalifisering av flyktninger. Relativt lave bosettingstall de siste årene gjør at mange kommuner har hatt en drastisk nedgang i antall deltakere i introduksjonsprogrammet. Valget landet derfor på store kommuner med et visst volum i introduksjonsprogrammet (antall deltakere) for å sikre både tilstrekkelig tilgang til informanter og variasjon blant informantene med hensyn til relevante kjennetegn som kan ha betydning for hvordan den digitale hverdagen utspiller seg.

Det er derfor en mulig svakhet ved undersøkelsen at mindre kommuner ikke er inkludert. Kommunestørrelse vil for eksempel kunne ha betydning for de rammebetingelsene kommunene har for opplæringstilbudet, herunder ressurser til opplæring i digitale ferdigheter. Dette kan få betydning for utviklingen i deltakernes digitale ferdigheter og digitale hverdag. Vi mener likevel at vi har tilstrekkelig datagrunnlag for å gi en god oversikt over nyankomne flyktningers digitale hverdag og hvordan dette varierer mellom ulike grupper. Selv om rammebetingelsene for opplæringstilbudet i introduksjonsprogrammet kan variere med kommunestørrelse, er det likevel flyktningenenes *medbrakte* kompetanse og erfaringer som har størst betydning for hvordan de møter og håndterer den digitale hverdagen i Norge. Valg av store kommuner med mange deltakere i introduksjonsprogrammet er nettopp for å fange opp variasjonen i deltakersammensetningen. Mindre kommuner med få deltakere vil sannsynligvis ikke ha like stor variasjon i sin deltakersammensetning.

1.2.4 Intervjuer med ansatte tilknyttet introduksjonsprogrammet

I de fem kommunale introduksjonsprogrammene har vi intervjuet leder for introduksjonsprogrammet og et utvalg programrådgivere og lærere om deres inntrykk og erfaringer knyttet til flyktningenenes digitale kompetanse og bruk av digitale kanaler og plattformer. Intervjuene med ledere ble gjennomført som individuelle intervjuer, mens intervjuene med henholdsvis programrådgivere og lærere ble gjennomført som gruppeintervjuer. De overordnede temaene for intervjuene med de ansatte var de samme som for intervjuene med deltakerne. Programrådgivere og lærere er de som er tettest på deltakerne, og det er derfor viktig å innhente deres erfaringer og perspektiver på flyktningenenes digitale hverdag. Vi spurte også de ansatte om deres erfaringer med bruk av digitale verktøy og ressurser i undervisningssammenheng, herunder opplæring i digitale ferdigheter og erfaringer med digital undervisning under nedstengingen grunnet koronapandemien.

Det ble gjennomført totalt 12 intervjuer med ansatte i de fem kommunene: fem intervjuer med ledere, fem gruppeintervjuer med programrådgivere og to gruppeintervjuer med lærere.

I tillegg har vi gjennomført to intervjuer med henholdsvis rektor og et utvalg lærere ved et voksenopplæringssenter som har lang erfaring med bruk av digitale verktøy i norskopplæringen.

1.2.5 Spørreundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet

Hensikten med spørreundersøkelsen var å gi en bred oversikt over nyankomne flyktningers tilgang til og bruk av ulike digitale kanaler og tjenester. Bruk av spørreskjema gjør det mulig å systematisere informasjonen og analysere resultatene i forhold til ulike

bakgrunnsvariabler. Det har gitt oss mulighet til å analysere variasjon mellom ulike grupper med hensyn til kjennetegn som utdanningsnivå, alder, kjønn, og botid.

Vi utformet et enkelt og kort spørreskjema med spørsmål om tilgang til og bruk av digitale enheter, herunder tilgang til smarttelefon og hva de bruker denne til. Spørreskjemaet inkluderte også spørsmål om bruk av ulike digitale kanaler, plattformer og tjenester, herunder kommunikasjonskanaler, sosiale medier og Googles oversettingstjenester. Det ble også spurt om hvilke nyhetsmedier respondentene bruker, og om de har fått informasjon om koronapandemien og smitteverntiltak på eget språk. Spørreskjemaet ligger i vedlegg 3 til denne rapporten.

I tillegg til norsk, var spørreskjemaet tilgjengelig på seks andre språk: Arabisk, tyrkisk, tigrinja, farsi, dari og engelsk.

Målgruppen for spørreundersøkelsen var alle deltakere i introduksjonsprogrammet i et utvalg kommuner. Deltakerne hadde mulighet til å svare på papir (flere språk) eller digitalt via en lenke (kun norsk og engelsk). Undersøkelsen var anonym.

Undersøkelsen skulle gjennomføres i 10 kommuner. Vi spurte de ansatte i introduksjonsprogrammet i de fem kommunene vi besøkte om de kunne bistå oss i gjennomføringen av undersøkelsen. Det innebar distribusjon av spørreskjema (på papir eller digitalt) og innsamling av svarene som vi hentet personlig eller fikk tilsendt per post. Vi sendte samme henvendelse til leder for introduksjonsprogrammet i fem andre kommuner. En kommune meldte tilbake at de ikke hadde kapasitet til å bistå.

De fleste gjennomførte undersøkelsen på papir, men om lag en fjerdedel av svarene kom inn digitalt. Flertallet av de som har svart benyttet spørreskjema på norsk. Det kan ha sammenheng med at undersøkelsen ble gjennomført i undervisningssammenheng med bistand fra lærere/rådgivere, og derfor måtte være på et språk de ansatte behersket.

Det er sannsynligvis en underrepresentasjon av deltakere som deltar i formell opplæring (grunnskole eller videregående opplæring for voksne) blant respondentene. Dette har sammenheng med at de ansatte som bistod oss i liten grad har kontakt med denne gruppen deltakere. Det ble gjort noen forsøk på å rekruttere noen fra denne deltakergruppen til å besvare spørreundersøkelsen, men det ga ikke noe særlig resultater da dette var for tidkrevende for de ansatte.

Enkelte lærere ga tilbakemelding om at det var veldig tidkrevende å gjennomføre undersøkelsen blant deltakerne med svake lese- og skriveferdigheter. Mange i denne gruppen hadde behov for betydelig bistand for å besvare undersøkelsen. Dette kan også ha medført til skjevhet i utvalget der personer med relativt gode lese- og skriveferdigheter er overrepresentert.

Kjennetegn ved respondentene og representativitet

Vi fikk til sammen 186 svar. Vi har ikke eksakte tall på hvor mange som deltok i introduksjonsprogrammet i de ni kommunene på tidspunktet spørreundersøkelsen ble distribuert, men anslagsvis dreier det seg om 1400-1500 deltakere.⁴ Svarprosenten på spørreundersøkelsen (om lag 13 prosent) må derfor sies å være lav.

Vi har sammenlignet sammensetningen blant våre respondenter med statistikk over alle deltakere i introduksjonsprogrammet fra 2020 (SSB, 2021). Sammenligningen tyder på at sammensetningen i vårt utvalg i stor grad samsvarer med fordelingen i populasjonen ellers, altså alle deltakerne i introduksjonsprogrammet. Det er likevel enkelte grupper

⁴ Basert på statistikk over antall deltakere i introduksjonsprogrammet i 2020. Hentet fra: <https://www.imdi.no/tall-og-statistikk/steder/F00/kvalifisering/deltagere-introprogram>

som enten er under- eller overrepresentert i vårt utvalg. Det er for eksempel en overrepresentasjon av deltakere med bakgrunn fra Tyrkia i vårt utvalg. Deltakere fra Tyrkia utgjør 22 prosent blant våre respondenter, men utgjør kun fem prosent av alle deltakere i 2020 (ibid.). Dette innebærer at vi har en overrepresentasjon av personer med høyt utdanningsnivå og høy digital kompetanse, ettersom de fleste deltakere med bakgrunn fra Tyrkia har disse kjennetegnene. Vi finner også at det er en viss underrepresentasjon av yngre deltakere i vårt utvalg, sammenlignet med populasjonen ellers. Dette har sannsynligvis sammenheng med at vi ikke har fått mange svar fra deltakere som går i ordinær grunnskole eller videregående skole som del av programmet.

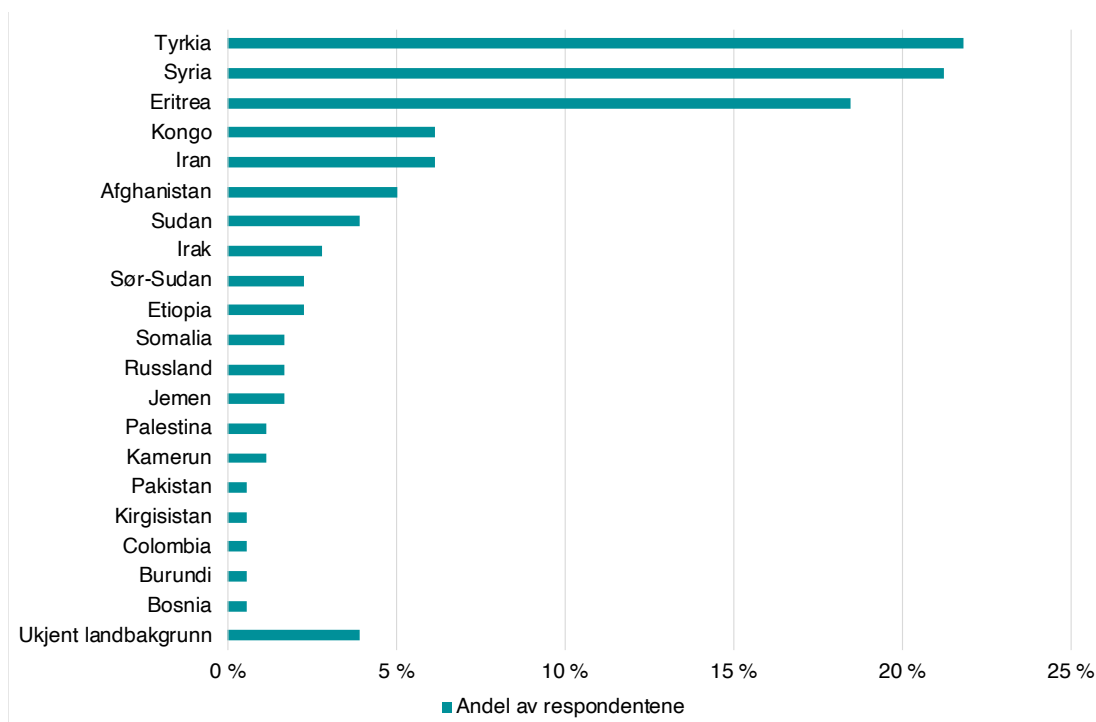
Generalisering og representativitet har ikke vært et sentralt mål ved vår spørreundersøkelse. Formålet med spørreundersøkelsen har vært å belyse variasjonen blant nyankomne flyktninger når det gjelder bruk av digitale flater og kanaler, og å løfte fram deres erfaringer i møte med den digitale hverdagen i Norge. Selv om utvalget vårt ikke er representativt, mener vi likevel at spørreundersøkelsen danner et godt grunnlag for å gi innsikt i hvordan tilgang til og bruk av digitale kanaler og medier varierer mellom ulike grupper flyktninger. Det som er viktig er for eksempel å belyse at noen nyankomne flyktninger har veldig lav digital kompetanse og står i fare for å falle utenfor digitalt, og at det derfor er viktig å rette en innsats mot denne gruppen. Vi anser det som mindre viktig å kvantifisere akkurat hvor stor andel av deltakerne denne gruppen utgjør.

I denne sammenheng er det viktig å understreke at sammensetningen av deltakerne i introduksjonsprogrammet endrer seg avhengig av hvem som kommer til Norge og bosettes i norske kommuner. En undersøkelse av nyankomne flyktningers bruk av digitale kanaler og verktøy er dermed en øyeblikksundersøkelse. Å få et mest mulig representativt bilde av gruppens digitale ferdigheter på et gitt tidspunkt har derfor begrenset informasjonsverdi.

Vi har som nevnt kartlagt en rekke kjennetegn ved respondentene. Kjennetegnene bruker vi til å analysere variasjoner mellom ulike grupper nyankomne flyktninger når det gjelder tilgang til og bruk av digitale kanaler og medier. Nedenfor presenterer vi disse kjennetegnene ved de som har besvart spørreundersøkelsen.

Det var som nevnt 186 deltakere som besvarte spørreundersøkelsen. Av disse er 58 prosent kvinner og 42 prosent menn. Gjennomsnittsalderen blant respondentene er 35 år, men den er noe høyere blant menn enn kvinner. Respondentene kommer fra til sammen 20 land, de fleste fra Tyrkia, Syria og Eritrea. Figur 1.1 viser fordelingen på landbakgrunn blant respondentene.

Figur 1.1 Respondentenes landbakgrunn (N=186)



Vi spurte også respondentene om deres familiesituasjon, det vil si om de bor i Norge alene eller med familien. 75 prosent av respondentene svarte at de bor i Norge med familien, og 25 prosent svarte at de er alene.

De fleste respondentene har relativt kort botid i Norge, og dermed også relativt kort «fartstid» i introduksjonsprogrammet. 58 prosent har botid på inntil to år, mens 42 prosent har en botid på tre år eller mer. 91 prosent oppgir at de har gått på introduksjonsprogrammet i inntil to år, mens ni prosent oppgir at de har vært i programmet i tre år eller mer. Ordinær varighet av programmet er inntil to år, og kan forlenges til inntil tre år. Noen deltakere kan likevel ha vært i programmet i mer enn tre år (IMDi, 2019). Etter ny integreringslov (gjelder fra 1.1.2021) skal programtiden i større grad differensieres, men skal ha en maksimal varighet på inntil tre år.

Vi spurte også respondentene om hvor mange år de har gått på skole i opprinnelseslandet. Det er stor variasjon i skolegang blant respondentene, til dels også innad i hver gruppe (landbakgrunn). Antall års skolegang strekker seg fra 0 til 20 år. Gjennomsnittlig antall års skolegang er høyest blant respondentene fra Tyrkia og Irak, og lavest blant respondentene fra Eritrea og Kongo. Menn ser også ut til å ha mer skolebakgrunn enn kvinner: Andelen som har minst 13 års skolegang er 48 prosent blant menn og 33 prosent blant kvinner.

1.2.6 Observasjon

Vi har observert to opplæringstilbud i digitale ferdigheter i introduksjonsprogrammet. Formålet med å bruke observasjon som metode var å få en bedre forståelse av flyktingenes bruk av digitale verktøy og hvilke utfordringer som eksisterer. Dette er et viktig supplement til de kvalitative intervjuene. Ved at vi selv har vært til stede og observert, kan vi supplere deltakernes utsagnsdata med (*sam-*)*handlingsdata* knyttet til hva deltakerne og lærerne faktisk *gjør* og hvordan undervisningen foregår i praksis.

Vi utarbeidet en observasjonsguide, og to prosjektmedarbeidere fulgte opplæringen og gjorde notater om deltakergruppa som deltok, innhold (temaer og kompetanseområder

det ble gitt opplæring i), hvordan undervisningen foregikk (blant annet kursholders rolle og hvilke verktøy som ble brukt), deltakernes engasjement i undervisningen, og deltakernes ferdigheter og eventuelle bistandsbehov. Det ble også gjennomført samtaler med enkelte deltakere der de ble spurt om deres synspunkter på innholdet i opplæringen og i hvilken grad de opplevde opplæringen som nyttig.

Vi hadde en ambisjon om å observere lignende tilbud i regi av folkebibliotekene og frivillige organisasjoner. Dette ble imidlertid ikke gjennomført ettersom disse tilbudene var blitt satt på pause som følge av koronapandemien og ikke hadde kommet i gang igjen i løpet av vår prosjektperiode.

1.2.7 Intervjuer med representanter for folkebibliotekene og frivillige organisasjoner

Vi har gjennomført intervjuer med fire ansatte tilknyttet et utvalg folkebibliotek og en stor aktør innenfor frivillig sektor. I intervjuene spurte vi blant annet om aktørenes tjenestetilbud rettet mot nyankomne flyktninger og/eller innvandrere generelt, og hvilke inntrykk og erfaringer de har med nyankomne flyktninger som brukergruppe. Vi spurte også om hva aktørene gjør for å gjøre tilbudet sitt kjent for målgruppen, herunder eventuelle samarbeid med flyktningstjenesten eller voksenopplæringen i kommunen. Et annet tema som ble tatt opp er hvilke utfordringer aktørene støter på når det gjelder å opprettholde et tjenestetilbud for denne målgruppen.

1.2.8 Erfaringer fra fire svenske kommuner – «Hubbar för digital kompetens»

Vi har intervjuet prosjektleder og ansatte tilknyttet prosjektet «Hubbar för digital kompetens», som pågår i fire svenske kommuner: Laxå, Lindesberg, Karlskoga og Örebro. Formålet med prosjektet er å øke innvandreres digitale kompetanse. Det er opprettet fire digitale «hubber»; fysiske steder der målgruppen kan henvende seg for støtte og veiledning innen ulike typer digitale tjenester og verktøy. En nærmere beskrivelse av prosjektet er presentert i vedlegg 2 til denne rapporten.

I intervjuene spurte vi blant annet om hvordan tilbudet er innrettet og organisert, hvem de involverte aktørene er, hvem tilbudet er rettet mot, og hvilke erfaringer de har gjort seg hittil. Denne kunnskapen har vært nyttig input i våre vurderinger av hva som kan (videre-)utvikles av integreringstiltak og tjenester rettet mot denne målgruppen.

1.3 Analyse av datamaterialet

I vår kartlegging av flyktingenes digitale ferdighetsnivå har vi tatt utgangspunkt i de fem digitale kompetanseområdene som er beskrevet i Europarådets *DigComp*-rammeverk. DigComp er et rammeverk for å konseptualisere og måle digital kompetanse.

For å tydeliggjøre flyktingenes ulike digitale kompetanse har vi utviklet fem personas. Personas er fiktive personer som beskriver flyktninger med ulike kjennetegn. De fem personasene er basert på intervjuer og spørreundersøkelse blant deltakerne i introduksjonsprogrammet. Dette er en metodikk hentet fra tjenstedesign som egner seg meget godt til å vurdere og utvikle tjenester som er tilpasset brukerne.

Personasene tydeliggjør hvordan ulike typer behov og utfordringer henger sammen, og hvilke kjennetegn som ofte er forbundet med forskjellige digitale hverdager og digitale kompetanseprofiler. Dette gir igjen grunnlag for anbefalinger om hvordan relevante aktører i bosettings- og integreringsarbeidet kan videreutvikle og tilpasse sine digitale tjenester, informasjon og kommunikasjon rettet mot denne gruppen.

1.3.1 Digital kompetanse og rammeverket DigComp

For å kunne gi anbefalinger til tilpasning av digitale tjenester, informasjon og kommunikasjon, samt videreutvikling av introduksjonsprogrammet, er det nødvendig å forstå målgruppens digitale kompetanse. I dette prosjektet baserer vi oss som nevnt på Europarådets *DigComp*-rammeverk. Rammeverket er anvendt i en rekke europeiske prosjekter knyttet til utvikling av digital kompetanse, tilpasning av tjenester til ulik kompetanse, og annet relevant arbeid knyttet opp mot digitalt utenforskap som følge av lav digital kompetanse.

Det europeiske digitale kompetanserammeverket for innbyggerne (heretter omtalt som DigComp) så først dagens lys i 2013 (Ferrari, 2013). Det har siden blitt en bærebjelke for utvikling og strategisk planlegging av tiltak og innsats relatert til digital kompetanse i EU og medlemslandene (Carretero et al., 2017). Rammeverket er utviklet i tett samarbeid med en lang rekke interessenter. I 2016 ble versjon 2.0 av rammeverket lansert (Vuorikari et al., 2016), noe som innebar visse endringer i terminologi og konseptuelle modeller. Samtidig ble en rekke eksempler på bruk beskrevet i detalj. Det er i tillegg publisert flere forskjellige veiledninger og eksempelsamlinger knyttet til rammeverket. I 2017 ble det som omtales som versjon 2.1 publisert, og denne inneholder en detaljert beskrivelse av forskjellige ferdighetsnivåer innenfor forskjellige typer digital kompetanse (Carretero et al., 2017).

DigComp skiller mellom fem sentrale digitale kompetanseområder som er viktige i arbeidet med digital kompetanseutvikling og tjenestetilpasning:

- digital informasjonsbehandling og datakyndighet
- digital kommunikasjon og digitalt samarbeid
- digital innholdsproduksjon
- digital sikkerhet
- digital problemløsning



Disse kompetanseområdene er også relevante for å tilpasse tjenester og informasjon til nyankomne flyktninger. For å tilpasse informasjon er det for eksempel nødvendig å vite hvilken informasjonsbehandlingskompetanse og datakyndighet målgruppen har. Dette vil påvirke hvilke kanaler som egner seg for å nå nyankomne flyktninger, men også hvor komplisert informasjonen kan være. Et annet tema i prosjektet er kommunikasjon, og vi ser i DigComp at digital kommunikasjon og digitalt samarbeid skiller fra ren informasjonsbehandling. Dette krever noe mer av målgruppen, og også her er det avgjørende å kjenne til deres kompetanse for å velge en hensiktsmessig form og riktige kanaler.

Digital kompetanse er avgjørende for å redusere digitalt utenforskap og forskjeller (Kluzer og Priego, 2018). Til tross for at dette prosjektet ikke har hatt som formål å kartlegge digital kompetanse direkte, har vi lagt vekt på å fremskaffe slik kunnskap for å kunne nå målet med prosjektet. Dette bidro til en bedre forståelse av nyankomne flyktnings digitale kompetanse, og ikke minst har det gitt oss et bedre grunnlag for å utarbeide anbefalinger til hvordan denne kan økes. Det er spesielt nyttig at vi ved bruk av DigComp-rammeverket kan skille mellom forskjellige typer digital kompetanse, og dermed kan tydeliggjøre de forskjellige behovene som finnes og hvordan disse må

møtes med forskjellige tiltak. Med DigComp 2.1 har det også blitt utviklet lærings- og vurderingsmål som myndigheter og andre kan bruke i arbeidet med anbefalingene vi presenterer i denne rapporten.

Digital kompetanse innenfor de fem ferdighetene deles videre inn i 4 overordnede nivåer og 8 mer detaljerte nivåer. Nivå 1 og 2 omtales som «grunnleggende», 3 og 4 er «mellomnivå», 5 og 6 er «avansert» og 7 og 8 er «høyt spesialisert». I dette prosjektet forholder vi oss til nivåene 1-6, og ser dermed bort fra høyt spesialiserte brukere.

Under hvert kompetanseområde er det også beskrevet en rekke konkrete digitale kompetanser. Vi har valgt ut de vi anser som spesielt relevante for dette prosjektet. Dette utvalget og en nærmere beskrivelse av hva de ulike ferdighetsnivåene innebærer er omtalt i vedlegg 1.

1.4 Sentrale begreper

I vår analyse av den *digitale hverdagen* til nyankomne flyktninger bruker vi noen sentrale begreper for å skille fysiske enheter fra informasjonskilder, plattformer, osv. Vi definerer her kort de mest sentrale begrepene.

Digitale enheter er de fysiske verktøyene som brukes for å få tilgang til digital informasjon. Smarttelefoner, nettbrett og datamaskiner er eksempler på digitale enheter.

Digitale verktøy er applikasjoner/programmer som gjør det mulig å utføre forskjellige oppgaver på digitale enheter. Eksempler på digitale verktøy er presentasjonsprogrammer som PowerPoint og tekstbehandlingsprogrammer.

Digitale kanaler brukes for å omtale forskjellige former for kommunikasjon basert på digital teknologi. Dette kan være bruk av nettsider, applikasjoner (apper) til telefoner og nettbrett, spill, e-post, videotjenester, o.l. Digitale kanaler og flater brukes i denne rapporten for det samme. Også spesifikke tjenester omtales ofte som digitale flater, som for eksempel Facebook og Instagram.

Digitale plattformer omfatter tjenester som gjør mer enn å formidle enkel informasjon, da de muliggjør transaksjoner mellom forskjellige parter og på den måten skaper verdi. Eksempler på plattformer er Facebook, Uber og Amazon.

Digitale tjenester er produkter og tjenester som ikke er fysiske, men som kan brukes gjennom digitale enheter. Dette kan være informasjonstjenester, men også videostrømmingstjenester som Netflix osv.

Digital kompetanse er som vi har beskrevet ovenfor til å bruke digitale verktøy og medier på en «trygg, kritisk og kreativ måte», og handler ikke bare om kunnskaper, men også om ferdigheter (NOU 2019:2). Dette innebærer at digital kompetanse handler om noe utover kunnskap om og forståelse av tekniske aspekter ved digitale enheter.

2 Eksisterende kunnskap om flyktingers digitale hverdag

Det har vært begrenset forskning på bruk av digitale flater og kanaler blant flyktinger i Norge. I dette kapitlet gir vi en kort oversikt over det som foreligger av kunnskap om nyankomne flyktinger eller innvandreres digitale kompetanse og bruk av digitale verktøy og kanaler.

Erfaringene under koronapandemien har gitt ny kunnskap om forskjeller i digital kompetanse og utfordringer med å nå ut med informasjon til visse innvandrergupper. Undersøkelser av dette har vektlagt myndighetenes informasjonskampanjer om koronapandemien og smitteverntiltak rettet mot innvandrerbefolkningen, men i liten grad tatt for seg flyktingers bruk av digitale kanaler mer generelt. Litteratur som omhandler koronainformasjon er omtalt i kapittel 5.1.

Tilgang til og bruk av digitale enheter

Internasjonale undersøkelser viser at smarttelefon ofte er et viktig hjelpemiddel og verktøy for flyktinger, og at den ofte brukes til å dekke informasjonsbehov og holde seg oppdatert på hva som skjer i opprinnelseslandet (Mancini et al., 2019). Flere studier peker på at både tilgang på og bruk av smarttelefoner er høy blant flyktinger. En undersøkelse av Wall (2017) blant syriske flyktinger viste at smarttelefoner er flyktingenes primærkilde til informasjon. Også Rambølls kartlegging av medievaner blant innvandrere under pandemien trekker frem at smarttelefonen er det verktøyet som er mest tilgjengelig blant informantene i studien (Rambøll, 2021b). Til sammenligning er smarttelefonen det vanligste digitale verktøyet også i den øvrige norske befolkningen (Bjønnes et al. 2021).

Under koronapandemien ble tilgang til digitale enheter viktig for hjemmeundervisning. Tilgang til PC/nettbrett er blant annet kartlagt i IMDi's brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet (IMDi, 2021). I undersøkelsen svarte 68 prosent av respondentene at de hadde fått låne PC/nettbrett fra skolen. Omtrent like mange oppga at de alltid eller ofte bruker PC/nettbrett i opplæring når de er på skolen, og 70 prosent svarte at de alltid eller ofte bruker PC/nettbrett for å gjøre skolearbeid når de er hjemme. Undersøkelsen har imidlertid ikke kartlagt hvor mange som hadde PC/nettbrett privat.

Deltakerne ble også spurt om internetttilgang. Så godt som alle respondentene svarte at de hadde tilgang til internett hjemme (ibid.).

Flyktinger/innvandreres digitale kompetanse

Sist det ble gjennomført en kartlegging av innvandreres digitale kompetanse var i 2010 (Guthu og Holm 2010). Undersøkelsen fant at innvandrere benytter ulike digitale verktøy for å holde kontakt med familien i opprinnelseslandet, men at denne bruken i liten grad gir kunnskap som overføres til andre IKT-områder. Sammenlignet med den øvrige befolkningen ser innvandrerne ut til å ha svakere digital kompetanse. Undersøkelsen trekker også frem at digital kompetanse varierer med alder, utdanningsnivå, og deltakelse i arbeidslivet. Lav digital kompetanse knyttes til høy alder, lav utdanning og det å stå utenfor arbeidslivet. Denne samvariasjonen gjelder uavhengig av innvandrerbakgrunn (Guthu og Holm 2010; Bjønness et al. 2021). Probas undersøkelse om asylsøkeres digitale hverdag viser også at høy digital kompetanse i stor grad henger sammen med høyt utdanningsnivå (Proba, 2019).

I brukerundersøkelsen blant deltakere i introduksjonsprogrammet (IMDi, 2021) ble respondentene spurt om å vurdere egne digitale ferdigheter. 60 prosent av respondentene vurderte sine digitale ferdigheter som gode eller svært gode. Denne

andelen varierte en del med kjønn og alder. Mannlige deltakere hadde bedre selvvurderte digitale ferdigheter, og andelen med gode ferdigheter gikk ned med høyere alder. En sammenligning av disse resultatene med funn om digitale ferdigheter i befolkningen ellers (Bjønness et al. 2021) gir grunn til å tro at deltakerne i introduksjonsprogrammet kan ha overvurdert sine digitale ferdigheter. Samtidig tyder tilbakemeldinger fra kommunene på at det er en underrepresentasjon av deltakere med lave digitale ferdigheter i brukerundersøkelsen (IMDi, 2021).

Brukerundersøkelsen viser også at det er forskjeller i digitale ferdigheter avhengig av om deltakerne fikk utdelt PC/nettbrett på skolen eller ikke. Deltakere som hadde fått utdelt PC/nettbrett fra skolen rapporterte bedre digitale ferdigheter. Denne forskjellen gjaldt særlig deltakere i de eldre aldersgruppene.

Flyktningers erfaringer med digital opplæring under koronapandemien

I forbindelse med nedstengingen i 2020, la mange kommunale introduksjonsprogram over til digital undervisning. Kavli og Lillevik (2020) har undersøkt kommunenes håndtering av koronapandemien i introduksjonsprogrammet. Kommunene tok i bruk nye digitale løsninger for å holde kontakt med deltakerne under nedstengingen, og for å kunne gjennomføre opplæring. De fleste kommunene rapporterer likevel at en reduksjon i opplæringen ikke var til å unngå, både i omfang og kvalitet. Omleggingen til digital undervisning har derfor medført at kommunene i varierende grad har klart å opprettholde et fullverdig introduksjonsprogram under pandemien, noe som rammet deltakere med lave digitale og språklige ferdigheter i særlig stor grad (ibid.). Erfaringene tyder på at det har vært mer krevende å få til god opplæring gjennom digitale plattformer, enn det har vært å bruke digitale plattformer til å holde kontakt. På en annen side viser brukerundersøkelsen blant deltakere i introduksjonsprogrammet at det var langt flere deltakere som hadde deltatt i digital opplæring enn i digitale møter (IMDi, 2021). 76 prosent oppga at de hadde deltatt i digital opplæring hjemmefra, mens 59 prosent oppga at de hadde deltatt i digitale møter med sin programrådgiver/lærer.

Videre er vurderingen i de fleste kommuner at deltakernes mangel på både digital kompetanse og tilgang til digitale enheter i noen eller stor grad har vært til hinder for å gjennomføre opplæringen på ønskelig måte (Kavli og Lillevik, 2020). Samtidig er det en utbredt oppfatning at mange deltakere økte sin digitale kompetanse gjennom pandemiens første måneder som følge av den brå omleggingen til digital opplæring og kommunikasjon (ibid.).

Flyktningers bruk av digitale kanaler og medier til nyheter, informasjon og kommunikasjon

Tidligere studier har som nevnt vist at tilgang til smarttelefon oppfattes som svært viktig for mange flyktninger. I en tidligere undersøkelse fant Proba at asylsøkere bruker smarttelefonen først og fremst til å holde kontakt med familie og venner, men at en del også bruker den til å lese nyheter, lære norsk og til underholdning (Proba, 2019). Videre fant vi at bruken varierte med utdanningsbakgrunn. Asylsøkere med lang utdanning brukte i større grad telefonen til å lese nyheter, informasjonssøk og å lære norsk, mens de med lav utdanning oftere brukte telefonen kun til å holde kontakt med familie og venner og til underholdning. Av kommunikasjonskanaler var WhatsApp og Facebook mest brukt. Mange hadde også god erfaring med bruk av Google Translate og Youtube. Disse funnene samsvarer i stor grad med funn i andre studier gjort blant flyktninger.

En undersøkelse gjennomført av Harvard Humanitarian Initiative og Leiden Centre of Innovation viste at flyktninger benyttet seg av en rekke digitale tjenester og funksjoner, der WhatsApp, Facebook og Google Translate er de vanligste (Latonero, 2018). En

annen studie fant at flyktninger først og fremst brukte meldingstjenester og plattformer heller enn tale/SMS og dermed prioriterte internetttilgang. De fant også at e-post sjeldent brukes og at noen flyktninger ikke visste hva nettsadresser og søkemotorer var, og dermed ikke forsto hvordan de skulle søke opp informasjon. Ifølge studien er ikke smarttelefoner i særlig grad betraktet som et verktøy for å søke informasjon. Informasjon overføres derimot i stor grad personlig (Gillespie et al., 2016).

Høsten 2021 lanserte Rambøll en rapport om innvandreres medievaner under koronapandemien med vekt på nyheter og informasjon (Rambøll, 2021b). Undersøkelsen viser at de fleste har en variert mediehverdag og at de som regel får nyheter fra flere kilder, men særlig fra nettbaserte kilder. Både nettaviser, hjemmesider og sosiale medier er viktige kilder til informasjon og nyheter. Undersøkelsen finner også at flertallet følger både norske og utenlandske nyheter, men at norske medier er den vanligste formen for mediebruk til tross for at mange har utfordringer med norsk (ibid.). Funnene kan imidlertid ikke generaliseres til alle flyktninger/innvandrere, ettersom høyt utdannede var overrepresentert i utvalget.

En undersøkelse om befolkningens helsekompetanse finner at personer med innvandrerbakgrunn i mindre grad søker etter helseinformasjon enn den norske befolkningen (Le et al., 2021).⁵ En annen helsesrelatert undersøkelse blant innvandrere fra Pakistan finner at denne gruppen i liten grad bruker digitale løsninger for helseinformasjon og egenbehandling (Tatara et al., 2019). Undersøkelsen finner imidlertid en sammenheng mellom bruk av e-helsetjenester og språk og botid. Det vil si at desto bedre språkferdigheter og lenger botid, desto mer brukes ulike digitale tjenester for helseinformasjon og egenbehandling.

Flyktningers utfordringer i møte med det digitale Norge

Til tross for at mange flyktninger/innvandrere har god tilgang til digitale enheter og internett, og har relativt god erfaring med å benytte digitale kanaler og medier til kommunikasjon og nyhetslesing, møter mange på komplekse utfordringer i møte med det digitale Norge. Utfordringene er særlig knyttet til digital kompetanse, språk og manglende systemforståelse (IMDi, 2020).

Gjennom *Informasjonsinnhenting for Livshendelsen Ny i Norge*, som Rambøll og Halogen gjennomførte for IMDi i 2020, fant de at innvandrere ofte benyttet varierte media og informasjonskilder, men at mange var avhengige av fysiske møter eller telefonsamtaler med en kontaktperson i tjenesteapparatet for å få nødvendig informasjon og oppklare plikter og rettigheter (Rambøll, 2020). Mange flyktninger etterlyser mer informasjon om det norske systemet, herunder utdanning, arbeidsliv, helse og skatt. Dahle og Ryssevik (2011) trekker frem at språklige og kulturelle barrierer, og manglende kunnskap om det offentlige systemet, samt et tungt forvaltningsspråk, er grunnleggende utfordringer som påvirker samhandlingen mellom innvandrerbefolkningen og offentlige tjenesteytere.

Tatara et al. (2019) finner at gode norskkunnskaper øker sannsynligheten for bruk av e-helsetjenester blant personer i en innvandrerguppe. Barrierer for bruk av e-helsetjenester knytter seg til språkbarrieren, kulturelle forskjeller, dårlige helseferdigheter og mangel på kunnskap om helsevesenet.

⁵ Rapporten kartlegger helsekompetansen hos fem innvandrergupper i Norge, med bakgrunn fra Pakistan, Polen, Somalia, Tyrkia og Vietnam

3 Flyktingenes digitale hverdag

I dette kapitlet beskriver vi nyankomne flyktingers digitale hverdag. Vi starter med å beskrive flyktingenes tilgang til og bruk av digitale enheter, herunder smarttelefon og PC/nettbrett, samt internettilgang. Deretter redegjør vi for hvilke digitale kanaler, plattformer og tjenester flyktingene bruker og hva de brukes til. Videre beskriver hvordan flyktingene søker etter informasjon, og i hvilken grad de bruker digitale kilder til dette. Vi redegjør også for hvordan flyktingene følger med på nyheter og hvilke nyhetsmedier de har tillit til. Videre presenterer vi funn knyttet til flyktingenes erfaringer med bruk av ulike digitale tjenester. Her har vi valgt å skille mellom digitale tjenester i regi av myndigheter og digitale tjenester ellers. Til slutt i kapitlet omtaler vi flyktingenes kjennskap til og bruk av aktiviteter og tilbud i regi av folkebibliotekene og frivillige organisasjoner.

Kapitlet er basert på funn fra intervjuer og spørreundersøkelse, og vi ser disse i sammenheng med funn fra litteraturstudien. Vi redegjør også for variasjoner mellom ulike grupper flyktinger.

Vi refererer til deltakere og ansatte som er blitt intervjuet som «informanter», og deltakere som har svart på spørreundersøkelsen som «respondenter».

3.1 Tilgang til digitale enheter og internett

Tilgang til digitale enheter, som smarttelefoner, nettbrett eller PC, er naturligvis en forutsetning for å kunne bruke digitale plattformer og tjenester. Vi har derfor kartlagt i hvilken grad deltakerne har tilgang til smarttelefon og PC/nettbrett, og hvordan de kobler seg til internett.

3.1.1 Tilgang til og bruk av smarttelefon

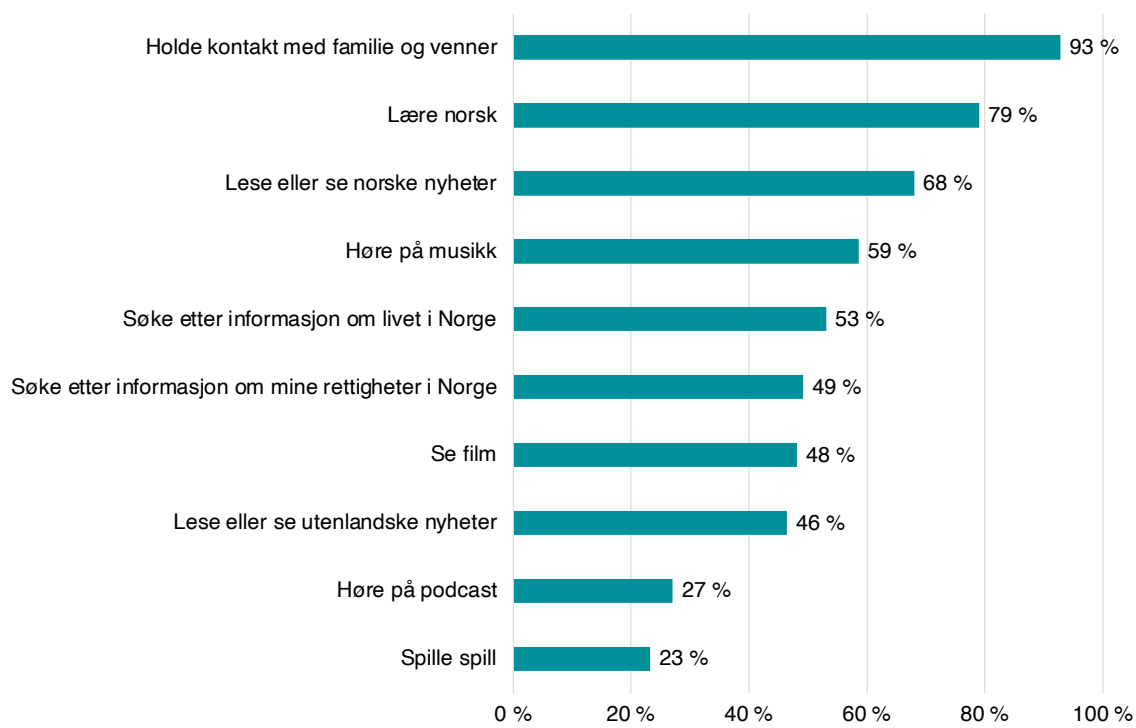
I vår spørreundersøkelse oppgir alle respondentene at de har en smarttelefon. Det samme er tilfelle blant alle deltakerne i introduksjonsprogrammet vi har intervjuet. De ansatte vi har intervjuet forteller også at så godt som alle deltakerne har en smarttelefon.

Det er imidlertid stor variasjon i hvor lang erfaring deltakerne har med smarttelefon. En betydelig andel (om lag en femtedel) av informantene forteller at de ikke hadde erfaringer med smarttelefon før de kom til Norge. Dette innebærer at det vil ta tid å lære seg hvordan man bruker og får utbytte av smarttelefonens funksjoner. Likevel beskriver flertallet smarttelefonen som det viktigste digitale verktøyet de har. Dette er i tråd med funn fra andre studier om flyktingers tilgang til digitale enheter. En ung syrisk kvinne uttrykker det slik:

Det er det eneste som har hjulpet meg på veien, jeg har vært i land helt alene uten å kjenne noen, kunne språket eller vite hva jeg skal gjøre. Jeg var for eksempel i Italia i to dager på reisen, uten telefonen hadde jeg ikke klart meg, alt fra å finne et sted jeg kan spise, finne et hotell jeg kan bo på, og hvordan jeg kommer meg rundt for å finne flyplassen, hvor jeg skal gå osv.

I spørreundersøkelsen spurte vi respondentene om hva de bruker smarttelefonen til. Svarfordelingen er vist i Figur 3.1 nedenfor. De aller fleste bruker smarttelefonen til å holde kontakt med familie og venner. Det er også svært mange som oppgir at de bruker telefonen til å lære norsk – fire av fem oppgir dette. Videre er det en stor andel som sier at de bruker smarttelefonen til å lese eller se norske nyheter. De som har oppgitt at de bruker telefonen til å lese nyheter eller lære norsk, er typisk personer med lengre skolegang.

Figur 3.1 Hva bruker du smarttelefonen til? (N=181)



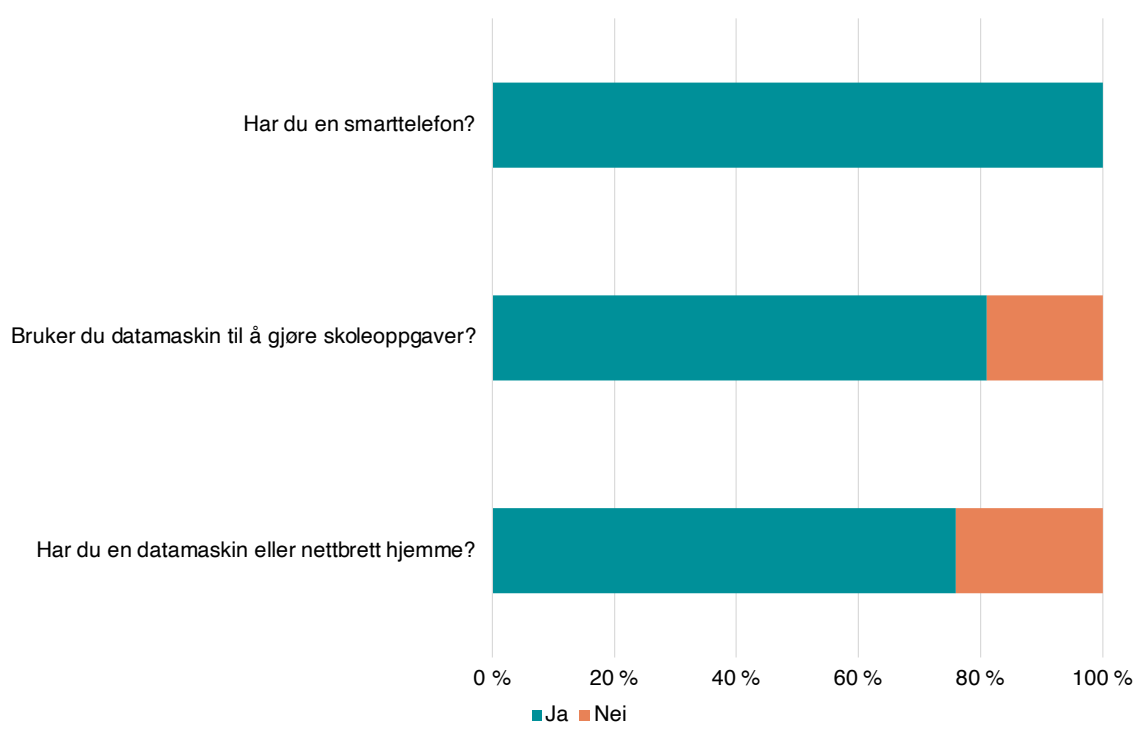
3.1.2 Tilgang til og bruk av PC og nettbrett

For de fleste i Norge innebærer hverdagen bruk av PC og/eller nettbrett, enten det skjer i skolesammenheng, jobb eller hjemme. For mange av deltakerne vi har intervjuet er dette nye verktøy. Inntrykket fra intervjuene er at det er mer vanlig å ha erfaringer med smarttelefon enn å ha erfaringer med PC eller nettbrett før ankomsten til Norge. Mange sier at de har fått tildelt en PC eller nettbrett til utlån i introduksjonsprogrammet.

De som ikke har erfaring med slike verktøy fra før formidler at PC er mer krevende å bruke enn nettbrett. Nettbrettene har mye til felles med smarttelefonene i hvordan de fungerer. Dersom man har erfaring med smarttelefon vil det derfor være lettere å venne seg til et nettbrett enn en PC.

Det er utstrakt bruk av PC/nettbrett i norsk skole, og også i voksenopplæringen. I vår spørreundersøkelse oppgir 81 prosent av respondentene at de bruker PC til å gjøre skoleoppgaver. I formuleringen av spørsmålet har vi ikke spesifisert om dette skjer på skolen eller hjemme. Vi har imidlertid også spurt om de har tilgang til PC eller nettbrett hjemme, noe flertallet svarer bekræftende på. Om lag en fjerdedel oppgir imidlertid at de ikke har det. Svarene er vist i Figur 3.2.

Figur 3.2 Tilgang til smarttelefon og nettbrett/PC (N=182)



Svarene på spørreundersøkelsen harmonerer i stor grad med det deltakerne og ansatte har formidlet i intervjuene. Flertallet av deltakerne forteller at de bruker PC eller nettbrett til å gjøre skoleoppgaver, fortrinnsvis på skolen:

Jeg har mye erfaring med bruk av PC, men alt som kan gjøres på PC kan også gjøres på smarttelefon. PC brukes derfor stort sett til skolearbeid.

Intervjuene med ansatte bekrefter inntrykket av at det er utbredt med bruk av PC og/eller nettbrett i undervisningen, men at det samtidig ikke er gitt at alle deltakere har dette som en del av sin skolehverdag.

Våre funn samsvarer også i stor grad med resultatene fra IMDi's brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogrammet. Her oppgir ni av ti at de bruker PC eller nettbrett i opplæringen på skolen – enten innimellom (24 prosent), ofte (20 prosent) eller alltid (47 prosent). Videre oppgir 86 prosent at de bruker PC eller nettbrett til skolearbeid hjemme – enten innimellom (16 prosent), ofte (18 prosent) eller alltid (52 prosent) (IMDi, 2021).

3.1.3 Erfaringer med utlån av PC og nettbrett

Det er en del deltakere som har fått utdelt en låne-PC/nettbrett. Praksisen er ikke lik mellom kommunene, og innad i en kommune kan også praksisen være skiftende over tid. For eksempel kan det være et spørsmål om antall enheter man har tilgjengelig til utlån. I noen av kommunene er det fast praksis at alle skal ha tilgang til låne-PC/nettbrett, mens det i større grad overlates til tilfeldigheter i andre kommuner.

Videre er det ulikt om deltakerne har PC eller nettbrett som de eier selv, eller om de benytter seg av PC eller nettbrett til utlån. Ved bosetting får flyktningene et etableringsbeløp de disponerer selv, som blant annet kan brukes til å skaffe seg PC. De ansatte erfarer imidlertid at de færreste kjøper seg PC i denne fasen. Det er mer utbredt blant deltakerne å låne enn å eie PC og nettbrett. Dette viser også IMDi

brugerundersøkelse – der oppgir 68 prosent at de har fått tildelt eller fått låne PC eller nettbrett fra skolen (IMDi, 2021).

Intervjuene tyder videre på utrygghet hos deltakere ved lån av PC eller nettbrett fra skolen. Dersom utstyret blir ødelagt, skal deltakerne som en hovedregel holdes økonomisk ansvarlige. Mange av deltakerne har mange barn hjemme som sannsynligvis også bruker det lånte utstyret, noe som kan innebære en risiko for at lånt utstyr blir ødelagt. Noen informanter gir også uttrykk for en frykt for å gjøre noe feil selv. For noen av deltakerne leder slike bekymringer til at de vegrer for å ta i bruk lånt elektronisk utstyr av skolen.

-Jeg låner fra skolen.

-Men de sier, hvis barn ødelegger du må betale.

-Ja, det vet jeg også!

-Vi må betale, 3000!

-Nei, fire tusen!

-Og 500 for lader.

Inntrykket fra intervjuene er at det gjerne er deltakere med lite digital erfaring fra tidligere som avstår fra å benytte seg av tilbud om utlån. Enkelte av informantene som har mer digital erfaring trekker frem en annen utfordring ved låne-PC-ene, nemlig at de har begrensninger i hva de kan brukes til og hva slags programmer det er mulig å installere på dem.

3.1.4 Tilgang til internett og tidsbruk

Alle vi har intervjuet oppgir at de har trådløst internett hjemme. Mange kobler seg også på internett på skolen. Vi spurte også om bruk av mobildata. Flertallet oppga at de har et mobilabonnement med inkludert data, og at de bruker dette etter behov.

I spørreundersøkelsen oppga 96 prosent av respondentene at de har trådløst internett hjemme. Like mange svarte at de kobler seg på internett på skolen, og 30 prosent oppga at de bruker internett på biblioteket. Det er en høyere andel menn (38 prosent) enn kvinner (24 prosent) som oppgir at de bruker internett på biblioteket. De som bruker internett på biblioteket kjennetegnes også av at de har mer skolegang enn de som ikke gjør det.

I spørreundersøkelsen kartla vi også hvor mye tid deltakerne bruker på internett til daglig. 45 prosent svarte at de bruker inntil to timer på internett i løpet av en dag, 28 prosent svarte mellom to og fire timer, mens 27 prosent svarte at de bruker mer enn fire timer på internett i løpet av en dag. Også her finner vi en del variasjon med hensyn til ulike kjennetegn ved respondentene. Kvinner, eldre og personer med lite skolegang er de som bruker minst tid på internett i løpet av en dag, mens menn, yngre og personer med høy utdanning er de som bruker mest tid.

3.2 Digitale kanaler, plattformer og tjenester

I dette delkapittelet omtaler vi hvilke digitale kanaler, plattformer og tjenester som er mye brukt blant deltakerne.

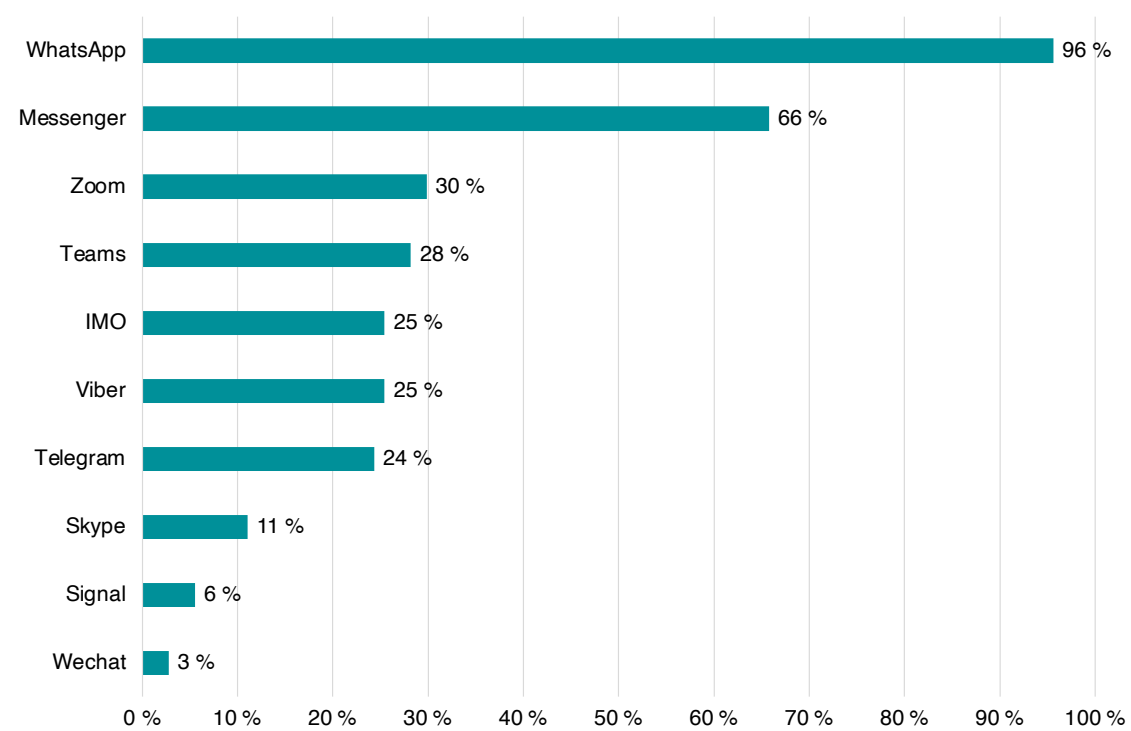
3.2.1 Bruk av digitale kommunikasjonskanaler

Figur 3.3 nedenfor viser hva respondentene på spørreundersøkelsen bruker av digitale kommunikasjonskanaler. Nær alle respondentene, 96 prosent, oppgir at de bruker WhatsApp. Det er også erfaringen fra intervjuene at denne plattformen er svært mye brukt, og at det er den mest brukte plattformen til å holde kontakten med familie og

venner i andre land. Som oftest er dette foretrukket fremfor å bruke ordinær telefonisk kontakt, som kan innebære betydelige kostnader. Videre er det to tredjedeler som oppgir at de bruker Messenger hyppig. Det er ingen av de andre kanalene som brukes hyppig av mer enn en tredjedel av respondentene. Inntrykket fra intervjuene bekrefter også at WhatsApp og Messenger/Facebook er de mest brukte kanalene for digital kommunikasjon.

Også flere av de ansatte nevner at de bruker WhatsApp i kommunikasjon med deltakerne, og til å formidle generell informasjon. Flere har opprettet egne «klassevise» WhatsApp-grupper der både deltakerne og lærer er med.

Figur 3.3 Hvilke av disse kanaler bruker du ofte (N=181)



3.2.2 Bruk av e-post

Når man bruker en smarttelefon er det nødvendig å registrere en e-postkonto for å kunne laste ned applikasjoner. Det er derfor nærliggende å anta at alle som har oppgitt at de bruker en smarttelefon også har en e-postkonto. Likevel var det få av våre informanter som oppga at de bruker e-post aktivt. I intervjuene med de ansatte har flere informanter trukket frem ulike utfordringer deltakere kan ha med e-post. Deltakerne med minst digital erfaring kan mangle kjennskap til e-post overhodet. Når noen av deltakerne har lite eller ingen erfaring med smarttelefon og PC før ankomsten til Norge, har de tilsvarende begrenset erfaring med e-post. For denne gruppen vil det også ta tid å lære seg hvordan man teknisk leser og sender e-post. En programrådgiver som har ansvar for deltakere med lite eller ingen skolebakgrunn, forteller:

De vet ikke hva e-post er. Noen vet ikke hva internett er. Jeg får blanke ansikter når jeg spør hva er e-post.

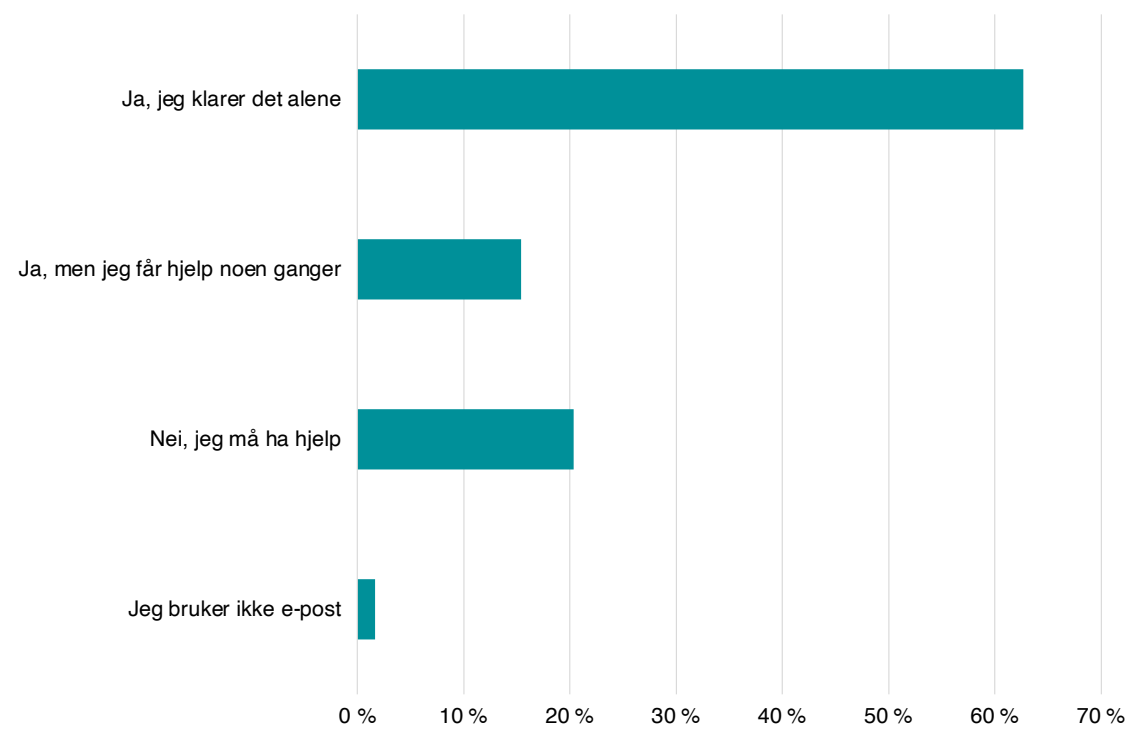
De ansatte mener at også deltakere som har noe mer erfaring, kan ha utfordringer med bruk av e-post. Det kan for eksempel være at de ikke får med seg at de har fått e-poster,

og at de dermed går glipp av informasjon som kan være vesentlig for dem. Eller at det er krevende å sortere hva som er mer eller mindre vesentlig informasjon. En ansatt uttrykker det slik:

Mange har e-post men forstår ikke hvorfor info ikke kommer frem fordi det havner i søppelpost, eller [hvordan de kan] kvitte seg med/stoppe abonnement på nyhetsbrev, vanskelig å sortere hva som er viktig e-post/info og ikke.

Vi inkluderte et eget spørsmål om bruk av e-post i spørreundersøkelsen. Svarene er vist i Figur 3.4. Her oppgir 20 prosent at de må ha hjelp for å bruke e-post, og ytterligere 15 prosent sier at de innimellom har behov for hjelp. 63 prosent svarer at de ikke har behov for hjelp med e-post, mens tre prosent av respondentene svarer at de ikke bruker e-post overhodet.

Figur 3.4 Klarer du å bruke e-post uten å få hjelp av andre? (N=182)



3.2.3 Bruk av ulike sosiale medier

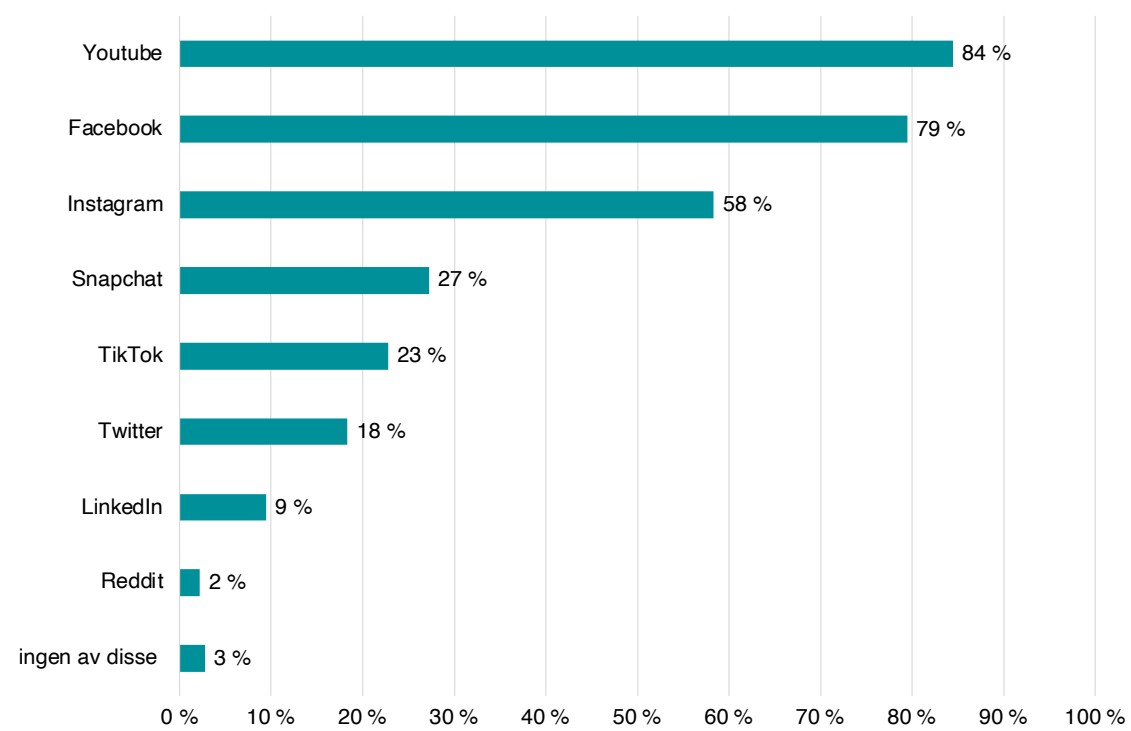
Figur 3.5 nedenfor viser hva respondentene på spørreundersøkelsen har svart på spørsmål om hvilke sosiale medier de bruker. Svarene tyder på at særlig Youtube og Facebook er svært mye brukt. I intervjuene forteller mange deltakere at de bruker Youtube til å lære norsk, for eksempel ved hjelp av Norsklærer Karenses videoer.⁶ Videre er både Youtube og Facebook ofte brukt som kanaler for å holde seg oppdatert på

⁶ Karens Marie Foslien har mange års erfaring som norsklærer og underviser i norsk gjennom sin Youtube-kanal.

nyheter. Andre sosiale medier har også en viss utbredelse. For eksempel er det mer enn halvparten som oppgir at de bruker Instagram.

Når vi undersøker sammenhengen mellom bruk av ulike sosiale medier og ulike kjennetegn ved respondentene, ser vi at det særlig er de yngre deltakerne som bruker sosiale medier som Instagram, Snapchat og TikTok. Videre er det en sammenheng i at deltakere som har en viss utdanningsbakgrunn bruker flere sosiale medier enn deltakere som har lite eller ingen skolegang fra opprinnelseslandet. Det er også gjerne de med høy utdanning som bruker kanaler som Twitter og LinkedIn. Det er også en tendens til at menn bruker flere sosiale medier enn kvinner. Sistnevnte kan forklares av at menn bruker mer tid på internett enn kvinner (jf. avsnitt 3.1.4).

Figur 3.5 Bruker du noen av disse? (N=180)



3.2.4 Bruk av Google Translate

Google Translate er en tjeneste som svært mange bruker. I spørreundersøkelsen svarer 93 prosent at de bruker Google Translate til å oversette tekst fra norsk til sitt språk. I intervjuene forteller deltakerne at de har stort utbytte av denne tjenesten i mange sammenhenger.

Vi oversetter alle meldinger vi får på norsk til arabisk. Limer inn teksten i Google Translate. Bruker mikrofon også på Google Translate, når lærer snakker for eksempel for å forstå hva hun sier. Også når vi er ute og handler bruker vi det og viser til de i butikken.

Samtidig er det mange informanter som også trekker frem begrensninger ved tjenesten. Kvaliteten på oversettelsene varierer mellom ulike språk. Også på språkene der Google Translate antas å være mest utviklet, er mange deltakere klar over at viktige elementer kan gå tapt i oversettelsen.

Det er ikke alltid man får riktig oversettelse, man må være obs på det, og prøve å forklare også for å få frem budskapet.

3.2.5 Tilgang til og bruk av nettbank

Nettbank har blitt en svært sentral tjeneste for de aller fleste i dagens Norge. Blant deltakerne er det ulikt hvor langt de har kommet med hensyn til å opprette bankkonto, få tilgang til nettbank og å få til å bruke tjenester som Vipps og BankID. Mange deltakere forteller at dette er en del av hverdagen som de behersker, mens andre har støtt på ulike former for barrierer.

Både blant deltakere og ansatte er det noen som forteller om barrierer for å få opprettet bankkonto. For de som havner i kategorien «ID-tvil» i UDI-systemet, blir det et problem at de ikke kan legitimere seg for banken. En annen forutsetning er at man må ha personnummer. Enkelte ansatte forteller om lange ventetider for å få personnummer, som vil hindre opprettelse av egen bankkonto. Videre forteller enkelte deltakere og ansatte at bankene kan kreve at kundene skal beherske norsk eller engelsk for å få opprette bankkonto. En ansatt forteller:

Flere har opplevd at banken ringer dem og snakker med dem for å sørge for at de kan nok norsk, banken sier de har ikke lov å få hjelp av oss fordi da er ikke sikkerheten på plass som banken egentlig skal ha. Blir et større og større problem.

Når man så har opprettet en bankkonto, kan det videre være krevende å lære seg hvordan man bruker nettbanken, hvordan man betaler regninger, og hvordan man bruker BankID til å legitimere seg for andre formål. En av deltakerne forteller at han måtte ha hjelp fra en venn til å lære seg å bruke nettbanken:

Jeg har BankID, men vi måtte snakke om hvordan vi opprettet en bankkonto, det er ikke lett å få bankkonto og se oversikt i banken. Jeg fikk hjelp av en venn som jeg stoler på, jeg tillater at han ser mitt brukernavn og passord. Man må ha en god venn til å lære hele prosessen. Hvis det skjer noe, kan det være vanskelig og alvorlig. Han snakker mitt morsmål, han viste meg igjen og igjen. Det er negativt også. At man må vente på noen andre for å åpne hele hemmeligheten din.

En annen deltaker forteller at han ennå ikke har funnet ut hvordan man betaler regninger. Han ble nødt til å få en venn til å betale en telefonregning, for så å kompensere vennen med kontanter.

Flere av de ansatte ser det som problematisk at deltakerne møter slike stengte dører. Digitaliseringen av banktjenester har gått nokså raskt i Norge sammenlignet med andre europeiske land, og nordmenn flest har blitt vant til å bruke digitale banktjenester.⁷ Flere av de ansatte uttrykker en bekymring om at «vi lager systemer som ikke alle kan delta i». En programrådgiver uttrykker det slik:

Banktjenester og NAV-tjenester er store utfordringer for nybosatte, både det å få bankkonto, og man er så avhengig av en bankbrikke for å fungere. Nesten så bankene har blitt den femte statsmakt, de kravene der henger ikke sammen med kompetansen til de vi bosetter.

⁷ <https://www.finansnorge.no/aktuelt/nyheter/forbruker-og-finanstrender/forbruker--og-finanstrender-2020/digitale-forbrukere-er-en-styrke-under-koronakrisen/>

3.2.6 Bruk av andre digitale tjenester

I intervjuene har deltakerne også fortalt om andre digitale tjenester de bruker, som ikke er drevet av det offentlige. For eksempel er det flere som forteller at de bruker apper for tog og buss, til å finne avgangstider og kjøpe billetter. Det er også flere som forteller at de bruker Google Maps til å finne frem dit de skal. Videre er det enkelte som forteller at de har brukt nettbutikker, finn.no og apper for ulike matleveringstjenester som for eksempel Foodora-appen.

3.3 Hvordan søker flyktingene etter informasjon?

Vi har kartlagt om og hvordan nyankomne flyktinger bruker internett til å søke etter og skaffe seg informasjon.

Flertallet av deltakerne vi har intervjuet forteller at de ofte søker etter informasjon på nett, og at de bruker Google mye. Det de søker informasjon om mest dreier seg om praktiske sider ved livet som ny i Norge. Dette er nok dels et resultat av vår innramming av spørsmålene, men vi fikk også inntrykk av at slike utfordringer er noe som står sentralt i deltakernes liv. Informantene har imidlertid også i noen grad fortalt om andre ting de søker etter på nett, for eksempel matoppskrifter, skjønnhetspleie, fotballnyheter eller andre ting som opptar den enkelte i hverdagen.

Flere deltakere forteller at de har søkt etter generell informasjon om livet i Norge, særlig i fasene før og etter ankomsten.

Før vi kom til Norge søkte vi informasjon om Norge. For eksempel på Youtube så har de videoer om 10 beste ting i Norge og 10 verste ting.

Jeg vet lite om Norge. Jeg har søkt mye om Norge for å lære mer. F.eks. da jeg tenkte på å flytte til en norsk by, søkte jeg meg info om byer i Norge. Jeg kommer fra en stor by. Så jeg ville finne stor by i Norge.

I intervjuene var det likevel noen deltakere som ga uttrykk for at de i liten grad søker etter informasjon på internett. Dette er deltakere med lite eller ingen skolebakgrunn, hvorav noen heller ikke kan lese og skrive. Enkelte av disse deltakerne gir uttrykk for at de prioriterer å lære norsk, og mener de digitale ferdighetene heller får komme senere.

Jeg håper å lære meg alle disse tingene dere snakker om. Men nå er det litt vanskelig å velge. Må lære litt norsk i starten. Lære språket er første prioritet akkurat nå.

De ansatte understreker også dette store spennet. Det er flere informanter som peker på store utfordringer som undergrupper av deltakerne kan ha. Det kan være alt fra å skrive inn riktig søkeord i søkefeltet til å vurdere de ulike kildene. En ansatt uttrykker det slik:

De er ikke flinke til å skrive riktig ting for å finne riktig informasjon. De bruker det første resultatet som kommer opp på googlesøk. Vi lærer dem om det på skolen, hva er pålitelig kilde, hvordan henvise osv. Men de fleste er ikke der, at de er opptatt av kilder, vi pusher dem der. Særlig på skoleoppgaver.

I spørreundersøkelsen oppgir omtrent halvparten av respondentene at de bruker smarttelefon til å søke etter informasjon om livet i Norge, eller om rettigheter de har i Norge (Figur 3.1).⁸ I intervjuene fortalte også noen deltakere at de har søkt etter

⁸ Her er det viktig å minne om at høyt utdannede er overrepresentert i undersøkelsen.

informasjon knyttet til banktjenester, helsetjenester, bolig, utdanningsmuligheter og ulike stønader. Flere har også søkt etter informasjon om familiegjengforening. De praktiske utfordringene som ny i Norge dreier seg ofte om å finne ut hvilke rettigheter man har, og dernest å finne ut hva man trenger å gjøre for å få dem innfridd.

Gitt de språklige og digitale forutsetningene deltakerne har, er imidlertid opplevelsen for de fleste at de nokså raskt støter på et uoverstigelig hinder og må ha hjelp for å komme videre. Denne begrensningen handler ofte om at det ikke klarer å finne fram til den informasjonen de er ute etter.

Vi går ikke langt i internett for vi vet ikke hva vi skal lete etter.

En annen deltaker, som virket å være blant de mest digitalt kompetente, forteller:

Det enkleste, som å åpne og slå av, åpne Chrome og Google er lett, nesten alle kan det, men når vi lever her i landet har vi mye ansvar, også for barn og kone, og hvis vi søker oppholdstillatelse, statsborgerskap, vi vet ikke hvordan vi kan gjøre det, finne nettsted og sende søknad. Digital kunnskap er mer enn å søke på Google og vi har ikke kunnskap om det.

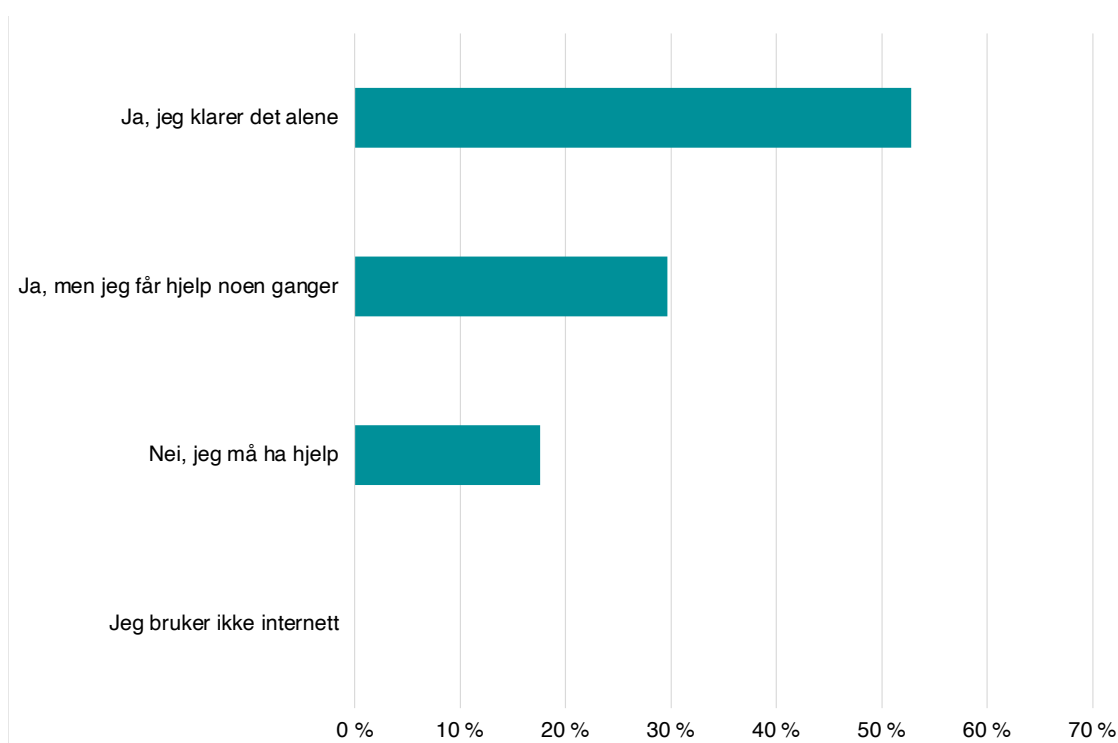
På spørsmålet om hva de gjør når de ikke finner informasjonen de trenger, er det vanligste svaret at de ber om hjelp fra andre. Hjelperne kan være familie, venner og utvidet nettverk, eller det kan være lærere eller programrådgivere.

Jeg prøver først, når det ikke kommer i gang, det er da jeg spør om hjelp.

De ansatte vi har snakket med forteller om et nokså konstant trykk fra deltakere som trenger hjelp med diverse praktiske utfordringer som må løses digitalt.

I spørreundersøkelsen har vi også spurt om deltakerne er i stand til å søke etter informasjon og nyheter på nett uten å få hjelp av andre. Figur 3.6 viser at 18 prosent av respondentene oppgir at de ikke klarer dette uten hjelp, og ytterligere 30 prosent sier at de innimellom trenger hjelp. Litt mer enn halvparten mener de får til informasjonssøk greit alene. Det er igjen viktig å minne om at høyt utdannede med høy digital kompetanse er overrepresentert i undersøkelsen.

Figur 3.6 Klarer du å søke etter informasjon og nyheter på internett uten å få hjelp av andre? (N=182)



Når vi isolerer respondentene som har svart «Nei, jeg må ha hjelp», ser vi tydelige sammenhenger med andre kjennetegn. Disse er relativt eldre, det er oftere kvinner enn menn, og flere har ikke gått på skole overhodet i opprinnelseslandet. De fleste blant de som oppgir at de må ha hjelp med informasjonssøk er deltakere med bakgrunn fra Syria og afrikanske land.

3.4 Hvordan følger flyktingene med på nyheter?

Kartlegging av nyankomne flyktingers digitale vaner knyttet til konsum av nyheter gir viktig kunnskap om deres digitale hverdag. Vi har spurt deltakerne om hvordan de følger med på nyheter og hvilke nyhetsmedier de har tillitt til. Dette er også kartlagt i spørreundersøkelsen og gjennom intervjuer med de ansatte.

3.4.1 Bruk av nyhetskanaler

Både i intervjuene og spørreundersøkelsen oppga de fleste at de følger med på nyheter i en eller annen form.

Jeg følger nyheter i Norge hver dag, jeg forstår litt, spesielt om korona går opp eller sånn, jeg trenger å lære mye norsk, hvis jeg ser på TV, det er bra for meg.

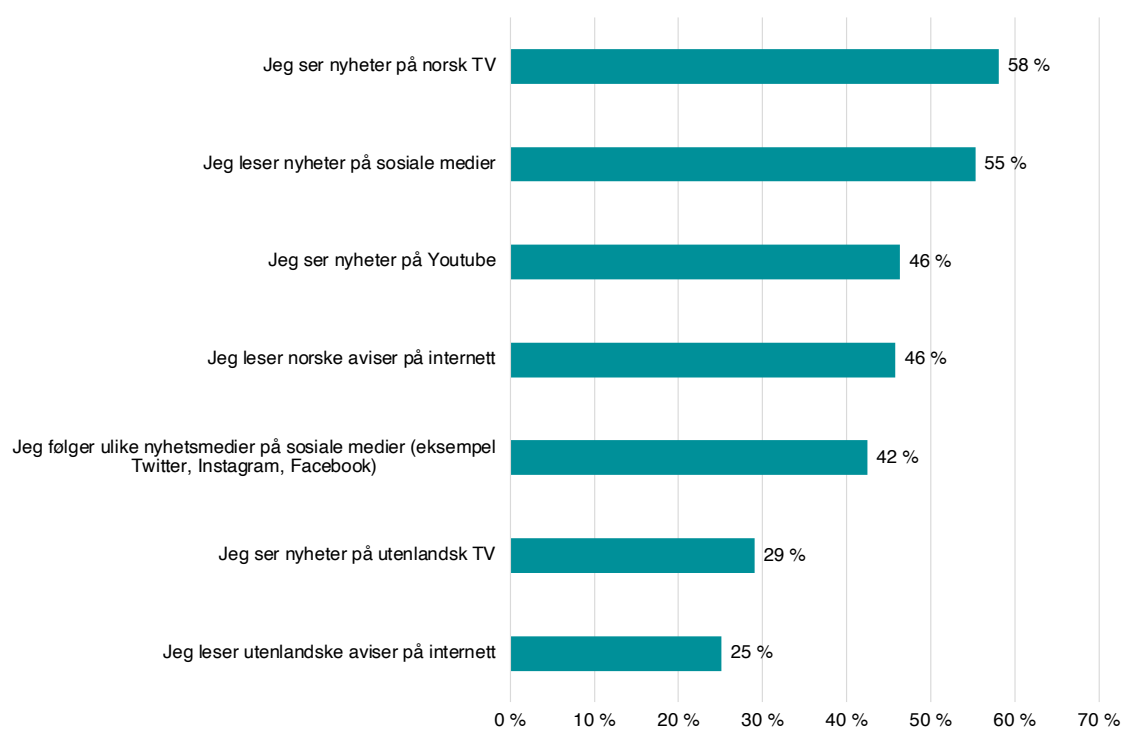
NRK nevnes oftest og er en kjent kilde til nyheter for mange. Flere forteller også at de syns NRK Super og Barne-TV er gode kanaler for å få med seg nyheter. Barne-TV og Klar tale trekkes frem som kanaler der deltakerne kan lese eller lytte til nyheter med enkelt språk, og samtidig lære norsk.

Mange sier også at de får nyheter gjennom Facebook, både ved at de følger nyhetskanalers Facebook-sider, og gjennom at venner og andre deler nyhetssaker. Andre kanaler og plattformer som nevnes er Google, TV2, BBC, CNN, Al Jazeera,

Twitter, TikTok, og Youtube, i tillegg til enkelte lokale nettaviser. Noen bruker varsling på mobilen for å holde seg oppdatert og forteller under intervjuet om nylige hendelser i det norske mediebildet.

Figur 3.7 nedenfor viser at det er stor variasjon i hvordan deltakerne følger nyheter. Noen følger kun med på nyheter på TV. Andre bruker kun nettbaserte nyhetsmedier (nettaviser og sosiale medier), og noen følger kun med på nyheter via sosiale medier. Den vanligste formen for nyhetskonsument er imidlertid en kombinasjon av de ulike nyhetsmediene, såkalte «multibrukere» (Rambøll, 2021b).

Figur 3.7 Hvordan følger du med på nyheter? (N=179)



De som følger nyheter gjennom tradisjonelle nyhetsmedier (TV) er gjerne eldre deltakere med lite skolegang. Bruk av tradisjonelle nyhetsmedier ser også ut til å være noe vanligere blant kvinner enn menn. Utelukkende bruk av sosiale medier som nyhetskilde er vanligere blant yngre enn eldre deltakere, og vanligere blant de med relativt kort botid i Norge. Når det gjelder «multibrukerne», finner vi at dette er vanligere blant menn enn kvinner. Denne type nyhetskonsument er også vanligere blant de med lenger skolegang og relativt lang botid i Norge.

Også de ansatte understreker at det er stor variasjon i hvilke nyhetskilder deltakerne bruker, både når det gjelder kanaler (TV, nettbaserte medier, sosiale medier), og om de benytter norske eller utenlandske nyhetsmedier.

3.4.2 Nyheter fra opprinnelseslandet

Når de fleste deltakerne oppgir at de følger med på nyheter, er det i stor grad snakk om nyheter i norske nyhetsmedier. I både spørreundersøkelsen og i intervjuene fremkommer det at en del av deltakerne i mindre grad følger nyheter fra sitt opprinnelsesland. Noen deltakere forteller at nyhetene fra opprinnelseslandet ofte

handler om triste hendelser og at dette påvirker dem negativt. Det gjør dem triste og de orker ikke å ta inn over seg alt som skjer i opprinnelseslandet.

Det er mange dårlige nyheter fra Tyrkia. Man blir vant til det. Så nå følger jeg mindre med. Det er belastende psykologisk å følge for mye med.

Nei, jeg følger ikke med på nyheter, orker ikke, det er ikke noe hyggelige nyheter, bare elendighet og krig, det er ikke bra for psyken vår.

Noen få deltakere forteller at de ikke følger med på nyheter i det hele tatt. For enkelte handler det om analfabetisme og lav digital kompetanse. For noen er det imidlertid et aktivt valg om å skjerme seg fra negativ påvirkning.

For meg har det blitt trist å følge nyhetene fra Syria. Så jeg følger det ikke lenger.

Et ungt ektepar fra Afghanistan har tatt et aktivt valg om å frastå fra nyheter fra opprinnelseslandet. De uttrykker det slik:

Jeg og kona har en pakt om å ikke følge med på nyheter. Det er alltid krig, og politikk med business bak, det varer noen år, så flytter det seg til et nytt sted. It's a false flag. Det er ikke noe poeng å bry seg med det. Det som plager meg mest, er klimaforandringene. Det er noe jeg alltid tenker på.

Noen holder seg likevel oppdatert på det som skjer i opprinnelseslandet via familie og bekjente som oppholder seg der. En deltaker fra Eritrea forklarer hvordan han ønsker å balansere og få med seg nyheter fra begge steder.

Jeg liker å høre på nyheter, prøver mest mulig å balansere mellom Norge og Eritrea, jeg vet hva som foregår, valget, NATO-soldater som kom og hva som skjer i Afghanistan, i tillegg det som skjer nord i Eritrea og vår regjering. Jeg vil ha god balanse mellom nyheter fra Eritrea og Norge, jeg har noen der som jeg kan tenke på og har også livet mitt her.

I motsetning til det deltakerne selv formidler, mener flere ansatte at nyhetsmedier fra opprinnelseslandet og sosiale medier er de mest fremtredende nyhetskildene. På en annen side er det mange ansatte som opplever at deltakerne ofte er godt orientert om nyhetssaker fra det norske nyhetsbilde.

3.4.3 Flyktingenes tillit til nyhetsmedier

De fleste av deltakerne oppgir å ha stor tillit til norske nyhetsmedier. Flere forteller at mediene kan ta parti, men at de likevel opplever at de kan stole på norske medier. En deltaker uttrykker det slik:

[Det] virker som det er mer ordentlig og mer sannhet i norske nyheter.

Tilliten til mediene i opprinnelseslandet er imidlertid liten. Dette samsvarer i stor grad med funnene i Rambølls (2021b) undersøkelse om mediebruk blant innvandrere.

Enkelte av deltakerne som forteller at de følger lite med på nyheter fra opprinnelseslandet, forklarer det med lite tillit til nyhetsmediene der. De er bevisste på hvem som eier og styrer mediene og om metodene som brukes for å innhente informasjonen som deles.

I Eritrea kan jeg ikke stole 100 prosent, for de som kommer ut av landet, de henter informasjon gjennom telefon, de har ikke sett, de har ikke vært der, de bare sprer den informasjonen de har hørt.

For en del er det også tillitsreducerende når nyhetene presenteres i sosiale medier. Idet nyheter blir bearbeidet eller oversatt på sosiale medier, vekker det skepsis. Noen ser etter kilder, logoer og lenker for å orientere seg og nevner at de stoler på noen

utenlandske medier, som BBC, CNN og Al Jazeera. Noen av deltakerne forteller at det kan være vanskelig å identifisere avsenderen av en nyhetssak, og det gjelder særlig nyheter via sosiale medier. En deltaker uttrykker det slik:

Man må være veldig kritisk til det som er på Facebook, jeg stoler ikke på det meste som er der. Noen ganger trykker jeg på lenken og leser, men jeg tenker på om det er riktig. Noen ganger kan det være sannhet, andre ganger kan det være falskt. Det kommer mange nyheter, det kommer veldig mye. Jeg vil ikke ha det i meg, når det ikke er viktig, da hopper jeg over det og vil ikke tenke på det.

Noen av deltakerne er usikre på om de stoler på nyheter de får eller ikke. De forteller at de ikke opplever å ha nok erfaring med mediebruk til å vite om de kan ha tillit til det de ser og leser eller ikke.

3.5 Flyktingenes erfaringer med bruk av offentlige digitale tjenester og informasjon

I dette delkapittelet redegjør vi for flyktingenes erfaringer med bruk av ulike offentlige digitale tjenester og informasjon.

3.5.1 Tilgang til offentlige digitale tjenester

Elektronisk identifikasjon er en viktig forutsetning for tilgang til offentlige digitale tjenester (selvbetjeningsløsninger). Dette er en nødvendig påloggingsmetode ved bruk av offentlige digitale tjenester. Det finnes ulike alternativ for elektronisk ID, men BankID ser ut til være den vanligste. BankID og BankID på mobil er også de alternativene våre informanter har kjennskap til.

Som vist tidligere er det noen av informantene som har erfart store utfordringer med å opprette bankkonto, og vi har også blitt fortalt om en deltaker som ble fratatt BankID. Disse utfordringene handler først og fremst om at deltakerne ikke klarer å imøtekomme bankenes krav til legitimasjon. Dette er ikke en ny problematikk. I NOAS' rapport *Med livet på vent* (2020) om lengeværende asylsøkeres erfaringer, oppgir flertallet av informantene at de har opplevd store problemer med å skaffe bankkonto, og at dette skaper en stor utfordring i hverdagslivet. Uten bankkonto er det for eksempel vanskelig å få avtale om betalt arbeid (NOAS, 2020).

Høsten 2021 ble DNB klaget inn til diskrimineringsnemnda av Likestillings- og diskrimineringsombudet for å ha avvist kunder med oppholdskort som legitimasjon.⁹ Klagen gjelder bankens praksis med å ikke tilby grunnleggende banktjenester til personer som har fått gyldig opphold i Norge, og som er i prosess med å søke om reisebevis for flyktninger eller utlendingspass, og personer med begrenset oppholdstillatelse. Dette er personer som ofte ikke har annen gyldig legitimasjon enn oppholdskort.¹⁰ I klagebrevet refereres det også til en annen sak der en kvinne ikke fikk BankID fordi hun ikke hadde norsk fødsels- og personnummer.

⁹ Oppholdskort er et plastkort i kredittkortformat som er bevis på gyldig oppholdstillatelse i Norge.

¹⁰ https://www.ldo.no/globalassets/_ldo_2019/_bilder-til-nye-nettsider/etnisitet/klage-til-diskrimineringsnemnda.pdf

Bankenes praksis knyttet til krav om ID-dokumentasjon har trolig blitt strengere som følge av det nye hvitvaskingsregelverket som trådte i kraft i 2018.¹¹

Finanstilsynets rundskriv 8/2019 åpner for at personer uten gyldig legitimasjon, eksempelvis personer med begrensede oppholdstillatelser, kan få adgang til begrensede, grunnleggende banktjenester uten at dette anses som brudd på hvitvaskingslovens regler (Finanstilsynet, 2019). Med grunnleggende banktjenester menes konto, betalingskort og tilgang til nettbank. Videre står det at finansforetaket (banken) i slike tilfeller kan bekrefte kundens identitet ved å innhente oppholdskort og foreta annen nødvendig kontroll av identiteten.

Regelverket legger likevel opp til at den enkelte bank selv velger hvilken praksis de skal ha. Dette medfører at bankenes praksis kan variere, der noen velger å praktisere regelverket restriktivt. Dette har alvorlige konsekvenser for de personene det gjelder og bidrar til digital ekskludering.

3.5.2 Hvilke offentlige digitale tjenester har flyktningene erfaring med?

I intervjuene innledet vi med å stille et åpent spørsmål om hvilke offentlige selvbetjeningsløsninger deltakerne har brukt og hva de har brukt de til. Deretter fulgte vi opp med spørsmål om konkrete tjenester, som for eksempel tjenester i regi av NAV, UDI, og skatteetaten. Deltakerne ble også spurt om hvilke barrierer de opplever ved bruk av disse tjenestene. De ansatte ble spurt om deres inntrykk av flyktingenes bruk av ulike offentlige digitale tjenester.

Hovedinntrykket fra intervjuene er at mange har store utfordringer med tilgang til og bruk av offentlige digitale tjenester og informasjon. Utfordringene er mange og sammensatte. Her kan vi skille mellom barrierer knyttet til den enkeltes forutsetninger for å ta i bruk digitale tjenester og barrierer som handler om tjenestenes innhold og utforming. De «personspesifikke» barrierene handler om manglende kjennskap til tjenestene og informasjonen, svak digital kompetanse, svake norskferdigheter, og manglende systemforståelse. I tillegg er det noen som mangler tilgang (jf. diskusjonen om BankID over). De «tjenestespesifikke» barrierene handler om brukervennlighet og tilgjengelighet, vanskelig navigasjon, vanskelig «byråkratisk» språk og mangel på oversatt informasjon.

En del av de vi har intervjuet har svært kort botid i Norge. Disse har ofte lite kjennskap til offentlig digital informasjon og tjenester, og i intervjuene var det opptil flere som spurte om vi kunne forklare hva de ulike tjenestene er. Dette gjelder til en viss grad også personer med svært lav digital kompetanse og lite erfaring med digitale verktøy. Flertallet av informantene ga imidlertid uttrykk for at de har kjennskap til en rekke offentlige tjenester. Blant de tjenestene som ble nevnt er NAV, Skatteetaten, Helsenorge, UDI, Altinn, Nokut, Lånekassen, og Folkeregisteret. Når det gjelder hvilke konkrete oppgaver de har utført digitalt, nevner de:

- NAV: Søke sosialhjelp, engangsstønad/foreldrepenger og bostøtte.
- Skatteetaten: Bestille skattekort.
- Helsenorge: Bestille legetime, sjekke svar på koronatest, sjekke resepter, bytte fastlege.

¹¹ <https://e24.no/privatoekonomi/i/AdBO3z/mener-nye-bankregler-rammer-saarbare-grupper>

- UDI: Finne informasjon om fornyelse av opphold, finne informasjon om og søke familiegjenforening.
- Altinn: Sjekke digitale brev.
- Nokut: Søke godkjenning av medbrakt utdanning.
- Lånekassen: Søke stipend
- Folkeregisteret: Melde flytting, registrere ektefelle.

Det ble imidlertid klart under intervjuene at det var mange som ikke hadde klart å utføre disse oppgavene uten bistand. De aller fleste klarer å logge seg på disse tjenestene, men mange opplever at det «stopper opp» etter innlogging. På spørsmål om hva som er barrierer for å gå videre, forteller en del at de ikke har erfaring med for eksempel utfylling av skjemaer digitalt, at de ikke forstår hva som står der fordi de har svake norskerferdigheter eller fordi det er et vanskelig språk. En del forteller også at de ikke vet hvordan man skal laste opp dokumentasjon digitalt, for eksempel kontoutskrifter når de skal søke sosialhjelp. Mange er også redde for å gjøre feil og frykter at deres feiltrinn kan gi alvorlige konsekvenser. Et tydelig funn i prosjektet er at mange er avhengig av veiledning og assistanse fra bekjente, lærere eller programrådgivere for å utføre konkrete oppgaver digitalt. Dette er noe både deltakerne og de ansatte formidler. En programrådgiver uttrykker det slik:

Sosialhjelp – det er egentlig vi som søker for dem.

For noen kan det være nok å få hjelp de første gangene før de klarer å håndtere de digitale tjenestene på egenhånd, mens andre kan trenge hjelp hver gang de skal bruke tjenesten på nytt. Dette illustreres av sitatene nedenfor:

I begynnelsen fikk jeg hjelp av rådgiver, så klarte jeg det selv etter det (deltaker).

Jeg klarer ingenting, bare sønnen min som gjør for meg. Sønnen min er vant til å gjøre disse tingene (deltaker).

De som klarer å håndtere digitale tjenester på egenhånd kjennetegnes av at de har høy digital kompetanse og en del skolegang fra opprinnelseslandet. Denne koblingen mellom skolegang og hvor godt deltakerne håndterer digitale tjenester er også noe de ansatte trekker frem:

Utdanningsbakgrunn er viktig. Det handler om forståelse av mål og mening med det man gjør. Noe så enkelt som å søke sosialhjelp i digisos, de søknadene blir mangelfulle fordi de ikke forstår hva som menes og hensikten med å svare på de ulike spørsmålene i skjemaet. Og norsknivå er også viktig for forståelse.

Flyktninger med bakgrunn fra Tyrkia er en gruppe som skiller seg spesielt ut. De fleste av de vi har intervjuet i denne gruppen har høy utdanning og lang yrkeserfaring fra opprinnelseslandet, og flere har uttrykt at den digitale hverdagen i Norge ikke er noe fremmed:

Den digitale hverdagen i Norge er ikke så forskjellig fra den i Tyrkia. [Den] største forskjellen er kanskje at det ikke er like mye digital informasjon og kommunikasjon fra myndighetene i Tyrkia som det er i Norge.

3.5.3 Barrierer og bistandsbehov knyttet til bruk av offentlige digitale tjenester

Som nevnt over er språk en barriere mange opplever. Mange forsøker å overkomme språkbarrieren ved å bruke Google Translate. Andre som har tilstrekkelige engelskkunnskaper leser informasjonen på engelsk, mens andre igjen spør om hjelp. Nedenfor har vi tatt med noen sitater fra deltakerne som illustrerer disse eksemplene:

Før var jeg ikke så god i norsk. Men jeg logget meg inn (på NAV) for å søke. Jeg måtte lese opplysningene på engelsk, men jeg klarte å sende søknaden på egenhånd.

Jeg oversetter alle sider. Men jeg prøver å forstå på norsk.

Språk er en utfordring. Jeg ber sønnen min kontakte rådgiveren. Hun ordner alt for oss. F.eks. bestille legetime.

Manglende tilgjengelighet på de offentlige sidene er også et moment flere tar opp:

De må gjøre sidene lettere å navigere og forstå informasjonen som står der, og gjøre det enklere for andre å hjelpe andre også.

Vi bruker NAV sin hjemmeside mye, men vanskelig å forstå menyen, navigasjonen på siden er vanskelig. Kanskje ville det vært lettere å forstå hvis det var på tyrkisk.

Videre er også manglende digital kompetanse en vesentlig barriere for tilgang og bruk av offentlige digitale tjenester og informasjon. Inntrykket fra intervjuene med deltakerne tyder på at mange har en klar forståelse av at «Norge er digitalt». Flere ønsker også å få mer kunnskap om det norske systemet og få en bedre forståelse av hvilke aktører som har ansvar for hva.

Noen av oss forstår ikke hva NAV er. For eksempel jeg trenger noen som kan forklare meg hva rollen til NAV er og hva rollen til kommunen er.

Jeg forstår to ting, jeg forstår at kommunen tar vare på oss når vi kommer, mens NAV gjør alle de andre tjenester, skole, maten, mens kommunen aksepterer at vi bor i kommunen.

I denne sammenheng er det også flere som uttrykker et ønske om mer veiledning eller opplæring i hvordan man bruker offentlige tjenester på nett. Disse mener at tiden i introduksjonsprogrammet burde utnyttes på en bedre måte. To av deltakerne uttrykker det slik:

De fyller tiden vår, men etter deres premisser. Og ikke noe som er nyttig for oss. Hver dag etter lunsj [norskopplæring er før lunsj] må vi bli her for forskjellige møter og snakke om forskjellige ting. Noen ganger snakker vi om årstider, det er ikke nyttig for oss.

Rådgivning er viktig. Vi har behov for å lære om hva Skatteetaten er osv., og hvordan man bruker de ulike nettbaserte tjenestene.

De ansatte vi har intervjuet bekrefter at de får mange henvendelser fra deltakerne som har behov for veiledning og bistand i forbindelse med bruk av offentlige tjenester på nett. Dette opplever mange som en «tidstyv» i arbeidshverdagen, men de erkjenner at deltakerne ikke har andre steder å søke hjelp. Samtidig er det flere som problematiserer sin rolle som «hjelper». Dette handler til dels om at de ansatte selv kan oppleve begrensinger i sin kunnskap og kompetanse om de ulike digitale tjenestene. Flere ansatte opplever også selv at de offentlige nettside kan være vanskelig å navigere for å finne fram til relevant informasjon. Slik uttrykker to ansatte det:

Man må gjøre det riktige for å komme til riktig sted, det forutsetter at du kjenner nettsiden og har tukla litt med det fra før.

Vanskelig å forstå innholdet også for veiledere. Det er vel så mye innholdet som det tekniske.

Noen ansatte mener informasjonen om de ulike offentlige etatene og tjenestene med fordel kunne vært samlet, for eksempel i en app.

Vi kunne fortalt dem at de må laste ned appen så har de den. Istedenfor å lete frem på ulike nettsider hver gang.

Andre ansatte problematiserer rollen som «hjelper» fordi de mener dette kan bidra til umyndiggjøring og passivitet. I intervjuene ble det for eksempel fortalt om barnehageansatte som tar kontakt med programrådgivere i introduksjonsprogrammet for å be rådgivere viderefremme til en deltaker at de må ha med ulltøy til barna. Et annet eksempel handler om kontakten med NAV, og ble uttrykt slik:

Noe av det vi gjør kan være umyndiggjøring (...) Merker det på NAV også, har jevnlig møter med dem, og får kommentarer som er sånn «dere må lære de å søke sosialhjelp i tide». Hvis de aldri klarer det, kan ikke da NAV være litt i forkant og lære de det selv? Umyndiggjøring i folks liv, så tror man kanskje at det er sånn det er. Ting blir gjort for dem, da kan man bli passiv.

Det er verdt å påpeke at også noen av deltakerne selv har innsett at de ansattes hjelp «har sine begrensninger». Noen har for eksempel opplevd at de ikke får gode og oppklarende svar når de spør, eller at svarene varierer etter hvilken ansatt de spør. Andre sier de har «brent seg» på at de har lagt for stor tillit til at rådgiveren gjør ting for dem. Et eksempel på sistnevnte er en ung kvinne fra Syria som ønsker å søke seg over til videregående opplæring for voksne, men der rådgiveren ved to anledninger har glemt å sende inn søknaden i tide. Det var tydelig under intervjuet at hun opplevde dette som en stor skuffelse, men sier at hun har lært at man må ta større ansvar selv og ikke stole på at andre gjør ting for deg.

3.6 Hvordan bruker flyktingene tilbud i regi av folkebibliotekene og frivillige organisasjoner?

Under intervjuene spurte vi deltakerne om de har besøkt folkebiblioteket, om de har kjennskap til tilbudet der og hvorvidt de har deltatt på noen av aktivitetene. Videre spurte vi også om de har deltatt i noen aktiviteter i regi av frivillige organisasjoner i lokalmiljøet. Dette temaet ble også tatt opp i intervjuene med de ansatte.

Her er det viktig å understreke at mange av deltakerne som ble intervjuet hadde relativt kort botid i Norge og har derfor ikke hatt muligheten til å gjøre seg kjent med eller benytte seg av tilbudene i regi av bibliotekene og de frivillige organisasjonene. I tillegg har flere av tilbudene vært satt på pause som følge av koronapandemien. Flere ga likevel uttrykk for at de så frem til gjenåpningen slik at de kunne besøke biblioteket og delta på ulike aktiviteter.

3.6.1 Flyktingenes kjennskap til og bruk av folkebibliotekene

Flere av voksenopplæringssettene har samarbeid med folkebibliotekene om organisering av en omvisning på biblioteket for deltakerne i introduksjonsprogrammet. For flere blir dette derfor deres første møte med det lokale folkebiblioteket. På disse omvisningene blir de kjent med lokalene, hvilke tjenestetilbud biblioteket har, og de får hjelp til å opprette et lånekort. Noen av deltakerne fortalte at de hadde lastet ned bibliotekets app (Bibliofil) som de bruker når de skal låne bøker, eller utsette fristen på lånte bøker.

Flere deltakere fortalte at de har besøkt biblioteket i etterkant av en slik omvisning. Deltakere med barn fortalte at de har besøkt biblioteket med barna for å låne bøker, mens andre låner bøker i forbindelse med skoleoppgaver eller drar dit for å bruke IKT-fasilitetene. Noen fortalte at de bruker biblioteket som et sosialt treffpunkt der de møter

andre bekjente. Enkelte formidler at de også har deltatt på språkkafe på biblioteket. De som ikke bruker biblioteket, begrunner det ofte i at de ikke hadde tid.

Bruker biblioteket aktivt, låner bøker, vi har barn så vi drar dit sammen og låner bøker, vil lære dem det, låne en bok og så dra sammen for å levere den tilbake.

Enkelte av de vi har intervjuet har ikke vært kjent med gratisprinsippet før de var på omvisning og fikk informasjon om tjenestetilbudet. En deltaker fortalte begeistret om tilbudet på biblioteket:

De gir deg lånekort. Låne bok, turklær, alt mulig!

Ansatte som ble spurt om dette fortalte blant annet om omvisningene, og at dette gjøres i undervisningstiden der hele klassen drar sammen. Særlig lærerne fortalte at de oppfordrer sine elever til å bruke bibliotekene aktivt. Andre ansatte spekulerte i om flyktingenes behov for bibliotekene har endret seg, ettersom mange har fått utdelt en PC eller nettbrett fra skolen og de aller fleste har internettilgang hjemme.

3.6.2 Flyktingenes deltakelse i aktiviteter i regi av frivillige organisasjoner

Flere av deltakerne fortalte om ulike aktiviteter de hadde deltatt på i regi av frivillige organisasjoner. Språkkafe var det som ble nevnt mest, men flere hadde også deltatt på tiltak som flyktingguide, turgrupper, kulturelle og sosiale arrangementer og ulike kvinnegrupper. Deltakerne var spesielt fornøyd med språkkafe-tilbudet.

Det (språkkafe) er på Røde Kors. Vi fikk info fra læreren. Vi kan besøke Røde Kors en gang i uken. De hjelper med å lære språk.

Flere så frem til å kunne delta igjen etter pandemien.

Vi har snakket om noe, de sa de hadde flere aktiviteter før korona. Men det har vært stengt. Om det starter på nytt vil vi gjerne være med.

De som ikke deltok i aktiviteter i regi av frivillige organisasjoner begrunnet det i at de ofte ikke hadde tid, og at tidspunktene for aktivitetene ofte ikke passet med hensyn til undervisningstiden og familiesituasjonen.

Før korona var jeg på språkkafe. Det var bra. Det fortsatte som digitalt. Nå har jeg ikke tid fordi jeg går på vgs.

Flere av de som ikke deltok i noen aktiviteter har også lite kjennskap til tilbudet. De aller fleste kjenner likevel til de største aktørene, som for eksempel Røde Kors. Andre deltakere derimot fortalte at de selv hadde meldt seg som frivillige. Noen hadde engasjert seg i ulike kvinnegrupper, mens andre hadde meldt seg som natteravn og besøksvenn. Dette gjaldt særlig flyktingene med bakgrunn fra Tyrkia.

Noen fortalte også at de følger ulike frivillige organisasjoner på sosiale medier, som for eksempel Facebook, og har derfor god oversikt over kommende aktiviteter.

Jeg gikk 2-3 ulike plasser. Kirkens Bymisjon, Røde Kors og KIA [Kristent Interkulturelt Arbeid]. Jeg følger med på aktiviteter som de har, og blir med der.

3.7 Oppsummering av funn

Nyankomne flyktinger er svært forskjellige. De har ulikt utdanningsnivå, ulik digital erfaring og ulike forutsetninger for å kunne nyttiggjøre seg digital informasjon og tjenester. Nyankomne flyktinger omfatter altså personer med svært ulik digital kompetanse. Digital kompetanse henger slik vi har vist ofte sammen med

utdanningsnivå. Noen har svake lese- og skriveferdigheter, mens enkelte andre har lang universitetsutdanning. En betydelig andel av de flyktingene vi har vært i kontakt med har ikke tilstrekkelig digital kompetanse til at deres hverdag kan betegnes som *digital*. I tillegg til utdanningsnivå vil også faktorer som kjønn, alder, familiesituasjon, botid i Norge og landbakgrunn ha betydning for flyktingenes bruk, preferanser og vaner knyttet til bruk av digitale tjenester.

Vi har sett at kvinner i snitt har lavere utdanningsnivå enn menn, og er sterkere representert blant de uten noe skolebakgrunn fra opprinnelseslandet. Kvinner tar ofte en større del av omsorgsbyrdene i hjemmet og har følgelig mindre tid til rådighet til å bruke på digitale verktøy. En mulig forklaring på kjønnsforskjeller i digital erfaring og kompetanse kan være at mange av kvinnene fremdeles lever i en patriarkalsk og kollektivistisk kultur hvor det er forventninger til at det er mennene som skal ha ansvar for å «ordne slike ting». Landbakgrunn har også en viss betydning i den forstand at personer som kommer fra mer moderne samfunn, eller mer urbane områder, har noe mer erfaring med bruk av digitale verktøy og tjenester fra før. Dette er forhold som har avgjørende betydning for hvordan nyankomne flyktinger får tilgang til offentlig informasjon og tjenester i Norge.

Alle vi har intervjuet har tilgang til en smarttelefon, og så godt som alle har tilgang til internett der de bor. Funnene tyder også på at mange har god tilgang til andre digitale enheter som PC/nettbrett. Det er imidlertid stor variasjon i hvor mye erfaring deltakerne har med bruk av ulike digitale enheter før ankomst til Norge. Selv om PC/nettbrett har blitt en del av skolehverdagen for de fleste, ser vi at manglende digital kompetanse, og frykt for å stilles økonomisk ansvarlig dersom lånt utstyr blir ødelagt, gjør at mange likevel vegrer seg for å ta i bruk denne type digitale enheter.

Til tross for at de fleste har erfaring med bruk av ulike digitale kommunikasjonskanaler og sosiale medier til kommunikasjon, nyhetsstoff og informasjonsdeling, viser kartleggingen at mange møter på komplekse utfordringer i møte med det digitale Norge. At mange har lav digital kompetanse, svake norskerferdigheter og lite kunnskap om norsk forvaltning medfører at de opplever store utfordringer i møte med ulike digitale tjenester og informasjon. Dette handler blant annet om at de ikke klarer å håndtere informasjonssøk på internett på en selvstendig måte, og at de ikke klarer å håndtere tilsynelatende enkle oppgaver som utfylling av nettbaserte skjemaer og opplasting av dokumenter når de bruker ulike offentlige tjenester. Konsekvensen er at mange er avhengig av veiledning og assistanse fra bekjente, lærere eller programrådgivere for å utføre konkrete oppgaver digitalt.

En annen problemstilling i denne sammenheng er knyttet til tilgang til og bruk av nettbank. For det første, er det flere som forteller om barrierer for å få opprettet bankkonto. De som ikke får tilgang til (digitale) banktjenester får heller ikke BankID, noe som er en viktig forutsetning for å få tilgang til blant annet offentlige digitale tjenester. For de som har bankkonto og tilgang til nettbank, kan det være utfordrende å lære å bruke nettbanken. Også her er mange avhengig av assistanse fra andre.

4 Opplæring i digital kompetanse i introduksjonsprogrammet

Gjennom intervjuer med deltakere og ansatte i introduksjonsprogrammet har vi kartlagt erfaringer med opplæring i digital kompetanse i introduksjonsprogrammet. Vi har også intervjuet representanter fra IMDi og HK-dir for å innhente informasjon om rammebetingelsene for opplæringen i digital kompetanse i introduksjonsprogrammet.

4.1 Rammer for opplæringen

Krav og bestemmelser til innholdet i introduksjonsprogrammet og opplæring i norsk og samfunnskunnskap er regulert i to lovverk: introduksjonsloven fra 2004 og integreringsloven fra 2021.¹² Den nye integreringsloven lovfester sentrale elementer i regjeringens integreringsstrategi. Det innebærer blant annet en lovfesting av kompetansekartlegging og karriereveiledning i forkant av introduksjonsprogrammet, innføring av standardiserte elementer som kommunene kan bruke når de utarbeider introduksjonsprogram, og differensiert programtid.

I forbindelse med innføringen av ny integreringslov har IMDi og HK-dir (tidligere Kompetanse Norge) utviklet en rekke standardiserte elementer til bruk i introduksjonsprogrammet, samt en digital fagressurs med faglige anbefalinger til kommuner og samarbeidspartnere om innholdet i introduksjonsprogrammet.¹³ Opplæring i norsk og samfunnskunnskap har alltid vært obligatorisk innhold for alle deltakere, men etter den nye loven er også elementene «livsmestring i nytt land» og «foreldreveiledning» blitt obligatoriske.¹⁴

I tillegg til det obligatoriske innholdet legger den nye loven også til rette for at kommunene kan tilby integreringsfremmende innhold som del av programmet. Digital kompetanse er et av flere eksempler på slikt innhold. Fagressursen til kommunene inneholder en rekke anbefalinger om hvordan deltakere i introduksjonsprogrammet kan få tilrettelagt og relevant opplæring i digitale ferdigheter som en del av sitt program.

4.1.1 Fagressurs for digital kompetanse i introprogrammet

Det er HK-dir som har hovedansvar for fagressursen for digital kompetanse, og som har utformet de faglige anbefalingene om hvordan kommunene kan planlegge og gjennomføre opplæring i digital kompetanse som en del av programmet. Målgruppen er alle deltakere med behov for relevant opplæring i digitale ferdigheter. Fagressursen gir anbefalinger om hvordan opplæringen bør organiseres, hva den bør inneholde, og hvilken kompetanse den ansvarlige for opplæringen bør ha.

Fagressursen anbefaler at opplæring i digitale ferdigheter organiseres i egne kurs eller undervisningsøkter som først og fremst tar for seg digitale ferdigheter, uten at deltakeren samtidig skal lære et nytt språk. Dette er særlig viktig for deltakere med lite eller ingen skolebakgrunn. Det anbefales likevel at det digitale bør innlemmes i annen opplæring parallelt. Tett samarbeid mellom ansvarlig for de digitale kursene og norsklærere er viktig for å sikre overføringsverdi og at deltakerne får brukt de nye digitale ferdighetene også

¹² Deltakere i programmet som fikk oppholdstillatelse og ankom Norge før 1.1.2021 omfattes av introduksjonsloven, mens deltakere som får opphold eller ankommer Norge etter 1.1.2021, omfattes av bestemmelsene i den nye loven.

¹³ <https://introduksjonsprogrammet.imdi.no>

¹⁴ Elementet foreldreveiledning er obligatorisk for alle deltakere med barn.

som et verktøy i norskundervisningen. Det anbefales også bruk av «hjelpere» som en ekstraressurser i opplæringen. Slike hjelpere kan være andre deltakere med høy digital kompetanse, frivillige eller studenter, som kan bistå hovedansvarlig i gjennomføringen av opplæringen.

Som nevnt inneholder fagressursen også noen anbefalinger om tematikk og innhold. Her vises det til innholdet i Digidel¹⁵, som består blant annet av kurspakker og veiledningsmateriale for digital opplæring på ulike nivåer. Ressursene i Digidel er hovedsakelig rettet mot hovedansvarlig for opplæringen og eventuelle hjelpere. Ressursene er tilgjengelige på språkene tigrinja, arabisk, engelsk, polsk, urdu og somali, og kan derfor også brukes av deltakerne som øvingsressurser. Fagressursen understreker at målene for opplæringen bør være de samme som for den øvrige befolkningen. Videre er det satt opp en rekke mulige læringsmål for opplæringen med bakgrunn i disse overordnede temaene: «Grunnleggende digital forståelse», «deltakeren bør kunne kommunisere digitalt», «grunnleggende informasjonssøk», «inn- og utlogging».

Når det gjelder kompetansen til de som skal stå for opplæringen, sier fagressursen at det bør stilles høyere krav til hovedansvarlig enn til helperne. Hovedansvarlig skal ha pedagogisk utdanning og tilstrekkelig IKT-kompetanse som dekker læringsmålene for opplæringen. Hovedansvarlig bør også ha erfaring fra opplæring for voksne innvandrere, og kompetanse eller erfaring med digital veiledning. Når det gjelder helperne bør disse helst ha felles språk med deltakergruppen og grunnleggende digitale ferdigheter. De bør også ha en forståelse for hva som ligger i digital veiledning. Sistnevnte bør sikres gjennom egne kurs for helperne. Det legges også vekt på kontinuerlig kompetanseheving av lærerne og rådgiverne i introduksjonsprogrammet, for eksempel gjennom kollegaveiledning mellom de som er involvert i opplæringen.

Fagressursen er imidlertid ny, og ikke alle kommuner har begynt å ta dette i bruk ennå.

4.1.2 Digital kompetanse i norsk- og samfunnsfagsopplæring

I forbindelse med innføring av ny integreringslov er det også utarbeidet nye læreplaner i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere.¹⁶ I begge læreplanene fremgår det at opplæringen skal støtte og legge til rette for at deltakerne får bruke og videreutvikle sine digitale ferdigheter. Læreplanene har særlig fokus på at opplæringen skal bidra til å styrke deltakernes digitale dømmekraft og strategier for nettbruk, samt deres evne til å vurdere og bruke ulike digitale verktøy som støtte i kommunikasjon og læring av norsk og samfunnskunnskap. Det er et mål at digital kompetanse skal være en integrert del av opplæringen i disse fagene.

Innlemming av digital kompetanse som kompetansemål i læreplanene fordrer at opplæringsstedene legger til rette for digitale arbeidsmåter i opplæringen. Det innebærer at lærerne må ta i bruk digitale verktøy og ressurser i undervisningen. HK-dir har derfor utviklet kompetansepakker som hjelp og støtte for innføring av de nye læreplanene.¹⁷ Kompetansepakkene inneholder ressurser som kan brukes i arbeidet med å innføre digitale arbeidsmåter i skolen.

¹⁵ Digidel er en nettressurs initiert av Kommunal- og moderniseringsdepartementet og driftes av HK-dir.

¹⁶ Forskrift om læreplan i norsk for voksne innvandrere og forskrift om læreplan i samfunnskunnskap for voksne innvandrere

¹⁷ <https://kompetansepakker.hkdir.no>

4.2 Informantenes erfaringer med opplæring i digitale ferdigheter

Vi har spurt deltakerne og de ansatte om deres erfaringer med opplæring i digitale ferdigheter og digital undervisning.

4.2.1 Stor variasjon i opplæringstilbudet

Hvordan undervisning i digitale ferdigheter gjennomføres er svært ulikt fra kommune til kommune, og opplæringen er ikke standardisert, hverken i innhold eller omfang. Inntrykket fra intervjuene er at opplæringen i digitale ferdigheter i stor grad foregår stykkevis og delt. I den grad det gis opplæring i digitale ferdigheter, er det som regel som en del av undervisningen i norsk og samfunnskunnskap. To av de fem kommunene som er inkludert i denne undersøkelsen hadde ikke opplæring i digitale ferdigheter som et eget opplæringstilbud. Tilbudet i de øvrige tre kommunene varierer noe i omfang. To av kommunene hadde nivådelte kurs i digitale ferdigheter for sine deltakere¹⁸, mens den tredje kommunen kun hadde ett kurs i grunnleggende digitale ferdigheter rettet mot deltakere med svakest digital kompetanse. Stavanger kommune skiller seg ut med prosjektet «Digital borger» som de har drevet siden 2018 med tilskudd fra IMDi. Prosjektet har utviklet et opplæringsopplegg og differensierte datakurs for introdeltakerne.

I intervjuer med deltakerne forteller både de med høy og lav digital kompetanse at de opplever tilbudet om opplæring i digitale ferdigheter som minimalt og lite tilpasset deres nivå:

Vi var ikke vant til å bruke disse tingene før. Masse nye ting. Et par dager er ikke nok.

Også lærerne og programrådgiverne ser et tydelig udekket behov blant en stor gruppe av deltakerne. De forteller at deltakerne etterspør mer undervisning og hjelp til å håndtere de digitale utfordringene de jevnlig støter på.

I forbindelse med nedstenging og hjemmeundervisning under koronapandemien, fikk en del deltakere opplæring i bruk av digitale plattformer, som Teams, Zoom og Google Classroom. Flere deltakere nevner ellers få eksempler på ren IKT-opplæring. En del forteller at det digitale kan være en del av ordinær norskundervisning, men et mindretall oppgir at de har hatt egne timer for å lære om bruk av PC eller nettbrett. Deltakerne uttrykker det for eksempel slik:

Vi har noen datatimer, men for å lære norsk via PC. Ikke for å lære om PC. I løpet av tre måneder hadde jeg bare to timer med data.

Vi lærer ikke hvordan vi bruker iPad, men vi går inn på iPad og skriver eller gjør noen oppgaver. Vi trenger å lære alt om iPad, for eksempel sende melding, betale, gå inn på nettbank, alt som du kan bruke på iPad, vi trenger å lære det.

Deltakere med relativt høy digital kompetanse forteller for eksempel at de ønsker å lære mer om Office og hvordan de kan skrive søknader mer selvstendig. Når de har deltatt i undervisning om bruk av nettbrett eller PC, opplever de at nivået i undervisningen har vært for lavt for dem, og de har endt opp med å hjelpe andre eller å assistere læreren. Digitale elementer i undervisningen kan være at deltakerne skal gå inn på en nettside for å løse konkrete oppgaver, skrive en tekst på norsk inn i Word, eller jobbe med

¹⁸ Med unntak av de som er i ordinær grunnskole- eller videregående opplæring.

hjemmelekser på nettbrett. Noen gir uttrykk for at opplæringen ikke oppleves meningsfull:

Vi øver, men veldig lette ting. For eksempel et bilde av en katt, vi trykker på bildet og den sier lyden, hvordan det skal uttales. Vi ønsker å lære hvordan vi kan bruke PC godt, lage filer, skrive, gjøre et prosjekt.

Deltakere med lite skolegang og digital erfaring opplever opplæringen i digitale ferdigheter som mangelfull og de ønsker å lære mer. Mange forteller om en følelse av å falle utenfor i samfunnet. De opplever å ha lite kontroll over egen digital hverdag, blant annet fordi de er avhengig av hjelp til de fleste oppgaver. Det skaper frustrasjon å oppdage at samfunnet er digitalisert uten å evne å henge med på det mest nødvendige.

Verden utvikler seg raskt. Det er mye som er nytt. Jeg kan ikke lese og skrive godt. Jeg prøver å følge med. Folk med utdanning har full kontroll. For meg er det vanskelig.

På spørsmål om hva de kunne tenke seg å lære mer om av digitale ferdigheter, nevner flere at de ønsker å beherske praktiske oppgaver knyttet til personlig økonomi, bank, skatt, søknader og kommunikasjon med det offentlige.

Det er veldig viktig. Vi anbefaler at det tas mer hensyn til det, siden Norge blir mer digitalisert nå. (...) I forholdet til skatt, jeg har jobbet i fire måneder, de trekker 50 prosent i skatt. Jeg prøvde å ta kontakt med skattekontoret, men alt er digitalisert, de sier at du kan gjøre det hjemme, men jeg kan ikke det, det er viktig med opplæring av de forskjellige tingene her.

Flere uttrykker også bekymringer knyttet til digitalt utenforskap og oppfølging av barn:

Hvis alt blir digitalisert, du kan være ute av samfunnet, alt går sammen, men du står utenfor den digitaliserte verden. Sønnen min skal begynne i barnehage, da skal vi få all informasjonen [fra barnehagen] digitalt. Jeg har ikke har god kunnskap om data, det er vanskelig for oss. Jeg tror det er en god anbefaling at staten tenker på det.

Andre nevner utfordringer med pålogging på nettsider eller tjenester med passord, og at de ønsker opplæring i generell bruk, som for eksempel å kjøpe billetter, betale fakturaer, sende digitale søknader, og annen grunnleggende bruk av PC og nettbrett. Deltakerne med lav digital kompetanse beskriver en frustrasjon og avmakt i møte med den digitale virkeligheten i Norge.

Det er vanskelig og komplisert, men det er bedre å bruke tid til å lære, enn å bruke hele livet ditt til å spørre andre.

4.2.2 Barrierer for opplæring i digitale ferdigheter

Når de ansatte forteller om opplæringen i digitale ferdigheter, trekker de frem spennet i deltakernes digitale kompetanse og behovet for å tilpasse opplæringen til så ulike nivåer som svært krevende. Deltakerne stiller med ulike forutsetninger og det anses som nødvendig å differensiere opplæringen. I denne sammenheng er det flere ansatte som mener at kompetansekartleggingen som gjennomføres i forkant av introduksjonsprogrammet ikke gir tilstrekkelig kunnskap om deltakernes digitale ferdigheter. Dette løses på ulike måter. Blant de tre kommunene som har et tilbud om opplæring i digitale ferdigheter, har ansatte i den ene kommunen valgt å gjennomføre egne kartlegginger av deltakernes digitale kompetanse i forkant av opplæringen. I den andre kommunen har de ansatte valgt å ta utgangspunkt i deltakernes utdanningsnivå, og så eventuelt flytte deltakerne til et annet nivå dersom de oppdager at nivået er for høyt/lavt. I den siste kommunen har de, som nevnt tidligere, valgt å begrense tilbudet til

de med svakest digital kompetanse. Dette er gjerne deltakerne med veldig lite eller ingen skolegang fra opprinnelseslandet.

Kompetansen som kreves for å gjøre deltakerne mer selvstendige digitalt kan også være krevende. Ofte er det ikke pedagoger som gir opplæring i digitale ferdigheter. De som gjennomfører opplæringen i dag har ikke fagkunnskap i digitale ferdigheter, og noen ansatte opplever at de ikke har den nødvendige kompetansen for å drive slik opplæring. Samtidig er det få muligheter for egen kompetanseutvikling. To ansatte uttrykker det slik:

Der har vi null opplæring. Det kunne vi jo ha fått. Det blir opp til hver enkelt å finne ut om.

Jeg fikk bare beskjed om at jeg skulle ha disse kursene, og «lykke til». Jeg har ikke pedagogikk, eller spesiell digital kompetanse. Jeg kan ikke lære alt fra scratch. (...) Det er ingen kvalitetssikring i hva vi underviser. Det hadde vært fint med tydelige pakker vi kunne bruke.

Slik det er i dag stilles det ikke kompetansekrav til den som skal gi opplæring i digitale ferdigheter, men HK-dir (og IMDi) har kommet med noen anbefalinger om hvilken kompetanse vedkommende bør ha (jf. avsnitt 4.1.1 over). Tilbakemeldingen fra våre informanter tyder også på at det ikke finnes et tilbud om kompetanseutvikling for de som underviser i digitale ferdigheter. Der det ikke er etablert et fast tilbud forteller de ansatte at det ofte blir opp til noen «ildsjeler» blant de ansatte å legge til rette for å gi opplæring i digitale ferdigheter. Noen av programrådgiverne vi har intervjuet mener at opplæringen i digitale ferdigheter bør gjennomføres av pedagoger i voksenopplæringen.

Deltakerne opplever også knappe tidsressurser hos de ansatte som en utfordring. Deltakerne peker på behovet for å lære jevnlig. Et intensivt kurs eller opplæring over få dager holder ikke. De ser behov for jevnlig opplæring og veiledning for å greie å tilegne seg digitale ferdigheter på et nivå som vil gjøre dem mer selvstendige. Noen deltakere sier at de kan be rådgiveren om hjelp til å løse et konkret problem. Da får de en time for å løse dette problemet, men dette er ofte ikke nok til å sette dem i stand til å løse problemet selv neste gang. En deltaker uttrykker det slik:

Ja, det er riktig, det kan være vanskelig, de kan ha andre ting å gjøre på skolen. Vi kan få en time, men det er ikke god nok tid til det vi trenger hjelp til.

De problemene deltakerne ber om hjelp til å løse er ofte knyttet til håndtering av ulike digitale tjenester som nettbank, søknad om ytelse på nav.no, eller annen digital kontakt med det offentlige. I slike tilfeller får de ofte en-til-en veiledning av en lærer eller programrådgiver. Her kommer programrådgiverne og lærerne jevnlig i personvernskonflikter, fordi alle slike prosesser krever personlig innlogging. Dette stiller partene i en sensitiv situasjon, der personlig informasjon om økonomi, helse, oppholdstillatelse med mer må deles. Flere rådgivere nevner denne skvisen som problematisk. De må enten overse føringer for hva de skal være involvert i når det gjelder deltakernes privatliv, eller sette grenser for seg og deltakeren for hvor mye hjelp de kan yte og dermed la være å hjelpe deltakeren videre. Ofte er det utydelig hvilke andre aktører som har ansvar for å løse problemer deltakerne kommer med. Det er ingen andre å sende deltakerne videre til, og deltakeren får dermed hverken opplæringen eller veiledningen som er nødvendig for å lære å håndtere problemet selv. En ansatt beskriver det slik:

Jeg har satt meg ned med den enkelte med en konkret individuell utfordring. Da bryter jeg helt sikkert etiske regler, men for meg tar det pedagogiske over da. Da lager jeg passord til dem, så vi kommer oss videre. Jeg vet jeg bryter regler, men det kan jeg argumentere for.

5 Erfaringer med formidling av koronainformasjon

En av problemstillingene i dette prosjektet er å redegjøre for hvilke kanaler nyankomne flyktninger har brukt for å få nyheter og informasjon om koronapandemien og myndighetenes smitteverntiltak.

Det ble tidlig under pandemien klart at enkelte innvandrergupper var overrepresentert blant smittede og dem som ble alvorlig syke (Kunnskapsdepartementet, 2020). Det finnes foreløpig ikke sikker kunnskap om hva overrepresentasjonen skyldes, men sosioøkonomiske forhold og kultur for kontakt og omgangsform trekkes frem som mulige årsaker (ibid.). Spesielt opphopningen av flere sårbarhetsfaktorer, for eksempel ulike levekårsutfordringer, i enkelte grupper kan ha virket forsterkende, og dermed gitt økt risiko for smitte og alvorlig sykdom (Indseth et.al., 2021). I tillegg er det grunn til å tro at språklige og digitale utfordringer har bidratt til svakere etterlevelse av smittevernregler i enkelte innvandrergupper, og dermed økt smitte (Kunnskapsdepartementet, 2020). Sistnevnte har også i stor grad sammenheng med manglende tilpasning i myndighetenes informasjonsarbeid under pandemien.

I dette kapitlet beskriver vi myndighetenes informasjonsarbeid under pandemien og vi redegjør for hvordan deltakere i introduksjonsprogrammet har fått informasjon om koronapandemien og smitteverntiltak, og hvilke erfaringer de har med denne informasjonen.

Da vår undersøkelse ble gjennomført (september/oktober 2021) var smittetrykket i landet relativt lavt og samfunnet var gradvis på vei mot en normal hverdag. I intervjuene la vi vekt på informasjonsformidlingen gjennom hele perioden, det vil si fra pandemien brøt ut og helt fram til intervjutidspunktet.

5.1 Myndighetenes informasjonstiltak under pandemien

Erfaringer har vist at mye av den offisielle informasjonen om koronapandemien og smitteverntiltak ikke har nådd ut til hele innvandrerbefolkningen, og det ble tidlig klart at innvandrerbefolkningen hadde behov for tilpasset informasjon. Dette ble blant annet påpekt i Koronakommisjonens rapport (NOU 2021:6), og mye tyder på at mangfoldsperspektivet ikke var godt nok innarbeidet i den generelle informasjonsstrømmen fra myndighetene i starten av pandemien (Skogheim et al., 2021). Myndighetene tok etter hvert grep og informasjonsarbeidet rettet mot innvandrerbefolkningen ble satt i system. IMDi har hatt en sentral rolle i dette arbeidet, både som koordineringsansvarlig for myndighetenes tiltak på dette området, og som sekretariat til ekspertgruppen som fortløpende har vurdert og foreslått tiltak for å redusere smitte i innvandrerbefolkningen.

Det er flere forhold som kan ha bidratt til å hindre at informasjonen nådde fram til hele innvandrerbefolkningen. Språkutfordringer har trolig vært en stor barriere for å forstå myndighetenes (til dels kompliserte) budskap om koronasituasjonen og smitteverntiltak (Kunnskapsdepartementet, 2020). Samtidig viser undersøkelser at mange innvandrergupper bruker andre kanaler for informasjonsinnhenting og kommunikasjon enn befolkningen for øvrig (Skogheim et al., 2020b). Myndighetenes kommunikasjon gjennom tradisjonelle kanaler (enveis, tradisjonelle medier), og til dels også digitalt, har derfor vist seg å være lite effektiv. Erfaringene tyder også på at svak digital kompetanse og manglende tilgang på digital ID har vært en utfordring i forbindelse med bestilling av test og formidling av testresultater (Kunnskapsdepartementet, 2020).

Blant noen av tiltakene som ble foreslått, og senere iverksatt, for å nå ut til innvandrerbefolkningen, var økt testkapasitet og drop-in testing i områder med høyt smittetrykk, oversatt informasjonsmaterieell og en nasjonal samleside på nett for koronainformasjon på ulike språk¹⁹, informasjonsvideoer på ulike språk, og en flerspråklig koronatelefon (Kunnskapsdepartementet 2020, 2021; Skogheim et al. 2020a, 2020b, 2021). En av de viktigste informasjonskanalene under pandemien har vært direktoratenes²⁰ og frivillige organisasjoners nettsider. Disse nettsidene har ofte hatt lenker til relevant informasjon fra helsemyndighetene på flere språk. Andre informasjonskanaler som har vært brukt er sosiale medier, muntlig informasjon på telefon, plakater i butikker og andre publikumsarenaer, informasjonsvideoer og andre visuelle medier, og aviser (Skogheim et al., 2020a).

Skogheim et al. (2020a, 2020b, 2021) har kartlagt informasjonstiltakene fra offentlige myndigheter og frivillige organisasjoner rettet mot innvandrerbefolkningen under pandemien. Forskerne har identifisert både suksessfaktorer og barrierer for at informasjonen skal nå fram til målgruppen. Funnene baserer seg blant annet på erfaringer fra lokale myndigheter (kommuner/bydeler), frivillige organisasjoner og representanter fra målgruppen. Erfaringene tyder på at tilgjengeliggjøring av informasjon og lavterskeltilbud i kombinasjon med direkte oppsøkende arbeid og dialogbasert formidling, har vært en suksessfaktor (ibid.). Enkelte kommuner har også erfart at visuell informasjon fungerer bedre enn skriftlig informasjon (Kunnskapsdepartementet, 2020).

Det har vært en gradvis erkjennelse at oversettelser av informasjon uten tilrettelegging og tilgjengeliggjøring har begrenset effekt (Kunnskapsdepartementet, 2021). Oversatt informasjon kan fortsatt være vanskelig å forstå fordi språket blir for «akademisk» og abstrakt (Skogheim et al., 2020b). Muntlig, og helst dialogbasert, informasjonsformidling ser derfor ut til å være mer effektivt. Det åpner opp for at mottaker kan stille spørsmål om det de lurer på, og gir mulighet for å avklare ulike begreper som ellers kan misforstås. Det er også tillitsvekkende dersom informasjonsformidlerne er personer som er kjent i, eller er en del av, de respektive miljøene (Skogheim et al., 2020a). Dette er særlig viktig ettersom innvandrere kan ha noe lavere tillit til informasjon fra helsemyndighetene enn befolkningen for øvrig (Diaz et al., 2021).

Erfaringene tyder også på at ulike frivillige organisasjoner, trossamfunn og andre ressurspersoner i de respektive miljøene har vært en viktig ressurs i informasjonsarbeidet.²¹ Disse er ofte tettere på og har stor tillit i innvandrer miljøene, og har gjerne etablerte nettverk som allerede fungerer som informasjonsarenaer i andre sammenhenger. Informasjonsformidling på mottakernes morsmål blir også trukket frem som et positivt tiltak, fordi det også innebærer en kulturoversettelse og kontekstualisering til mottakernes livssituasjon som bidrar til å øke *forståelsen* av innholdet (Skogheim et al., 2020b).

Frivillige organisasjoner har også spilt en viktig rolle i å spre myndighetenes informasjon gjennom andre kanaler. Noen eksempler er dør-til-dør-aksjoner, dialogmøter, sosiale medier og informasjon gjennom innvandrermedier (Kunnskapsdepartementet, 2021). Erfaringene med kampanjer i sosiale medier har vært positive. Det er også indikasjoner

¹⁹ Dette tiltaket ble ikke iverksatt (Kunnskapsdepartementet 2021)

²⁰ Blant annet Helsedirektoratet, FHI, NAV, UDI, Utdanningsdirektoratet, Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet, HK-dir og Husbanken.

²¹ Under pandemien har det blitt bevilget ekstraordinære tilskuddsmidler til frivillige organisasjoner for å drive informasjonstiltak. Midlene forvaltes av IMDi.

på at informasjonskampanjer i sosiale medier oppfattes som mindre invaderende enn tilpassede SMS-er (Kunnskapsdepartementet, 2020).

Samtidig har aktørene erfart at tiltak som kan fungere overfor én gruppe, behøver ikke nødvendigvis fungere overfor en annen. Et eksempel på det er Ambassadørprosjektet i bydel Gamle Oslo; et tiltak der ressurspersoner fra det norsk-somaliske miljøet samarbeidet med bydelen som formidlere av informasjon inn i eget miljø. I tiden etter prosjektet observerte man en nedgang i smitten blant somaliere (Skogheim et al., 2020b). Et tilsvarende tiltak ble utprøvd i en annen bydel for andre grupper, men fungerte ikke etter forventningene (ibid.). Slike erfaringer har bidratt til økt bevisstgjøring om at ulike minoritetsgrupper kan ha behov for ulike former for tilrettelegging med tanke på språkføring, innhold og kanal (Skogheim et al., 2021; Indseth et al., 2021).

God tilrettelegging av informasjonstjenester krever kunnskap om målgruppen, herunder språkferdigheter, kommunikasjonskultur og -vaner, og medievaner. Myndighetenes råd og anbefalinger har i stor grad vært formidlet gjennom offentlige nettsider og norske nyhetsmedier. Det ble antatt at overrepresentasjonen i smitte og innleggelse, og svak etterlevelse av råd og anbefalinger i enkelte innvandrergupper, har sammenheng med at innvandrere har andre medievaner enn befolkningen for øvrig og at de i relativt større grad har tiltro til alternative informasjonskilder (Diaz et al., 2021; Kunnskapsdepartementet, 2020).

Rambøll (2021b) har utført en undersøkelse om innvandreres mediebruk under pandemien. Undersøkelsen viser høy grad av tillit til norske medier, og at norske medier også er de som brukes mest blant innvandrere. Funnene tyder også på at norske medier og offentlige nettsider har vært primærkilden for informasjon under pandemien – til tross for at mange hadde utfordringer med språket. Sosiale medier er også fremtredende når det gjelder nyheter og informasjon om pandemien. Flertallet av informantene oppga også at de følger utenlandske nyhetsmedier, men at dette ikke er en sentral kilde for informasjon om pandemien. Undersøkelsen finner heller ikke noen klare tegn på at informantene har endret sine medievaner under pandemien, men flere av informantene har likevel uttrykt at de har vært mer opptatt av nyheter nå enn tidligere. Utvalget i denne undersøkelsen er imidlertid skjevt med en overrepresentasjon av høyt utdannede, noe som gjør disse resultatene ikke kan generaliseres til innvandrerbefolkningen som helhet.

Som vist har en rekke individuelle forhold ved målgruppen påvirket deres forutsetninger for å motta og forstå informasjonen fra myndighetene. På en annen side har myndighetenes manglende kjennskap til målgruppen skapt utfordringer i tilpasningen av kommunikasjonen og tiltak rettet mot innvandrerbefolkningen. Pandemien har derfor vist at manglende kjennskap til mangfoldet i befolkningen også utgjør en beredskapsrisiko (Kunnskapsdepartementet, 2021). Selv om mangfoldsperspektivet og prinsippene om likeverdige offentlige tjenester allerede er sentrale føringer i norsk forvaltning, har pandemien vist at det er behov for høyere bevissthet, kompetanse og grad av implementering på tvers av sektorer og forvaltningsnivåer (Kunnskapsdepartementet 2021; IMDi/DSB 2021).

På bakgrunn av disse erfaringene fikk IMDi og Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) i oppdrag å identifisere utfordringer med å nå innvandrerbefolkningen i en krisesituasjon, og utarbeide en liste anbefalte tiltak for myndighetene, med mål om å styrke beredskapen overfor innvandrerbefolkningen. Direktoratene foreslår blant annet å tydeliggjøre mangfoldsperspektivet i samfunnssikkerhets- og beredskapsarbeid, sikre at krisekommunikasjon er helhetlig og koordinert, og at informasjon er brukertilpasset til ulike grupper og i flere kanaler. Det legges også vekt på større grad av brukermedvirkning, for eksempel gjennom involvering av innvandrersorganisasjoner og ressurspersoner fra innvandrer miljøene (IMDi/DSB, 2021).

5.2 Hvordan har introdeltakerne fått koronainformasjon?

Hovedinntrykket fra intervjuene er at de fleste har fått informasjon om pandemien og smitteverntiltak muntlig, både på norsk og ved bruk av tolk. Informasjonen har blitt gitt i undervisningssammenheng, i en-til-en samtaler eller i gruppe med deltakere som har felles språk. Det de har fått av informasjon som kan betegnes som digital er SMS-er fra kommunen om smitteverntiltak. SMS-ene har vært på norsk, men mange forteller at de har brukt Google Translate for å oversette informasjonen, eller spurt bekjente eller ansatte om de kan forklare innholdet.

Vi har også spurt deltakerne om de selv har søkt etter informasjon om korona og smitteverntiltak i Norge. I intervjuene spurte vi også spesifikt om myndighetenes informasjon. Flertallet av deltakerne klarer imidlertid ikke å identifisere hvem som har stått bak informasjonen de har funnet eller fått, med unntak av SMS-ene fra kommunen og informasjonen de har fått muntlig på skolen. Dette har trolig sammenheng med at mange har svak digital kompetanse, noe som også innebærer at man ikke forholder seg kritisk til informasjonskilder. Sistnevnte er også noe de ansatte har påpekt (jf. delkapittel 3.3). Vi har derfor ikke et godt nok grunnlag for å si noe om hvordan deltakerne har oppfattet informasjonen fra myndighetene.

I spørreundersøkelsen svarte hele 84 prosent av respondentene at de hadde søkt etter informasjon om pandemien og smitteverntiltak. Også i intervjuene var det en del som fortalte at de har søkt etter koronainformasjon, men ikke en like stor andel som i spørreundersøkelsen. Dette skyldes trolig at høyt utdannede er overrepresentert blant respondentene på spørreundersøkelsen. Sistnevnte understøttes av det de ansatte formidler. De ansatte vi har intervjuet oppfatter at flertallet av deltakerne i liten grad har søkt etter koronainformasjon på egenhånd, og da særlig informasjon fra norske helsemyndigheter. De mener at deltakerne har for svake digitale ferdigheter til å håndtere dette.

De ansattes erfaringer illustrer noen av begrensningene i myndighetenes informasjonstiltak rettet mot innvandrerbefolkningen i starten av pandemien. Flere ansatte trekker for eksempel frem at informasjonen fra helsemyndighetene har vært spredt på mange nettsider, og de opplever at det vært krevende både for dem, og ikke minst for deltakerne, å navigere på nettsidene for å finne aktuell informasjon. Dessuten var ikke informasjonen tilgjengelig på relevante språk i starten av pandemien, og de ansatte så seg nødt til å bruke andre kanaler for å formidle viktig informasjon, for eksempel muntlig med bruk av tolk. Etter hvert som oversatt informasjon ble mer tilgjengelig, har de ansatte vært aktive med å dele lenker til denne informasjonen med sine deltakere.

De deltakerne som har søkt informasjon selv blant de vi har intervjuet har vært spesielt interesserte i smittesituasjonen, både lokalt og globalt, og antatte bivirkninger av koronaviruset. Generelt fremstår disse deltakerne som digitalt kompetente og i stand til å håndtere informasjonssøk på internett. Enkelte sier at de søker informasjon de kan formidle videre til familien i opprinnelseslandet. Som tidligere nevnt er det mange som uttrykker liten tillit til medier i opprinnelseslandet, men høy tillit til norske nyhetsmedier. Det kan være en forklaring på hvorfor noen deltakere bruker norske kilder for å finne koronainformasjon de kan formidle til familien. Noen av deltakerne uttrykker det slik:

Til å begynne med så var vi nysgjerrig på hva dette korona er så jeg søkte en del informasjon selv og når vaksinen kom så søkte jeg informasjon om den også. På arabisk. Vanskelig på norsk.

Jeg er ikke i risikoalder. Men redd for familien i Afghanistan. Det er dårlig helsesystem der. Jeg har mye kontakt med dem, for at de skal passe på, og gitt dem råd. Jeg har funnet ut ting via media. Hva legene sier. Og gjennom helsetjeneste-sider i Norge. Hva som kan hjelpe mot store bivirkninger av vaksine. Jeg fulgte noen leger fra Tyskland, Frankrike og Iran. På Youtube. Jeg har samlet mye info om dette.

For meg var det viktig. Jeg har fulgt med hele veien, fra det startet i Kina. Hva vi skal gjøre med det. Hvordan man kan ha godt immunforsvar. Jeg har delt det jeg har funnet med familie og nære venner. F.eks. på Messenger.

De aller fleste deltakerne vi har snakket med opplever at de har fått nok informasjon om pandemien og smitteverntiltak. De forteller at de kjenner til de generelle reglene om håndvask, bruk av antibac, å holde avstand, og at man skal hoste i armkroken. En del forteller også at de har fulgt med på norske nyheter om koronapandemien, for eksempel pressekonferansene. Dette har imidlertid hatt begrenset informasjonsverdi da mange ikke forstår språket. Pressekonferansene ble oversatt og dubbet fra februar 2021, men ingen av deltakerne har nevnt at de har sett pressekonferansene på sitt språk.

Noen av deltakerne påpeker at informasjon om korona og smitteverntiltak «har vært overalt». Omtrent alle viser til at det henger plakater rundt omkring på skolen og i andre offentlige bygg og publikumslokaler med informasjon om generelle smitteverntiltak på ulike språk. Dette støtter funnene om at visuell informasjon kan være mer effektivt enn skriftlig informasjon (jf. kapittel 5.1). Også de med svake lese- og skriveferdigheter har kunnet dra nytte av disse plakaterne fordi mange inneholder gode illustrasjoner og tegninger.

Muntlig på skolen med tolk og brosjyrer på arabisk. Hvor enn vi går ser vi plakater på arabisk eller får papir med informasjon på arabisk.

Vi finner informasjon om korona alltid. Meldinger som kommer og nyheter. Vi har ikke problemer med å finne informasjon om korona.

Andre deltakere mener at de hadde god kjennskap før de kom til Norge.

Jeg fikk det [informasjon] fra vi var i Afrika, det er verden over, alle i verden vet hvordan korona er, hvor farlig den er, vi har lært det fra vi var i Afrika. Vi kom hit og visste.

Såne ting vet hele verden, bruker maske. Informasjon fikk vi i Afghanistan. Alle vet om korona.

Introdeltakere kan sies å være i en «særstilling» sammenlignet med andre innvandrere, nettopp fordi de deltar i programmet. I introduksjonsprogrammet har deltakerne tilgang til lærere og rådgivere som sørger for at de får med seg siste nytt om koronasituasjonen og smitteverntiltak. Dette kan være en forklaring på hvorfor en så stor andel av informantene opplever at de er godt informert. Samtidig tyder de ansattes erfaringer på at deltakerne har hatt mange av de samme utfordringene man har identifisert i innvandrerbefolkningen ellers (som er redegjort for i kapittel 5.1). De ansatte forteller at mange deltakere har hatt behov for veiledning underveis når det gjelder testing og vaksinerings. De ansatte har bistått deltakerne i forbindelse med bestilling av koronatest og vaksinetime, og andre forteller om deltakere som har hatt problemer med å finne og forstå testresultatene. I en av kommunene ble vaksinerings av deltakerne organisert og gjennomført på voksenopplæringscenteret, nettopp for å imøtekomme disse utfordringene. Andre ansatte forteller at de har fulgt deltakere til vaksinesenteret.

De fleste deltakerne vi har intervjuet uttrykker stor tillit til informasjonen de har fått om koronapandemien og smitteverntiltak. De ansatte vi har intervjuet har en litt annen

oppfatning på dette området. En del mener at konspirasjonsteorier om korona og vaksinen er utbredt blant deltakerne. Årsaken til dette, ifølge de ansatte, er deltakernes manglende kildekritikk og tiltro til alternative informasjonskilder som for eksempel familie og venner. Dette har imidlertid ikke kommet frem i intervjuene med deltakerne. Vi har ett eksempel fra en deltaker som uttrykker skepsis til informasjonen fra myndighetene om smittesituasjonen:

De overdrev tallene, når de sier at det var 100 eller 200 mennesker som ble smittet her i dag, men jeg har aldri snakket med noen som har tilfeller, så hvorfra henter de disse tallene? Jeg følte at de overdrev litt. Jeg vet ikke, men før oppfordret de alle til å ta vaksinen, så de overdrev litt med tallene. Jeg følte det sånn. Og så med engang er vi ferdige med pandemien.

6 Flyktingenes digitale kompetanse

På grunnlag av våre funn har vi brukt Europarådets DigComp-rammeverk for å strukturere vurderingen av de nyankomne flyktingenes digitale kompetanse (se beskrivelse av rammeverket i avsnitt 1.3.1 og en utdypende beskrivelse i vedlegg 1). Vi har analysert datamaterialet, og lagt spesiell vekt på å beskrive hvordan flyktingenes typiske digitale hverdag ser ut og hvilke utfordringer de opplever. Noen av disse utfordringene har blitt beskrevet av flyktingene selv, mens andre utfordringer fremkommer av analysene, da det ofte er vanskelig for de med lav digital kompetanse å se hva de *ikke* kan og hvilke muligheter som finnes i den digitale verden.



Figur 6.1: Kompetanseområdene i DigComp.

6.1 Ulike kompetansenivåer

Vi har tatt utgangspunktet i kompetansenivåene fra DigComp, som beskriver spennet fra grunnleggende til avansert digital kompetanse (nivå 1-6). Vi forstår digital kompetanse som sammensatt av de fem kompetanseområdene vist i Figur 6.1.

Våre undersøkelser har avdekket at det er svært stor variasjon i den digitale kompetansen til nyankomne flyktinger. Denne variasjonen skaper store utfordringer både for de som skal veilede og gi undervisning til denne gruppen, og for de som utarbeider retningslinjer for tilbudet om opplæring i digital kompetanse. Det medfører også utfordringer for offentlige aktører som er ansvarlige for tjenester som er relevante for denne gruppen. Første og fremst oppleves det imidlertid som svært utfordrende for personer i gruppen med svakest digital kompetanse.

I dette prosjektet har vi observert og intervjuet individer på alle de aktuelle DigComp-nivåene vi har inkludert (nivå 1-6), med en tydelig overvekt av personer på den nedre delen av skalaen (grunnleggende ferdigheter). Det er verdt å påpeke at nivå 1 og 2, det som omtales som grunnleggende kompetanse, innebærer svært store utfordringer knyttet til forståelse og bruk av digitale enheter, kanaler og informasjon. Disse personene er helt avhengige av bistand fra andre for å utføre det

mange vil oppfatte som enkle oppgaver. Personer med digital kompetanse på nivå 1 og 2 har generelt store problemer med å delta aktivt i en såkalt «digital hverdag». Til tross

	Nivå	Oppgaver	Autonomi
Grunnleggende	1	Enkle oppgaver	Med bistand
	2	Enkle oppgaver	Delvis autonomi med noe bistand ved behov
Mellomnivå	3	Veldefinerte rutineoppgaver, og enkle problemer	På egenhånd
	4	Veldefinerte og mindre rutinepregede problemer	Uavhengig basert på egne behov
Avansert	5	Forskjellige oppgaver og problemer	Bistår andre
	6	De fleste oppgaver	Tilpasser seg andre i en komplisert kontekst

for at svært mange har tilgang til digitale enheter og er i stand til å kommunisere digitalt, vil en betydelig andel av deltakerne vi har intervjuet klassifiseres som personer med gjennomsnittlig digital kompetanse på nivå 1 og 2. Det er imidlertid også mange som har middels god digital kompetanse (nivå 3 og 4), og denne gruppen oppleves som den som passer best inn i de forskjellige tilbudene og undervisningsoppleggene vi har undersøkt i dette prosjektet. De har nødvendig kompetanse til å klare enkle oppgaver selv, og de har tilstrekkelig forståelse for hvordan enheter og programmer fungerer. Det gjør at de uten store grep kan bruke digitale verktøy som eksempel i undervisning i norsk og samfunnsfag.

Et fåtall av deltakerne i intervjuene er på nivå 5 og 6. Det som kjennetegner denne gruppen er at de opplever svært få problemer knyttet til bruk av digitale verktøy og tjenester, og både flyktingene selv og de ansatte oppfatter det som klart og tydelig at denne gruppen er selvstendige og gode til å finne informasjon og sikre at de lærer seg nødvendige ferdigheter for å bruke for eksempel offentlige digitale tjenester.

Variasjonen i digital kompetanse samsvarer også ofte med andre variabler, og vi ser at utdanningsbakgrunn spesielt ofte gir gode indikasjoner på flyktingenes digitale kompetanse. Personer med lavest digital kompetanse har ofte svært lite eller ingen utdanning, og mange av disse har også svært lite erfaring med digital teknologi fra hjemlandet. Ofte kommer disse fra landsbyer og lite urbane områder, og de forteller at digital infrastruktur og bruk av digitale verktøy var lite utbredt i hjemlandet. I tillegg ser vi noen antydninger til at unge personer i noen større grad enn eldre er aktive brukere av digitale enheter. De yngres bruk av for eksempel Instagram og TikTok bringer med seg en rekke fordeler og kan ha overføringsverdi til bruk av andre digitale plattformer og kanaler. Mengdetrening og eksponering gir generelle læringseffekter. Dette er imidlertid ikke et entydig bilde, og flere godt voksne flyktinger har også tatt i bruk en rekke digitale tjenester.

Et annet viktig element er at digital kompetanse i utgangspunktet ikke avhenger av lese- og skriveferdigheter. Det er likevel tydelig at manglende lese- og skriveferdigheter gjør det svært utfordrende å være en aktiv deltaker i en digital hverdag der tekst – på et fremmed språk – utgjør en sentral del av landskapet. I tillegg til språk kan også det latinske alfabetet skape ytterligere utfordringer for de som ikke er vant til dette.

Et tydelig funn i prosjektet er at den betydelige gruppen personer som har digital kompetanse på nivå 1 og 2 møter store barrierer i deres forsøk på å bli aktive deltakere i det norske samfunnet. Mer kunnskap og forsterket innsats rettet mot å få denne gruppen raskere opp på et nivå der de kan være noe mer selvstendige digitale brukere, fremstår som avgjørende for god integrering og vellykket opplæring og introduksjon til det norske samfunnet. Dette underbygges av våre intervjuer og observasjon av opplæring i digital kompetanse, av eksisterende forskning samt av oppfatningene til de ansatte vi har intervjuet.

Det er også verdt å understreke at flyktingene selv tidvis uttrykker sterk frustrasjon over sin mangelfulle digitale kompetanse. De har en klar forståelse av at «Norge er digitalt» og at det er helt avgjørende for aktiv samfunnsdeltakelse å beherske digitale enheter og verktøy. Noen opplever dette som overveldende og demotiverende, men det er også svært mange som fremstår som særdeles motiverte til å lære mer. De sier selv at de har mottatt svært lite opplæring i digital kompetanse og gir tydelig uttrykk for at de synes det burde gis mye mer opplæring. I kapittel 4.2 omtaler vi dette i mer detalj, og det er verdt å merke seg at mens representanter for HK-dir vektlegger *veiledning* fremfor *opplæring*, sier flyktingene selv at de mener et styrket opplæringstilbud er strengt nødvendig for dem. Disse betraktningene gjelder primært deltakerne på nivå 1 og 2 i digital kompetanse, men også delvis de med noe høyere digital kompetanse.

6.2 Fem personas

På bakgrunn av datainnsamlingen og analyse av dette datamaterialet, har vi utarbeidet fem enkle *personas*. Disse utarbeides for å tydeliggjøre hvordan ulike typer behov og utfordringer henger sammen, og hvilke kjennetegn som ofte er forbundet med forskjellige digitale hverdager og digitale kompetanseprofiler. Dette gjør det mulig å forstå hvilke utfordringer nyankomne flyktninger står overfor og er grunnlaget for anbefalingene som følger i neste kapittel.

Nedenfor presenterer vi de fem personasene vi har utviklet. Til sammen skal disse fem personasene representere «typiske» nyankomne flyktninger som deltar i introduksjonsprogrammet. Hver *personas* beskriver en fiktiv, men karakteristisk representant for målgruppen. Hver *personas* inneholder en beskrivelse av typiske personkjennetegn, hvordan den digitale hverdagen ser ut, hvilke utfordringer *personas*en typisk møter i bruk av digitale medier og tjenester, og en vurdering av *personas*ens digitale kompetanse.

6.2.1 Person 1: Berhane

Berhane er godt voksen, og kommer fra en liten landsbygd i Eritrea. Han har hatt ulike mindre jobber, blant annet som anleggsarbeider, men har i hovedsak overlevd ved å dyrke jord sammen med sin familie. I voksen alder fikk han kjennskap til mobiltelefon, men han har aldri lært om hvordan denne egentlig fungerer. Han har kun et par års skolegang fra hjemlandet.

Berhane (mann, 42 år)

Botid i Norge: 5 md.
Landbakgrunn: Eritrea
Utdanning: 2 år grunnskole
Språk: Morsmål, og lite norsk
Digitale enheter: Smarttelefon og nettbrett

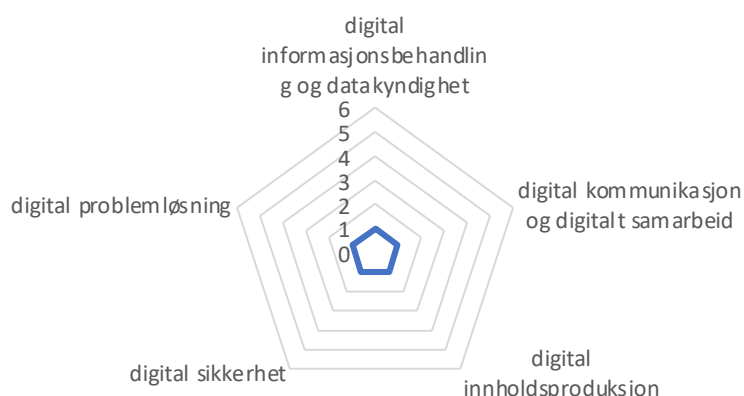
Digital hverdag

Berhane er i ferd med å finne seg til rette i Norge, og mye av tiden brukes med familie, venner og på voksenopplæringen. Han bruker smarttelefonen jevnlig, i hovedsak til å ringe og sende meldinger til familie og bekjente. Noen ganger bruker han imidlertid også Googles oversettingstjeneste og kartfunksjonalitet, men lite annet ut over dette. Han har også tilgang til et nettbrett, og denne brukes i voksenopplæringen. Han kan ta bilder og skrive enkle tekster, og er i stand til å bruke programmene de har fått opplæring i. Ut over dette brukes nettbrettet blant annet til YouTube, primært for å se TV.

Utfordringer

Berhane opplever manglende digital kompetanse som en barriere, ettersom han vet at det norske samfunnet krever dette i svært mange sammenhenger. Han er relativt ukjent både med Norge og digitale tjenester, og ser selv muligheten for å bruke digitale selvbetjeningsløsninger hos for eksempel NAV som særdeles lav. Berhane har generelt lav digital kompetanse, og til tross for at han nå behersker visse programmer og apper, har han ikke den grunnleggende forståelsen som gjør at disse ferdighetene kan generaliseres til andre apper og kontekster.

Digital kompetanseprofil



Berhanes digitale kompetanse er på nivå 1 på alle kompetanseområder. Dette vil si at han kun behersker svært enkle oppgaver, med tidvis betydelig bistand. Under informasjonsbehandling og datakyndighet er det spesielt utfordrende for Berhane å evaluere digitalt innhold. Det å skulle håndtere data, informasjon og digitalt innhold, ut over det å finne informasjonen gjennom enkle søk, er uopnåelig på kort sikt. Under området kommunikasjon er Berhane i stand til å samhandle med andre via enkle kommunikasjonsapper, men elementer som samarbeid, deling og håndtering av digital identitet er svært fremmed for ham. Under pandemien ble det blant annet gjort forsøk med undervisning i norsk over Teams, som han og deltakerne har fått hjelp til å laste ned på sine smarttelefoner og nettbrett. Berhane og de andre fikk noe opplæring i dette i forkant, men når han skulle forsøke å koble seg opp hjemme klarte han først ikke å finne innkallingen til møtet han skulle inn på. Når han hadde fått bistand til dette hadde både han og flere andre problemer med å bruke både mikrofon og video, noe som førte til at lærerne relativt raskt besluttet at det ikke var hensiktsmessig å gjennomføre undervisning digitalt. Flere av deltakerne, inkludert Berhane, hadde ikke tilstrekkelig digital kompetanse.

Berhanes kompetanse på digital innholdsproduksjon er begrenset til å ta bilder med smarttelefonen. Andre ferdigheter under dette kompetanseområdet er for avanserte for Berhane. Når det gjelder digital sikkerhet har Berhane fått informasjon om betydningen av å passe på passord, o.l., men han synes det er vanskelig å etterleve dette, spesielt siden han trenger bistand fra andre for å utføre selv de enkleste oppgaver. Oppsummert har Berhane generelt svært lav digital kompetanse, og denne kompetansen er så lav at det også er vanskelig for ham å identifisere egne digitale kompetansegap. Det å være klar over mangler i egen kompetanse krever et visst nivå av kunnskap, og er en kompetanse som inngår under området digital problemløsning.

6.2.2 Personas 2: Fatima

Fatima har vært i Norge i litt over ett år, og bruker mye av dagene sine på familien sin. Hun har gått noen få år på skole i hjemlandet, men gikk relativt raskt fra å være jente til å bli kone og mor. Hun har heller ikke hatt noen jobb utenfor hjemmet. I Jemen fikk hun etter hvert en enkel smarttelefon, men hun har ikke brukt den til stort annet enn å holde kontakt med familien. Hun har ingen erfaring med bruk av PC eller aktiv bruk av internett til hverken underholdning, læring eller arbeid fra hjemlandet. Fatima er

Fatima (kvinne, 47 år)

Botid i Norge: 15 md.
Landbakgrunn: Jemen
Utdanning: 3 år grunnskole
Språk: Morsmål, og svært lite norsk
Digitale enheter: Smarttelefon og nettbrett

vant til at det er mannen og de eldste barna som tar seg av alt av digitale tjenester og annen kontakt med det offentlige, og hun har derfor ikke opplevd at hun trenger å lære seg å bruke digitale verktøy. I Norge har hun imidlertid fått noe mer erfaring fra voksenopplæringen, men selv om hun lærer fort og synes at det er spennende, har familien beholdt mønsteret som innebærer at mennene i huset ordner viktige oppgaver knyttet til for eksempel betaling av regninger og søknad om ytelser.

Digital hverdag

Fatima har et relativt aktivt sosialt liv, som stort sett innebærer å være sammen med andre familier de kjenner godt, samt noe omgang med andre gjennom introprogrammet. Hun bruker telefonen aktivt til å kommunisere med familien, og spesielt for å avtale og koordinere praktiske gjøremål i hverdagen. Hun har svært lite kontakt med nordmenn utover de hun treffer gjennom introprogrammet, og hun har dermed fått lite praktisk norsktrening i hverdagen. Dette har bidratt til at hun snakker svært dårlig norsk, og hun har i tillegg svake leseferdigheter. Mannen hennes har alltid ordnet det som må gjøres på hjemmesider som udi.no og nav.no, og noen ganger har hun fått hjelp av de eldste barna. Hun synes imidlertid det er morsomt og spennende å bruke iPaden hun fikk som en del av etablererpakken. Hun har begynt å bruke et norsklæringsprogram som lar henne høre uttale av bokstaver og ord, samt YouTube der hun har funnet en kanal om matlaging fra hjemlandet.

Utfordringer

Til tross for at hun har svært lite erfaring, føler Fatima seg passe komfortabel med å bruke telefon og iPad. Det kommer relativt naturlig for henne, og hun har alltid hatt et visst anlegg for å lære. Hun har imidlertid lite erfaring med å bruke digitale flater selvstendig til «viktige» formål, som for eksempel å ha kontakt med NAV. Hennes svake lese- og skriveferdigheter og norskkunnskaper gjør det samtidig svært utfordrende de få gangene hun har forsøkt å se på hjemmesidene til offentlige myndigheter. Hun er derfor svært fornøyd med at hun har voksne sønner som kan hjelpe henne når hun trenger det. Fatima opplever dermed ikke utfordringer knyttet til kontakt med det offentlige, o.l., og utfordringen er i hovedsak at hun ikke selv får anledning til å være selvstendig og utvikle digital kompetanse.

Digital kompetanseprofil



Fatima ligger på nivå 2 på fire av fem kompetanseområder, og er dermed fremdeles på det som omtales som *grunnleggende* nivå i DigComp. Hun er noe mer selvstendig enn Berhane, men de oppgavene hun behersker med noe selvstendighet kan beskrives som svært enkle. I forsøk med nettundervisning klarte Fatima for eksempel å koble seg opp, og hun har lært seg hvordan hun skrur av og på mikrofon og kamera. I denne

undervisningen var imidlertid planen at deltakerne skulle opprette et tekstdokument som skulle lastes opp i læringsplattformen. Dette var utfordrende for Fatima, siden det omfatter både innholdsproduksjon og håndtering av filer. Med nivå 2 i kompetanseområdene *Digital informasjonsbehandling og datakyndighet* og *Digital innholdsproduksjon* er dette noe utenfor Fatimas rekkevidde, med mindre hun har fått tydelig opplæring og klare rutiner som kan repeteres, noe de ikke hadde rukket å etablere før pandemien inntraff.

Fatima har altså oppnådd en viss selvstendighet når det gjelder enkle oppgaver. Dette innebærer også at hun er i stand til å se hva hun ikke får til, slik at hun kan få hjelp til dette. Hun forstår for eksempel at hun trenger hjelp til å lære seg å legge inn vedlegg i Teams og til å ha digital kontakt med NAV osv., og har nå spurt om hjelp til dette. Hun har imidlertid svært liten forståelse for behovet for sikkerhet knyttet til enheter og passord. Hun har for eksempel logget inn på e-postkontoer og Messenger på maskiner som deles i familien, men også noen ganger på enheter som brukes i skolesammenheng.

6.2.3 Personas 3: Abdul

Abdul har en utdanning som mekaniker fra Afghanistan, og har vokst opp i en relativt stor by med en forholdsvis godt utbygget digital infrastruktur. Han har imidlertid alltid interessert seg mer for praktiske ting og yrket sitt, og har kun i begrenset grad brukt datamaskiner og andre verktøy til annet enn å surfe på nettet, innhente informasjon og kommunisere med venner.

Abdul (mann, 25 år)

Botid i Norge: 10 md.
Landbakgrunn: Afghanistan
Utdanning: 13 år grunnskole
Språk: Morsmål, noe norsk og noe engelsk
Digitale enheter: Smarttelefon, PC og nettbrett

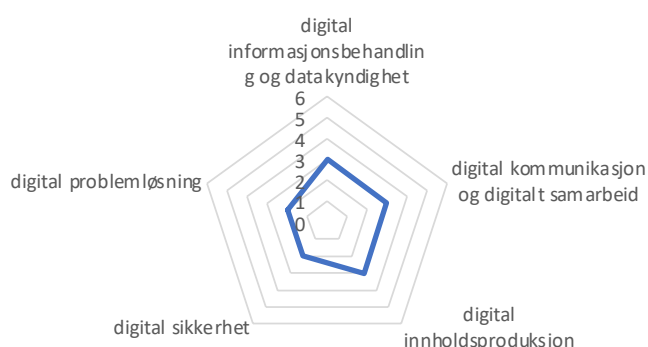
Digital hverdag

Abdul har tidligere ikke hatt spesielt stor interesse for digitale verktøy, ut over at dette kan brukes til kommunikasjon og underholdning. Nå ønsker han imidlertid å arbeide som bilmekaniker i Norge, og han har forstått at dette vil kreve langt bedre kompetanse på digital teknologi enn det han har i dag. Han er derfor opptatt av å lære mer, og bruker spesielt YouTube mye for å se på instruksjonsvideoer og lære seg om teknologien i nye biler.

Utfordringer

Abdul er relativt lite opptatt av offentlige digitale tjenester, men klarer etter noe bistand å løse sine behov i de fleste tilfeller. Han opplever det imidlertid som utfordrende at han ikke har noen grunnleggende kompetanse på eller forståelse for digitale verktøy, og han klarer ikke å finne ut hvordan han skal kunne tilegne seg tilstrekkelig digital kompetanse til at han kan arbeide som mekaniker i Norge. Han har motivasjon, men opplæringen i introprogrammet er ikke tilstrekkelig, og han forstår ikke selv hverken hva han mangler eller hvordan han skal gå frem for å tilegne seg denne kompetansen.

Digital kompetanseprofil



Abdul har etter hvert fått relativt god kontroll på grunnleggende informasjonsbehandling, digital kommunikasjon og digital innholdsproduksjon. Han har for eksempel vært nødt til å lagre og laste opp vedlegg fra UDI i en søknad til NAV, og klarte dette etter noe prøving og feiling. I introprogrammet har de også forsøkt å skrive dokumenter som skulle lagres et spesifikt sted og videresendes. Dette har Abdul nå relativt god kontroll på, selv om han ikke har noe forhold til for eksempel filtyper og hvor store dokumenter som kan sendes i meldinger, o.l.

Han har en egen PC, og har flere ganger latt denne stå på når han for eksempel har gått fra klasserommet til lunsj, og de andre har da fortalt ham at det er viktig å skru av datamaskinen eller i alle fall logge ut av nettsidene som står oppe. Dette får han til, men da gjerne med noe bistand når det gjelder å navigere seg frem til inn- og utlogging osv. Samtidig har han få betenkeligheter med å dele passord og personlig informasjon til de som hjelper ham, selv om de har påpekt at det er viktig å være forsiktig med dette.

Abdul har altså kommet seg opp på et funksjonelt nivå digitalt, men mye preges av en lav forståelse for hvordan nettbrett og datamaskin egentlig fungerer. Han er i stor grad avhengig av å gjenta kjente prosedyrer, og har problemer med å for eksempel laste opp dokumenter i et nytt program når knapper og menyer ser noe annerledes ut.

6.2.4 Personas 4: Halimah

Halimah har en bachelorgrad i økonomifag fra hjemlandet, og har arbeidet i forskjellige funksjoner hos en lokal grossist. Her har hun fått en viss erfaring med bruk av forskjellige digitale systemer. Hun er mest komfortabel med de systemene hun kjenner godt, og føler seg ikke selv som en ekspert på digitale verktøy. Hun er ellers over gjennomsnittet engasjert i lokalsamfunnet, og forsøker både å delta i samfunnslivet og tilegne seg informasjon om hva som skjer på stedet hun bor og hvordan ting fungerer både lokalt og i Norge som helhet.

Halimah (kvinne, 36 år)

Botid i Norge: 8 md.
Landbakgrunn: Syria
Utdanning: 16 år (tilsvarende bachelorgrad)
Språk: Morsmål, god engelsk og anvendelig norsk
Digitale enheter: Smarttelefon og nettbrett

Digital hverdag

Halimah bruker digitale flater aktivt i hverdagen. Hun bruker både smarttelefon, iPad og datamaskin til å følge med på sosiale medier og i utvalgte medier fra Norge og utlandet. Halimah har også vært en stund i Norge og har fått en relativt god kjennskap til de offentlige digitale tjenestene hun trenger. Hun klarer selv å søke om sosialhjelp, og ordnet også vaksinetimer for seg og sine gjennom *helseboka.no*. Hun har en viss kontakt

med arbeidslivet, og har lært seg å bruke Microsoft Word på en grunnleggende måte. I tillegg bruker hun vanlige kommunikasjonsapper.

Utfordringer

Halimah sliter med mer avansert bruk av programmer som brukes jevnlig på mange arbeidsplasser, og spesielt programmer som Excel, PowerPoint og lignende oppleves som utenfor rekkevidde. I tillegg opplever hun at en rekke offentlige tjenester er svært kompliserte, og hun har behov for bistand og opplæring de første gangene hun bruker dem. Dette skyldes både at språket som brukes er tungvint og avansert og at det noen ganger kreves at dokumenter skal lastes opp. Hun føler seg heller ikke trygg på at hun vil fylle ut skjemaer korrekt, og frykter dermed både mulig straff, og for eksempel bortfall av ytelser.

Digital kompetanseprofil



Halimah har en balansert og relativt god digital kompetanse, og kan med nivå 4 på alle kompetanseområder løse de fleste utfordringene hun møter i den digitale hverdagen. Hun er relativt selvstendig når det gjelder konkrete og rutinepregede oppgaver, og klarer å finne informasjonen hun trenger på offentlige nettsteder. Hun kan uten problemer opprette dokumenter, lagre dem på datamaskinen sin, sende dem videre, eller laste dem opp i en læringsplattform. I en av jobbene hun hadde, har hun også begynt å bruke Excel til enkle oppgaver, men dette krevde grundig opplæring og at hun fikk hjelp til å etablere og skrive ned klare rutiner som beskriver operasjonene hun må utføre steg for steg. Hun er generelt trygg på bruk av digitale enheter, og har lært seg å passe på innloggingsinformasjon, o.l. Hun forstår også relativt godt hvilke begrensninger hun har, og spør da gjerne andre i omgangskretsen om hjelp.

6.2.5 Personas 5: Selda

Selda er utdannet ingeniør med lang utdanning av høy kvalitet og lang yrkeserfaring. Hun har brukt digitale verktøy på et avansert nivå i lang tid, og lærer seg både digitale og andre ferdigheter lett og på en selvstendig måte. Hun er vant til å lære, vant til å løse problemer og vant til å innhente informasjon fra et bredt utvalg kilder, som hun også kan vurdere på en god måte.

Selda (kvinne, 45 år)

Botid i Norge: 16 md.
Landbakgrunn: Tyrkia
Utdanning: Utdannet ingeniør
Språk: Morsmål, svært god engelsk og norsk
Digitale enheter: Smarttelefon, PC og nettbrett

Digital hverdag

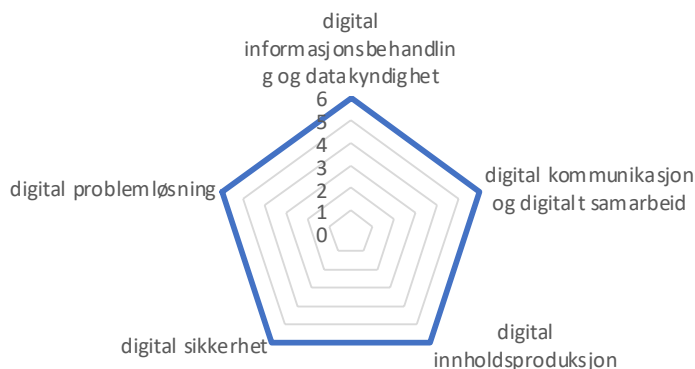
Selda bruker digitale flater med den største selvfølge, både privat og i jobbsammenheng. Hun har høy kompetanse på spesialiserte

verktøy, er svært flink til å navigere og vurdere informasjon på internett, og behersker i det store og hele alle aspekter ved den digitale hverdagen fullt ut. Hun bruker også offentlige tjenester på nett aktivt der dette er mulig, og hun trives med å være selvstendig og å håndtere kontakten med det offentlige selv via digitale kanaler.

Utfordringer

Den største utfordringen er knyttet til manglende detaljkunnskap om norsk forvaltning og det norske samfunnet, noe som noen ganger krever utvidede informasjonssøk og informasjonshenting. Dette løser hun imidlertid i all hovedsak selv.

Digital kompetanseprofil



Selda har avansert digital kompetanse, og er ikke begrenset til rutinemessig bruk av digitale enheter og verktøy. Hun forstår hvordan datamaskiner og programvare fungerer på et generelt nivå, og er dermed i stand til å enkelt overføre kunnskap fra ett program til et annet, og fra en type enhet til en annen. I sitt arbeid har hun vært vant til å bruke avanserte programmer for matematikk, statistikk og modellering, og i tillegg til dette har hun god forståelse for mer uformell bruk av digitale kanaler og plattformer. Med god og bred utdanning har hun også god forståelse for sikkerhetsmessige forhold ved digitale enheter og tjenester. Hun møter generelt svært sjelden utfordringer i den digitale hverdagen som ikke skyldes for komplisert språk.

6.3 Hva kan personasene brukes til?

Som nevnt, er personasene utviklet for å tydeliggjøre hvilke utfordringer nyankomne flyktninger står overfor og hvilke behov de har for å overkomme disse utfordringene. Personasene kan imidlertid brukes til mer enn dette, og vi anbefaler at de tas med i videre arbeid på en rekke områder. De kan for det første brukes som et ledd i en generell bevisstgjøring om nyankomne flyktninger digitale kompetanse. De kan for eksempel inkluderes i informasjon som gis til ansatte som arbeider med nyankomne flyktninger og tjenestene som er relevante for dem. Dette vil være spesielt relevant for de som ikke arbeider med målgruppen daglig. For det andre kan det være hensiktsmessig å bruke personasene som et verktøy i utviklingen av tilbud for støtte og opplæring i digital kompetanse. Spesielt i en tidligfase der tilbudene planlegges kan personasene hjelpe til å avdekke eventuelle blindsoner eller mangler ved opplegget. Kursutviklere kan for eksempel vurdere om personasen med lavest digital kompetanse vil kunne nyttiggjøre seg av det planlagte tilbudet. Dette tvinger frem en perspektivendring og vurdering av forskjellige type brukere, noe som kan forhindre at tjenestene legges på et for høyt nivå for de svakeste. Dette vil ikke kunne erstatte brukerinvolvering, men det kan være et nyttig supplement i en første fase av utviklingen av et tilbud.

Personasene kan også brukes som en slags lakmustest for andre typer tjenester og tilbud. Dette kan omfatte alle typer offentlige digitale tjenester, og det vil naturligvis være ekstra relevant for de tjenestene det er sannsynlig at nyankomne flyktninger vil kunne benytte seg av. Vi anser det også som relevant for kontinuerlig vurdering av elementer i introduksjonsprogrammet, og spesielt i utviklingsarbeid knyttet til justeringer eller nye elementer i programmet. Det vil som nevnt ikke kunne erstatte brukerinvolvering der dette er mulig, men ved å bruke personasene i en tidligfase vil man kunne forutse og møte visse utfordringer som dermed kan gjøre brukerinvolveringen mer produktiv.

7 Vurderinger og anbefalinger

I dette kapitlet diskuterer vi implikasjoner av funnene, med særlig blick på hvordan myndighetene kan styrke den digitale opplæringen i introduksjonsprogrammet, styrke den digitale veiledningen i regi av folkebibliotekene og frivillige organisasjoner, og hvordan myndighetene kan nå bedre ut til denne målgruppen med sin informasjon og sine tjenester. Anbefalingene tar utgangspunkt i en drøfting av funnene i undersøkelsen opp mot regelverket for likeverdige offentlige tjenester. Vi har også brukt personasene aktivt i drøftingen av anbefalingene for å belyse hvordan de ulike tiltakene bør tilpasses de ulike informasjons- og tilretteleggingsbehovene de ulike personasene har.

Dette kapitlet starter med en diskusjon av våre funn opp mot regelverk og prinsipper for likeverdige offentlige tjenester (7.1). Våre anbefalinger presenteres i delkapittel 7.2.

7.1 Digitalisering, integrering og likeverdige tjenester

Den generelle digitaliseringen av samfunnet gjør at digital kompetanse er en forutsetning for tilgang til informasjon og tjenester, og generelt viktig for aktiv arbeids- og samfunnsdeltakelse. Det digitale blir en stadig større del av vår hverdag, og både offentlige og private aktører tar fortløpende i bruk flere selvbetjeningsløsninger i sine virksomheter. Skal du kjøpe bussbillett, finne informasjon, eller sende en søknad, er det blitt mer og mer vanlig å pålegge brukerne å håndtere dette digitalt. Mange av flyktingene vi har snakket med har selv erfart dette, og de uttrykker tidvis stor frustrasjon over at man er *nødt* til å være digital for å for alvor delta i dagens Norge – noe mange opplever at de ikke er.

Både flyktingene selv og de ansatte som jobber med dem til daglig mener manglende digital kompetanse kan skape en barriere i flyktingenes integrering og deltakelse i det norske samfunnet. Digitale verktøy og ressurser har også gjort sitt inntog i skolen, og manglende digital kompetanse kan dermed være til hinder for flyktingenes progresjon og læringsutbytte i introduksjonsprogrammet. Brukerundersøkelsen blant deltakere i programmet viste for eksempel at personer med svake digitale ferdigheter opplevde mindre motivasjon og nytte av programmet, enn personer med bedre digitale ferdigheter (IMDi, 2021). En stor andel av deltakerne vi har intervjuet er avhengige av bistand fra lærere og programrådgivere til å håndtere digital informasjon og tjenester, og introduksjonsprogrammet utgjør derfor et viktig «sikkerhetsnett» for mange. Mange av de ansatte vi har vært i kontakt med uttrykker en stor bekymring for hvordan det vil gå med ikke-digitale og svake digitale deltakere når de er ute av programmet.

7.1.1 Likeverdige digitale tjenester

Offentlige virksomheter skal tilby likeverdige tjenester, noe som innebærer at alle har krav på likeverdig behandling og et likeverdig tjenestetilbud tilpasset den enkeltes behov (LDO, 2011). Mangel på likeverdige tjenester kan føre til diskriminering ved at enkelte brukere eller brukergrupper ikke får like god tilgang til, og kvalitet på tjenestene som andre. Dette kan foregå gjennom både direkte og indirekte diskriminering, og begge formene for diskriminering er ulovlig etter norsk lov (se likestillings- og diskrimineringsloven §§ 7 og 8). *Direkte diskriminering* vil si at en person eller gruppe blir behandlet annerledes eller dårligere enn andre på grunn av ulike kjennetegn som religion, etnisitet eller andre diskrimineringsgrunnlag. *Indirekte diskriminering* betyr derimot at handlinger eller regler som virker å være nøytrale fører til at enkelte grupper rammes særlig negativt i praksis (Likestillings- og diskrimineringsloven 2019). Dette innebærer at selv om myndighetene tilbyr tjenester som i utgangspunktet er åpne og

tilgjengelige for alle, kan disse likevel være diskriminerende dersom enkelte grupper ikke har mulighet eller tilstrekkelige ferdigheter til å benytte seg av dem.

Likestillings- og diskrimineringsloven forbyr diskriminering knyttet til en rekke ulike diskrimineringsgrunnlag.²² Verken lav digital kompetanse eller det å ha innvanderbakgrunn regnes som diskrimineringsgrunnlag i seg selv. Likevel ser vi et sammenfall mellom kjennetegn ved de gruppene som står i fare for å bli digitalt ekskluderte og enkelte av diskrimineringsgrunnlagene i loven. Dette gjelder først og fremst etnisitet. I tillegg vektlegger loven betydningen av interseksjonalitet, som viser til at flere minoritetstilørigheter kan virke sammen og føre til dobbel sårbarhet. Som våre funn viser, er for eksempel kvinner og eldre særlig utsatte grupper blant flyktingene.

Et av de viktigste verktøyene i myndighetenes arbeid med likestilling og likeverdige tjenester er aktivitets- og redegjøringsplikten. Denne plikten ble konkretisert og styrket fra 1. januar 2020 og pålegger offentlige myndigheter, i kraft av å være myndighets- og tjenesteutøver, å «arbeide aktivt, målrettet og planmessig for å fremme likestilling og hindre diskriminering» (Likestillings- og diskrimineringsloven, 2020, §24). Med aktivitetsplikten har alle virksomheter en plikt til å kartlegge risiko for diskriminering i egen virksomhet og egne tjenester, samt å iverksette tiltak for å redusere slik risiko. Dette inkluderer strukturelle forhold, som for eksempel hvordan tjenester og tilbud er utformet og organisert.

For at tjenester skal være likeverdige må folks ulikheter tas hensyn til. Det betyr at brukermedvirkning er helt nødvendig i utforming og tilpasning av tjenestene (KMD, 2019). Brukernes erfaringer og behov må ha betydning for hvordan tjenestene utformes og leveres til innbyggerne.

7.1.2 Går digitalisering på bekostning av likeverdige tjenester?

Når vi ser på funnene knyttet til flyktingenes erfaringer med digitale tjenester, ser vi særlig utfordringer knyttet til tjenestenes utforming og tilgjengelighet. Tjenestene er i liten grad tilpasset gruppens komplekse utfordringer knyttet til språk, lav digital kompetanse og manglende kjennskap til det norske systemet.

Tilgang på informasjon og tjenester bør ikke være begrenset av digitale ferdigheter. Aktører med ansvar for å bosette og integrere nyankomne flyktinger bør ta hensyn til at det alltid vil være personer som ikke bruker digitale verktøy, frivillig eller ufrivillig.

I digitaliseringsprosesser kan det være en fare for at man forringer tilbudet til de med minst digital kompetanse. Etter hvert som stadig flere offentlige tjenester digitaliseres, og skranker og veiledning på fysiske kontor og publikumsmottak erstattes av selvbetjeningsløsninger og digital informasjon, risikerer ikke-digitale og svake digitale brukere å få dårligere tilgang til viktige offentlige velferdstjenester. Det blir også vanskeligere for disse brukerne å oppfylle sine rettigheter og plikter.

Inkludering, også digitalt, fordrer å øke ferdighetene til de nyankomne flyktingene med lavest digital kompetanse raskere. Økt digital kompetanse er en viktig forutsetning for selvstendigjøring, slik at veien fram til arbeid og selvforsørgelse kan virke mer overkommelig. Dette er også et politisk mål. Den nå avgåtte regjeringen la i 2021 frem en nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen – *Digital hele livet* (KMD, 2021). Strategien trekker blant annet frem at digital kompetanse skal være en del av introduksjonsprogrammet. Det blir også påpekt at den nye integreringsloven

²² Diskrimineringsgrunnlagene som er nevnt i loven er: Kjønn, graviditet, permisjon ved fødsel eller adopsjon, omsorgsoppgaver, etnisitet, religion, livssyn, funksjonsnedsettelse, seksuell orientering, kjønnsidentitet, kjønnsuttrykk, alder og andre vesentlige forhold ved en person (§ 6 i loven).

legger bedre til rette for at kommunene kan tilby integreringsfremmende innhold som en del av programmet, herunder digital kompetanse.

Erfaringene under koronapandemien har vist at fysisk tilstedeværelse og dialog er sentralt for å nå frem med viktig informasjon og tjenester til denne målgruppen, særlig de ikke-digitale (Kunnskapsdepartementet, 2020; 2021). For å hindre digital ekskludering er det derfor viktig at man parallelt med digitaliseringsprosessen kontinuerlig vurderer behovet for å opprettholde tradisjonelle løsninger, som skranker og publikumsmottak, eller etablere veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse. Ofte blir dette vurdert å være for kostbart. Gevinstene forbundet med digitalisering vil reduseres dersom virksomhetene må tilby både digitale og tradisjonelle tilbud.

Gitt hensynet til likeverdige offentlige tjenester, er det nødvendig med tiltak som kan kompensere for det digitale utenforskapet som digitaliseringsprosesser fører med seg.

7.2 anbefalinger

7.2.1 Bedre opplæring i digital kompetanse i introduksjonsprogrammet

Vi mener det bør legges større vekt på opplæring i digital kompetanse som en del av introduksjonsprogrammet, slik at alle deltakere som har behov for opplæring i digital kompetanse får tilbud om det. Vi har avdekket at en betydelig andel av de nyankomne flyktingene, spesielt de med lavest digital kompetanse, selv opplever at de får for lite opplæring i digital kompetanse. Dette gjelder opplagt personer som Berhane (persona 1) og Fatima (persona 2), men også personer som Abdul (persona 3) er meget tydelige på at de opplever at de ikke får nok opplæring og at de har behov for raskere og mer systematisk digital kompetanseutvikling for å kunne lykkes bedre i det norske samfunnet.

I forbindelse med omstruktureringen av introduksjonsprogrammet har myndighetene hatt oppmerksomhet om digitale ferdigheter, men opplæring i digital kompetanse har ikke blitt gjort til et obligatorisk element i programmet. IMDi og HK-dir (tidligere Kompetanse Norge) har utarbeidet en fagressurs som inneholder faglige anbefalinger og råd om hvordan deltakere i introduksjonsprogrammet kan få opplæring i digitale ferdigheter som en del av programmet.²³ Digital kompetanse har også kommet inn som et kompetanseområde i de nye læreplanene i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere.

Vår undersøkelse viser imidlertid at svært mange personer har så lav kompetanse at det fremstår som lite sannsynlig at de vil være i stand til å dra nytte av økt innslag av digitale elementer i andre fag, uten at de samtidig får nødvendig opplæring i grunnleggende digitale ferdigheter. For personer som har utfordringer med grunnleggende digitale ferdigheter, slik som for eksempel Berhane og Fatima, kan integrering i vanlig undervisning alene a) bli for avansert og disse vil ikke kunne få et tilfredsstillende læringsutbytte, eller b) lærerne må sette av svært mye tid til individuell oppfølging og digital bistand i for eksempel norsktimene, noe som kan være uheldig for læringsutbyttet i norsk. Også fagressursen legger vekt på at det er viktig at opplæring i digitale ferdigheter organiseres i egne kurs eller undervisningsøkter for deltakere med lav kompetanse. Det er viktig å påpeke at disse betraktningene i all hovedsak gjelder de med aller svakest digital kompetanse. Integrering av digital kompetanse og digitale verktøy i flere fag gir svært god mening for personer som Abdul (persona 3), som har

²³ <https://introduksjonsprogrammet.imdi.no/innhold/digital-kompetanse/>

høy nok digital kompetanse til at de kan være delvis selvstendige i bruk av digitale verktøy. Vi anser derfor som hensiktsmessig for de med svakeste digital kompetanse at de får et digitalt kompetanseløft som lar dem delta i undervisningen i andre fag på linje med andre deltakere.

Variasjonen i målgruppens digitale kompetanse krever også at opplæringen i digitale ferdigheter differensieres og tilpasses den enkeltes forutsetninger og læringsbehov. Personer som Berhane og Fatima vil ha behov for opplæring i mer grunnleggende ferdigheter. Abdul (persona 3) er mer viderekommen og passer derfor på et nivå over Berhane og Fatima. Men Abdul vil trolig også ha noe nytte av opplæring i de mer grunnleggende elementene. En mulighet er for eksempel at deltakerne kan flyttes mellom nivåene avhengig av progresjon. Halimah (persona 4) har tilstrekkelig digital kompetanse til å håndtere den digitale hverdagen, men har behov for opplæring i mer avansert bruk. Selda derimot (persona 5) har ikke behov for opplæring i digital kompetanse.

Den nye integreringsloven trådte i kraft 1. januar 2021, og det er dermed for tidlig å si hvorvidt og i hvilken utstrekning kommunene vil ta inn digital kompetanse som en del av tilbudet i introduksjonsprogrammet. Vi har ikke kartlagt tilbudet i alle kommuner i dette prosjektet, men vår undersøkelse tyder på at det er stor variasjon mellom kommuner, både når det kommer til om de i det hele tatt har et slikt opplæringstilbud, og når det gjelder omfang og innhold i de tilbudene som eksisterer. Det vil i praksis si at det i stor grad er tilfeldigheter som avgjør om en deltaker får opplæring i digitale ferdigheter, hvor mye opplæring man får, og når i programløpet man får slik opplæring.

Økt vektlegging av digital kompetanse i introduksjonsprogrammet vil sannsynligvis kreve mer gjennomarbeidede planer, retningslinjer eller standarder for hvordan denne opplæringen skal foregå. Flere av de ansatte uttrykker allerede et ønske om mer tilpasset veiledningsmateriell og kurs for denne målgruppen. Mange forteller at de mangler gode verktøy, og at de ofte blir nødt til å improvisere. En mulighet er å bygge ut Digidel-ressursen (jf. punkt 4.1.1) og tilpasse dette til målgruppen i introduksjonsprogrammet. Noen ansatte uttrykker også at de selv mangler den nødvendige kompetansen til å drive med slik opplæring, og etterlyser derfor flere muligheter for egen kompetanseutvikling.

Etter vår vurdering er det behov for retningslinjer som i større grad sørger for at alle deltakere som har behov for opplæring i digital kompetanse, får tilbud om det. Bedre retningslinjer og bedre tilgang til tilpassede ressurser vil sannsynligvis også bidra til å etablere en mer samordnet praksis, mer effektiv ressursbruk og mer likeverdige tilbud for deltakere i introduksjonsprogrammet.

Et supplerende tiltak som bør vurderes er spesifikk kompetanseheving blant de ansatte som skal ha ansvar for digital opplæring. Det er en krevende oppgave å lede den digitale opplæringen for flyktingene som har minst digital erfaring, en oppgave som krever mer enn kun pedagogisk og flyktningsfaglig kompetanse.

7.2.2 Bedre kartlegging av digital kompetanse

De fem personasene som er beskrevet i forrige kapittel, viser tydelig den store utfordringen rådgivere og lærere i introprogrammet har når de skal legge opp opplæring i digitale ferdigheter og vurdere bruk av digitale verktøy i undervisningen. Det gir opplagt svært lite mening å samle for eksempel Berhane (persona 1) og Halimah (persona 4) til felles undervisning i digital kompetanse, og behovet for differensiering er stort. Fagressursen for digital kompetanse understreker at opplæringen bør ta utgangspunkt i det deltakerne allerede kan, og bygge videre på det. En god behovskartlegging er derfor viktig.

Kompetansekartlegging i forkant av introduksjonsprogrammet er lovfestet i den nye integreringsloven (§ 10). Det er kommunene som har ansvar for å kartlegge kompetansen til deltakerne i programmet. Dette skal gjennomføres ved hjelp av en digital selvregistreringsløsning. Allerede her kan deltakere med svært lav digital kompetanse har store utfordringer med å fylle ut egenrapporteringsskjemaet, noe som kan medføre at kartleggingen gir et for dårlig bilde av denne gruppens kompetansenivå. I denne kartleggingen stilles det noen spørsmål om digital kompetanse. Deltakerne blir spurt om de bruker sosiale medier, kan sende en SMS med mobiltelefon, kan sende en e-post, kan bruke internett for å finne informasjon, og har brukt en datamaskin til å skrive et brev eller andre dokumenter.²⁴

Disse spørsmålene er ikke tilstrekkelige, eller nyanserte nok, til å fange opp variasjonen i digital kompetanse blant nyankomne flyktninger. Bruk av sosiale medier er for eksempel ikke synonymt med digital kompetanse. Vår kartlegging har vist at mange med lav digital kompetanse kan veksle mellom flere digitale kommunikasjonsplattformer og sosiale medier, men samtidig ikke være i stand til å løse andre konkrete oppgaver digitalt. Både Berhane (persona 1) og Selda (persona 5) bruker sosiale medier, men utgjør likevel to ytterpunkter når det gjelder digital kompetanse. Spørsmålene i kompetansekartleggingen sier heller ikke noe om grad av «selvstendighet» i utførelsen av disse oppgavene, eller hvor «avansert» den enkeltes bruk er. Mange kan sende e-post, men ikke alle vet hvordan man for eksempel legger til vedlegg, eller skiller mellom seriøse og useriøse e-poster (spam og svindel).

De ansattes erfaringer har vært at det er lett å både over- og undervurdere deltakernes digitale kompetanse. Tilpassing av opplæringen og den digitale veiledningen forutsetter derfor at du er godt kjent med eller kartlegger deltakerens digitale ferdigheter. Flere av de ansatte vi har intervjuet uttrykker at informasjonen de får gjennom kompetansekartleggingen ikke er tilstrekkelig for å differensiere opplæringstilbudet i digital kompetanse. Dette medfører at opplæringen blir lite relevant for mange av deltakerne, enten fordi nivået er for lavt eller for høyt. Det kan ta lang tid, og en del prøving og feiling, før de ansatte får et tilfredsstillende bilde av hva deltakerne faktisk behersker og hvilket kompetansebehov de har. I en av kommunene vi besøkte har de ansatte selv gjennomført grundig kartlegging av deltakernes kompetanse i forkant av opplæringen. Mange av de ansatte etterlyser derfor bedre verktøy for kompetanse- og behovskartlegging.

Behovet for bedre kompetansekartlegging må sees i sammenheng med behovet for bedre opplæring i digital kompetanse i introduksjonsprogrammet. Dersom opplæring i digital kompetanse skal bli bedre, er det nødvendig at ansatte får de verktøyene de trenger for å kunne gi et tilpasset og relevant opplæringstilbud.

HK-dir (tidligere Kompetanse Norge) har allerede utformet ferdighetstester i digital kompetanse. Både «Datasjekken» og «digitaltesten» inneholder relevante spørsmål i denne sammenheng.²⁵ Dette kan danne grunnlaget for utformingen av et tilpasset kartleggingsverktøy, eller en ferdighetstest, som de ansatte kan bruke når de skal gjøre seg kjent med deltakernes digitale kompetanse og kunnskapsbehov, og deretter i differensiering av opplæringstilbudet. I utformingen av et slikt verktøy vil det være aktuelt å innhente kommunenes erfaringer med behovskartlegging blant flyktninger, slik at verktøyet blir mest mulig tilpasset denne målgruppen.

²⁴ Vi fikk tilsendt en oversikt over hva som kartlegges av digitale ferdigheter fra IMDi.

²⁵ <https://www.kompetansenorge.no/test-deg-og-tren/>

Innføring av et nytt kartleggingsverktøy eller en ferdighetstest betyr ikke nødvendigvis at alle deltakere skal være underlagt dette, men det vil være et nyttig verktøy for kommunene i forbindelse med behovskartlegging og differensiering av opplæringstilbud.

7.2.3 Økt satsing på digital kommunikasjon gjennom tilskuddsmidler

Vi mener IMDi og HK-dir bør vurdere muligheten for å styrke tilbudene rettet mot nyankomne flyktninger gjennom tydeligere prioritering av digital kompetanse innenfor tilskuddsordningene disse direktoratene forvalter. Relevante tilskuddordninger i denne sammenheng er «Tilskudd til integreringsarbeid i regi av frivillige organisasjoner» (IMDi), «Tilskudd til utvikling av kommunale integreringstiltak» (IMDi), og «Kompetansepluss frivillig» (HK-dir). For alle tre ordningene er det eksempler på at det er gitt støtte til ulike tiltak som direkte eller indirekte har hatt som formål å øke den digitale kompetansen blant nyankomne flyktninger eller innvandrere (Rambøll, 2021a). Vi mener digital kompetanse bør være et tydeligere satsningsområde innenfor disse ordningene.

Det finnes en rekke andre tilskudds- og støtteordninger som har til formål å øke befolkningens digitale kompetanse. Rambøll (2021a) har kartlagt disse ordningene og aktørlandskapet som jobber med digital kompetanse og deltakelse i befolkningen. Kartleggingen identifiserte totalt syv ordninger med økt digital kompetanse og deltakelse som hovedmålsetting, hvorav seks er offentlige ordninger. Ingen av disse har innvandrere som en prioritert målgruppe, men (særlig) eldre og personer med funksjonsnedsettelse er godt representert. Utover disse syv ordningene, har kartleggingen identifisert 40 andre tilskudds- og støtteordninger, både offentlige og private, som har økt digital kompetanse som delmål, eller som gir støtte til brede formål som indirekte rommer digital kompetanse og deltakelse. Blant disse er for eksempel IMDis tilskudd til utvikling av kommunale integreringstiltak og HK-dirs Kompetansepluss-midler.

Kartleggingen til Rambøll avdekker imidlertid at det er et stort omfang av private, ideelle og frivillige organisasjoner som enten direkte eller indirekte jobber for økt digital kompetanse. Mange av disse får støtte fra ulike hold, og ofte fra ordninger med mer konkrete formål som ikke er rettet direkte mot digital kompetanse. I dette aktørlandskapet er innvandrere en godt representert målgruppe, men økt digital kompetanse er ikke hovedfokuset i hovedparten av aktivitetene rettet mot denne målgruppen.

Innvandrere, eller nyankomne flyktninger, er som nevnt ikke en prioritert målgruppe i noen av tilskuddsordningene med hovedfokus på digital kompetanse og deltakelse. Det er viktig at myndighetenes satsning mot digitalt utenforskap favner alle sårbare grupper i samfunnet.

7.2.4 Styrke digitale veiledningstilbud utenfor introduksjonsprogrammet

Det finnes i dag et bredt, men fragmentert, aktørfelt som tilbyr ulike former for veiledning og opplæring i digital kompetanse. Det finnes også en rekke kommuner som har etablert et veiledningstilbud for sine innbyggere med mål om økt deltakelse og kompetanse – *Digihjelpen* (KS, 2018). Vi mener disse initiativene og tilbudene bør styrkes, samtidig som man bør gjøre en innsats for å tilpasse tilbudet til nyankomne flyktninger. Dette kan gjøres ved å etablere egne tilbud for innvandrere, eller å tilpasse eksisterende tilbud, slik at man tar hensyn til både de digitale og språklige utfordringene denne gruppen møter. Det kan for eksempel være en god idé å engasjere ressurspersoner med de relevante land- og språkbakgrunnene. Dette er et tiltak som har vist seg svært effektivt i

informasjonsformidling om pandemien (Kunnskapsdepartementet 2021; Skogheim et al. 2020b).

Folkebibliotekene fremstår som en unik arena for slike tiltak. De finnes i alle kommuner, er åpne for alle og er gratis. Folkebibliotekenes bidrag for å løfte den digitale kompetansen i befolkningen blir også fremhevet i regjeringenes strategi for digitalisering av offentlig sektor – *Én digital offentlig sektor* (KMD, 2019). Rambøll (2021a) trekker også frem folkebibliotekene som en av de største aktørene innen direkte kompetanseheving av grunnleggende digitale ferdigheter i befolkningen. Mange av de kommunene som har etablert et veiledningstilbud, tilbyr dette via folkebiblioteket.

Noe av utfordringen med å etablere slike tilbud kan være manglende kapasitet, ressurser eller politisk prioritering. Dette er også en tilbakemelding vi har fått fra ansatte i et utvalg folkebibliotek. Erfaringen er at tilbudene ofte forsvinner når prosjektmidlene tar slutt. Manglende prioritering og ressurser gjør at det blir vanskelig å innlemme tilbudet i ordinær drift. Vi mener det er viktig at det legges bedre til rette for at flere kommuner og folkebibliotek kan etablere et permanent veiledningstilbud målrettet på digital kompetanse og deltakelse. Et åpenbart tiltak er å øke den økonomiske innsatsen for å fremme etableringen av slike tiltak. Satsingen, og det politiske målet om økt digital kompetanse i befolkningen, må også synliggjøres og forankres lokalt.

En del forhold ligger allerede til rette for at slike tilbud kan etableres. De kommunale veiledningstilbudene er et resultat av en felles satsing fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) og KS. Siden 2016 har KMD og KS i felleskap forpliktet seg til å legge forholdene til rette slik at alle kommuner kan opprette et veiledningstilbud som kan bidra til å øke innbyggernes digitale deltakelse og kompetanse (KMD, 2021). KMD forvalter tilskuddsmidler til etablering, mens KS drifter en netthåndbok for å hjelpe kommuner til å utvikle og etablere et slikt tilbud – *Digihjelpen.no*.²⁶

Frivillige organisasjoner er også en viktig bidragsyter her, og er godt representert blant aktører som jobber med tiltak for økt digital kompetanse og deltakelse (Rambøll, 2021a). Det er likevel viktig med et godt utbygd offentlig tilbud, da frivillige organisasjoner ofte har ujevn geografisk tilstedeværelse og begrenset nedslagsfelt. Prosjektbasert finansiering, for eksempel gjennom søknadsbaserte tilskuddsmidler, kan også utfordre kontinuiteten i slike tilbud. Tilbud i regi av frivillig sektor skal være et viktig supplement til, men ikke en erstatning for, offentlige tilbud.

Det finnes få eksempler fra Norge på egne veiledningstilbud for innvandrere. Det finnes noen eksempler fra frivillig sektor, for eksempel egne kurs i digitale ferdigheter for kvinner med innvandrerbakgrunn. Giveinfo.no er en privat tjeneste som drives av ressurspersoner med innvandrerbakgrunn. Tjenesten retter seg mot innvandrere, og gir informasjon og veiledning om det norske systemet over telefon. Dette er imidlertid en betalingsbasert tjeneste. I Sverige pågår det nå et prosjekt – Hubbar för digital kompetens - med fysiske møtesteder der innvandrere kan komme og få veiledning i ulike digitale spørsmål. Dette er eksempler på initiativ som kan gjennomføres av frivillige organisasjoner med støttemidler gjennom for eksempel Kompetansepluss frivillighet (HK-dir) eller tilskudd til integreringsarbeid i regi av frivillige organisasjoner (IMDi).

7.2.5 Samle relevant informasjon i en app for målgruppen

Flyktingenes erfaringer med informasjonssøk tyder på at mange ikke klarer å nyttiggjøre seg digital informasjon. Hvis man ser bort fra de digitale forutsetningene

²⁶ Digihjelpen.no

flyktingene har, handler utfordringene de støter på i stor grad om tilgjengelighet. Begrensningene de opplever skyldes språkbarrieren, svake lese- og skriveferdigheter, men også manglende systemforståelse og kunnskap om norsk forvaltning. Våre undersøkelser avdekket at en rekke av de nyankomne flyktingene ikke bare har problemer med å *bruke* NAV sine tjenester, men at de også ikke hadde oversikt over hva NAV *er* og hvilke tjenester de faktisk kan tilby. I et gruppeintervju der vi spurte gruppen om de hadde brukt NAV ble vi spurt om vi ikke heller kunne forklare dem hva NAV er, og hva de arbeider med.

Vi mener det er viktig at myndighetene har økt oppmerksomhet på disse barrierene i formidlingen av digital informasjon for å sikre god informasjonstilgjengelighet for alle uavhengig av hvilke forutsetninger de har. Vi mener derfor at relevant informasjon om offentlige tjenester og aktører med fordel kan være samlet på ett sted, samtidig som informasjonen gjøres mer tilgjengelig for denne målgruppen. Dette vil være viktig uavhengig av om de aktuelle tjenestene faktisk er tilrettelagt for personer med lav digital kompetanse, som Fatima og Berhane.

En mulighet som bør vurderes i denne sammenheng er utviklingen av en applikasjon (app) til smarttelefoner. En app kan bidra til å skape bevissthet om hvilke aktører og tjenester som finnes. Også de ansatte uttrykker at det vil være en fordel at informasjonen er samlet ett sted (jf. avsnitt 3.5.3). En slik app vil derfor også være et nyttig verktøy for de ansatte når de skal informere og veilede sine deltakere. Dersom de nyankomne flyktingene får oversikt over dette vil de kunne be andre om mer informasjon eller hjelp til å bruke tjenestene, selv om de ikke nødvendigvis kan bruke dem selv i starten.

I denne sammenheng er det viktig å understreke at vår anbefaling ikke retter seg mot å øke den digitale kompetansen hos nyankomne flyktinger, men heller motvirke noen av de negative konsekvensene av både lav digital kompetanse og manglende systemforståelse i møte med offentlige tjenester (jf. diskusjonen i kapittel 7.1). Det vil selvfølgelig kreve et visst grunnleggende nivå av digital kompetanse å ta i bruk en app, men tilbakemeldingene fra våre informanter tyder på at det krever enda mer kompetanse, og ikke minst systemforståelse, å navigere på ulike nettsider for å finne frem til relevant informasjon. En slik app vil derfor gjøre informasjon om de offentlige aktørene og hvilke tjenester de tilbyr mer tilgjengelig for *flere*. Tilrettelegging gjennom bruk av audiovisuelle virkemidler (for eksempel: lydfiler, mulighet for opplesning, symboler, ikoner, korte informasjonsvideoer), i kombinasjon med veiledning fra rådgivere i introduksjonsprogrammet, kan gjøre informasjonen mer tilgjengelig også for de med svake lese- og skriveferdigheter, slik som Fatima og Berhane.

Smarttelefonen er det viktigste verktøyet for de fleste vi har vært i kontakt med, og de fleste har allerede erfaring med å laste ned og bruke ulike apper, for eksempel kommunikasjonsapper og sosiale medier. En app vil derfor være enkel å laste ned og ha lett tilgjengelig på telefonen. Gjennom våre undersøkelser viser det seg at selv de med lav digital kompetanse bruker smarttelefon aktivt, og at bruken av enkle apper er utbredt selv blant de med aller svakest digital kompetanse. En informasjonsapp for denne målgruppen vil imidlertid stille store krav til enkel og tilgjengelig utforming, og utstrakt brukertesting og bruk av prinsipper for universell utforming fremstår som helt sentralt.

En slik tjeneste kan minne om tjenesten *Bazar* som var rettet mot innvandrere og ga informasjon på ulike språk (St.meld.nr. 49 (2003-2004)). Denne tjenesten ble finansiert fra flere kilder og ble drevet av Deichmanske bibliotek, som utviklet den i samarbeid med Biblioteknett Norge. Dette var imidlertid en portal som fokuserte mye på generell informasjon og nyheter, mens den appen vi her foreslår vil være mer fokusert på å presentere informasjon om offentlige instanser og tjenester som er relevante for nyankomne flyktinger.

Utfordringene mange nyankomne flyktninger har knyttet til digitalisering av informasjon og offentlige tjenester er på mange måter de samme som for nordmenn som står i fare for å bli digitalt ekskluderte. Nyankomne flyktninger med manglende digital kompetanse har mange av de samme utfordringene som nordmenn ellers, men disse forsterkes av andre tilleggsbarrierer knyttet til språk, svake lese- og skriveferdigheter og manglende systemforståelse.

Tilgjengelighet handler derfor i denne sammenheng også om at informasjonen er på et språk målgruppen forstår. Språk er som vist en vesentlig barriere for tilegnelse av informasjon i dag, både for de med høy og lav digital kompetanse. Mye av myndighetenes informasjon er kun tilgjengelig på norsk og engelsk, og ofte krever det en del navigasjon for å finne fram til eventuell oversatt informasjon. Mange bruker i dag oversettingstjenester for å forstå informasjonen, men opplever likevel vanskeligheter fordi det brukes et vanskelig og «byråkratisk» språk. Man bør derfor tilstrebe å gjøre informasjonen tilgjengelig på et klarere språk og på flere språk. Klart språk har siden 2008 vært et satsingsområde i staten, og har senere også blitt et viktig satsingsområde også i kommune-Norge (Prop. 108 L (2019-2020)). Det offentliges ansvar for klarspråk blir nå også lovfestet i ny lov om språk som trer i kraft 1.1.2022.²⁷

En app som inneholder forenklet informasjon på flere språk om relevante offentlige tjenester og aktører, kan fungere mer som en portal og veiviser, enn en omfattende samling av innhold som legges i selve appen. Det vil være svært viktig at appen utarbeides for å gi svar på de vanligste spørsmålene nyankomne flyktninger har på en oversiktlig måte, og at det ikke blir en altomfattende guide til alt som har med Norge å gjøre. Her kan man for eksempel koble innholdet i appen til innholdet i nettsiden Norge.no, som er en veiviser til offentlige tjenester på nett. Begrenset innhold i appen vil også gjøre det enkelt å vedlikeholde. Med personalisering basert på enkle spørsmål om for eksempel kjønn, alder og landbakgrunn, vil også appen effektivt kunne løfte frem det som er særlig relevant for hver bruker. Om man lykkes med å utarbeide en slik app, bør innholdet være relativt begrenset, og det er også viktig å legge til rette for at nye språk enkelt kan legges til, for eksempel når det kommer nye flyktninggrupper med behov for informasjon.

Her er det relevant å se til erfaringer fra andre land. I kjølvannet av flyktningkrisen i 2015 lanserte tyske myndigheter en app rettet mot nyankomne flyktninger. Appen, som har fått navnet «Ankommen», skal være en guide for flyktningene i den første tiden i Tyskland. Her får de informasjon om asylprosessen, om språkopplæring og enkle språkkurs, praktisk info om hverdagslivet, og om arbeidsmuligheter. Den inneholder også informasjon om offentlige etater og aktører. Appen er tilgjengelig på arabisk og farsi, i tillegg til tysk, engelsk og fransk.

I forbindelse med koronapandemien utviklet de nasjonale myndighetene i Australia en flerspråklig app, «MyAus Covid-19». Appen samler all informasjon om pandemien, og er utviklet spesielt for innvandrere og etniske minoriteter. Den gir rask tilgang til informasjon om smittevern, symptomer, hjelpetjenester mv. Den gir også oppdatert informasjon om smittesituasjonen ulike steder i landet. Appen er tilpasset ulike digitale ferdighetsnivåer ved at den gir mulighet til å bla gjennom artikler, søke etter emner ved hjelp av enkle klikk, og se korte animasjonsvideoer med nyttige sammendrag. Informasjonen er

²⁷ <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-05-21-42>

tilgjengelig både i tekstlig format og formidlet gjennom korte animasjonsfilmer. Appen er tilgjengelig på 29 språk.²⁸

Vi mener muligheten for å utvikle en slik informasjonsapp bør undersøkes nærmere. Siden denne appen vil dekke omtale av forskjellige sektorer og tjenester med forskjellige eiere vil det være en fordel med en sektorovergripende tilnærming for å sikre god forankring i de respektive sektorene. IMDi fungerer som kompetansesenter på integrering, og har en pådriver- og samordningsrolle. IMDi, eller Arbeids- og inkluderingsdepartementet fremstår derfor som naturlig eier av en slik app. Driftsansvaret kan for eksempel ligge hos IMDi, men det bør sikres involvering fra sentrale sektormyndigheter gjennom for eksempel en samarbeidsgruppe med representanter fra de mest sentrale direktoratene (NAV, HK-dir, UDI, osv.)

7.2.6 Bedre brukermedvirkningsprosesser

Det er en kjent utfordring at det kan være vanskelig å få ulike innvandrergupper til å delta i brukermedvirkningstiltak på generell basis. Dette skyldes ulike hindre som blant annet økonomi, knapphet på tid, for høye kompetansekrav, begrensede språkkunnskaper, og at innvandrerne befinner seg i en marginalisert posisjon (Jakobsen og Spilker, 2020). Ungdommer, innvandrere, lavtlønnede og personer med lav utdanning er typiske grupper som ofte er vanskelig å rekruttere, og som ofte blir enten utelatt eller sterkt underrepresentert i slike prosesser.

For å ivareta innvandreres brukermedvirkning bør man ha kjennskap til barrierer som kan hindre slik medvirkning. En viktig innsikt gjennom arbeidet under pandemien er at representanter fra innvandrerbefolkningen og personer som kjenner de særskilte utfordringene som gjelder for innvandrere, i større grad bør trekkes inn i brukermedvirkningsprosesser og brukertesting. Dette finnes det noen eksempler på fra helse- og omsorgssektoren. Enhet for migrasjonshelse ved FHI (tidligere Nakmi - nasjonalt kompetansesenter for migrasjons- og minoritetshelse) koordinerer for eksempel fire nettverk innen migrasjonshelse. Nettverkene består blant annet av innvandrersorganisasjoner som enheten samarbeider tett med på temaer som omhandler migrasjonshelse. Også Helsedirektoratet har et fagråd for innvandrerhelse som bistår i arbeidet med likeverdige helse- og omsorgstjenester for innvandrerbefolkningen. Representanter fra innvandrerbefolkningen har også vært en nyttig ressurs i IMDi og DSBs arbeid med utarbeidelse av tiltak for å styrke beredskapen overfor innvandrerbefolkningen (IMDi/DSB, 2021).

Etter hvert som stadig flere offentlige tjenester digitaliseres, er det behov for mer kunnskap om hvordan offentlige aktører jobber, eller kan jobbe, for å sikre likeverdige *digitale* tjenester. Dette inkluderer i hvilken grad mangfoldet i samfunnet gjenspeiles i brukermedvirkningen. Fafo har tidligere undersøkt tre norske storbyers tjenestetilbud innenfor tre ulike områder, og hvordan velferdstjenestene kan levere tjenester på en måte som sikrer likeverdighet og anerkjenner det etniske mangfoldet i befolkningen (Djuve, 2011). De fant at forståelsen av begrepet «likeverdige tjenester» varierer mellom tjenesteområder og mellom ansatte, og at målet om likeverdige tjenester ikke alltid er klart definert i plandokumenter. I et tidligere prosjekt fant Proba at offentlige myndigheter i stor grad jobber med likestilling *generelt*, men ikke konkret med de ulike diskrimineringsgrunnlagene (Proba, 2021).

Høsten 2021 satte Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet (Bufdir) i gang et forskningsoppdrag som skal fremskaffe kunnskap om hvordan offentlige myndigheter

²⁸ <https://migrationcouncil.org.au/our-work/myaus-covid-19/>, 23. november 2021.

jobber med å sikre likeverdige digitale offentlige tjenester innenfor utvalgte tjenesteområder. Også Sintef jobber nå med et prosjekt om digitalt utenforskap i NAV der hovedmålet er å gi innspill til NAV i forbedringsarbeidet i sine løsninger. Kunnskapsbehovet er fortsatt stort når det gjelder hvordan nyankomne innvanderes erfaringer og behov tas hensyn til i utforming av offentlig digital informasjon og tjenester, og hvordan dette arbeidet eventuelt kan utvikles videre.

Vår undersøkelse har vist at botid også kan spille en rolle. I noen av kommunene hadde vi for eksempel kontakt med personer som har sittet lenge på norsk asylmottak (6 år) før de fikk oppholdstillatelse og begynte i introduksjonsprogrammet. Til tross for at personer med lang og kort botid kan ha lik bakgrunn, kan det være forskjell i hvordan de forholder seg til digitale enheter og kanaler og hvordan de oppfatter utfordringer knyttet til mangelfull digital kompetanse. Dette gjør det spesielt viktig å inkludere brukere som faktisk er nyankomne flyktninger, og at man ikke antar at disse kan representeres av øvrige minoritetsrepresentanter ved forsøk på brukermedvirkning. Samtidig finnes det en lang rekke offentlige tjenester, og det vil være naturlig med en samordning av utviklingsløp med brukerinvolvering. Dette vil sikre at denne gruppen ikke belastes unødige i en periode da vi opplever at de allerede har et høyt læringstrykk, samtidig som de må finne seg til rette i et nytt – og for dem helt ukjent – land.

7.3 Oppsummering

På grunnlag av våre funn har vi utarbeidet en rekke anbefalinger om hvordan IMDi, andre aktører i bosettings- og integreringsarbeidet, og andre relevante myndigheter kan videreutvikle og tilpasse sine digitale tjenester, informasjon og kommunikasjon rettet mot nyankomne flyktninger.

Våre funn tyder på at en betydelig andel av nyankomne flyktninger har lav digital kompetanse og begrenset erfaring med bruk av digitale tjenester før ankomst til Norge. Dette skaper store utfordringer i møte med det digitaliserte samfunnet i Norge. Det er derfor stort behov for forsterket innsats for å løfte deres digitale kompetanse slik at terskelen for digital deltakelse reduseres. Videre forutsetter et godt opplæringstilbud i digitale ferdigheter at de ansatte har tilstrekkelig kompetanse til å drive denne type opplæring, og har tilstrekkelig kjennskap til deltakernes kompetansenivå/kompetansehull. Vi anbefaler derfor:

- Økt satsing på digital kompetanse i introduksjonsprogrammet
 - Alle deltakere som har behov for økt digital opplæring, bør få et tilbud om det. En betydelig andel av de nyankomne flyktningene har svært lav digital kompetanse, og det er behov for forsterket innsats for å løfte deres digitale kompetanse på et nivå der de kan være mer selvstendige digitale brukere.
 - Bedre muligheter for kompetanseheving for ansatte som skal drive med denne type opplæring.
 - Bedre verktøy for kartlegging av deltakernes digitale kompetanse.

Slik flere av våre informanter har påpekt, er det ikke alltid tilstrekkelig å lære noe én gang. Mange har behov for veiledning og assistanse til å håndtere de digitale utfordringene *når* de inntreffer. De ansatte erfarer stor pågang fra deltakere som har behov for bistand til å håndtere ulike digitale tjenester, og mange opplever dette som en «tidstyv» i arbeidshverdagen. Samtidig erkjenner flere at deltakerne ikke har andre steder å søke hjelp. Vi mener derfor det er viktig å styrke veiledningstilbud i digital kompetanse også utenfor introduksjonsprogrammet. Vi anbefaler derfor:

- Økt satsing på digital kompetanse gjennom eksisterende tilskuddsordninger til blant annet frivillige organisasjoner til tiltak som har som formål å øke den digitale kompetansen blant nyankomne flyktninger eller innvandrere.
- Styrking av tilbud utenfor introduksjonsprogrammet som tilbyr veiledning og opplæring i digital kompetanse, og tilpassede tilbud til brukere med svake norskferdigheter

Som ny i Norge har flyktningene veldig liten kunnskap om norsk forvaltning. Som vist, er det en stor andel som ikke bare har problemer med *bruk* av de ulike offentlige tjenestene, men de mangler også oversikt over hvem de ulike offentlige aktørene *er* og hvilke tjenester de kan tilby. Både deltakere og ansatte ser derfor behov for mer tilgjengelig informasjon om offentlige aktører og tjenester. Vi mener denne informasjonen med fordel kan samles på ett sted for å gi deltakerne og de ansatte en bedre oversikt. En slik oversikt bør inneholde forenklet informasjon på flere språk, og fungere som en portal og veiviser til offentlige tjenester, heller enn en omfattende samling av informasjon. Vi anbefaler derfor:

- Å samle relevant informasjon om offentlige tjenester i en app for målgruppen.

Gode tilpasninger av informasjon og tjenester til nyankomne flyktninger forutsetter at man har tilstrekkelig kunnskap om hvilke utfordringer de står overfor, og hvilke behov de har for å overkomme disse utfordringene. Det innebærer at det bør tas større hensyn til nyankomne flyktnings erfaringer og behov i utforming av offentlig digital informasjon og tjenester. Vi anbefaler derfor:

- Offentlige myndigheter tar et større ansvar for å ha bedre prosesser som sikrer at denne gruppen medvirker i utvikling av digitale tjenester.

Vedlegg 1: DigComp-rammeverket

DigComp skiller mellom fem kompetanseområder innenfor digital kompetanse:

- digital informasjonsbehandling og datakyndighet
- digital kommunikasjon og digitalt samarbeid
- digital innholdsproduksjon
- digital sikkerhet
- digital problemløsning



Disse fem kompetanseområdene er den første dimensjonen i DigComp-rammeverket. Andre dimensjon er en beskrivelse av 21 typer digital kompetanse, og er basert på en spesifisering av kompetanseområdene. Dimensjon tre går enda dypere og omfatter beskrivelser av ferdighetsnivåer for hver av de 21 kompetansene. I DigComp omtales fire overordnede ferdighetsnivåer (Grunnleggende, mellomnivå, avansert, høyt spesialisert), mens DigComp 2.1 beskriver åtte mer konkrete nivåer, der oppgavekompleksitet, grad av autonomi og kognitivt område er beskrevet som følger:

Nivå i DigComp 1	Nivåer i DigComp 2.1	Oppgavekompleksitet	Autonomi	Kognitivt område
Grunnleggende	1	Enkle oppgaver	Med bistand	Huske
	2	Enkle oppgaver	Delvis autonomi med noe bistand ved behov	Huske
Mellomnivå	3	Veldefinerte rutineoppgaver, og enkle problemer	På egenhånd	Forstå
	4	Oppgaver, veldefinerte og mindre rutinepregede problemer	Uavhengig basert på egne behov	Forstå
Avansert	5	Forskjellige oppgaver og problemer	Bistår andre	Anvende
	6	De fleste oppgaver	Evne til å tilpasse seg andre i en komplisert kontekst	Evaluere
Høyt spesialisert	7	Løse kompliserte problemer med begrenset løsningsrom	Kan integreres og bidra i profesjonell praksis og	Skape

			veiledning av andre	
	8	Løse komplekse problemer med mange gjensidig avhengige faktorer	Foreslå nye ideer og prosesser til feltet	Skape

For dette prosjektet fremstår nivåene 7 og 8 (høyt spesialisert) som mindre sentralt, og har derfor begrenset oss til vurderinger av digital kompetanse på nivåene 1-6 i våre analyser. De 21 kompetansene omhandler samtlige deler av et menneskes digitale kompetanse og hverdag, og vi har valgt ut de kompetansene vi oppfatter som spesielt relevante, og beskriver dem kort nedenfor under beskrivelsen av hvert kompetanseområde.

Kompetanseområde 1: Digital informasjonsbehandling og datakyndighet

Kompetanser under dette området:

- 1.1 Navigering i, søking i og filtrering av data, informasjon og digitalt innhold
- 1.2 Evaluere data, informasjon og digitalt innhold
- 1.3 Håndtering av data, informasjon og digitalt innhold

Alle de tre kompetansene under dette området er relevant for prosjektets problemstillinger.

Navigering, søking i og filtrering av data, informasjon og digitalt innhold er en av de mest sentrale kompetansene for å vurdere i hvilken grad nyankomne flyktninger «benytter ulike digitale medier, tjenester, plattformer og kanaler for å få informasjon om tjenester, rettigheter/plikter, læringsverktøy og nyhetsstoff» (problemstilling 1). Nivå 1 innebærer at de *med bistand* kan identifisere egne informasjonsbehov, finne informasjon gjennom enkle søk, finne ut hvordan man får tilgang til informasjonen, og identifisere enkle personlige søkestrategier. Nivå 2 omhandler det samme, men her antas det at det samme kan oppnås med en større grad av autonomi og kun med begrenset bistand. På nivå 3 kan personer på egenhånd løse enkle utfordringer og de kan *forklare* informasjonsbehov, gjennomføre mer avanserte søk og forklare søkestrategier og forklare hvordan man får tilgang til informasjon. Nivå 4 tar dette noe videre i form av mer autonomi og evnen til å *organisere* informasjonssøk og søkestrategier. Nivå 5 og 6 innebærer at personer i tillegg til alt det foregående kan bistå andre i de grunnleggende ferdighetene, noe som i større grad vektlegger evnen til å eksemplifisere, forklare, demonstrere og vise disse ferdighetene.

Evaluering av informasjon omhandler i stor grad evnen til å vurdere hvor troverdig informasjon er, noe som er meget relevant både når det gjelder informasjon *om* myndighetene og tilsynelatende *fra* myndighetene. Dette har også blitt spesielt tydelig i forbindelse med informasjon i forbindelse med koronapandemien. På nivå 1 kan personer avdekke troverdighet og pålitelighet *med* bistand, mens de på nivå 2 klarer dette med en viss grad av autonom, men med bistand ved behov. På nivå 3 klarer personer å evaluere enkel informasjon og sammenligne informasjon fra ulike kilder selvstendig, gitt at informasjonen lett kan sammenlignes. Nivå 4 innebærer at personer kan evaluere noe mer komplisert informasjon, og også at de kan evaluere informasjon ut fra egne behov. Nivå 5 og 6 innebærer at de kan evaluere avansert informasjon, og veilede andre i dette. På nivå 6 kan de *kritisk vurdere* nyhetskilder og innholds troverdighet og pålitelighet.

Håndtering av data omhandler i hvilken grad personer er i stand til å organisere – lagre, systematisere og gjenfinne – digitalt innhold. På nivå 1 kan man med bistand forstå hvordan informasjon organiseres, og gjenkjenne hvor innholdet kan organiseres i kjente strukturer. Nivå 2 innebærer det samme med noe mindre bistand. På nivå 3 kan personer selv velge innhold som skal organiseres, og organisere det selv i tråd med enkle rutiner. Nivå 4 innebærer at de i større grad klarer dette ut fra egne behov, og til en viss grad uten å forholde seg til enkle rutiner. Nivå 5 innebærer et stort steg, siden personer her kan manipulere informasjon for å lette organisering, sant at de kan organisere dette innholdet på en strukturert måte. Nivå 6 omhandler evnen til å tilpasse organiseringen og håndteringen av informasjon til forskjellige behov, inkludert evnen til å velge hensiktsmessige strukturer.

Kompetanseområde 2: digital kommunikasjon og digitalt samarbeid

Kompetanser under dette området:

- 2.1 Interaksjon ved bruk av digital teknologi
- 2.2 Deling ved bruk av digital teknologi
- 2.3 Utøve medborgerskap ved bruk av digital teknologi
- 2.4 Samarbeid ved bruk av digital teknologi
- 2.5 Netikette
- 2.6 Håndtering av digital identitet

Vi har her valgt å fokusere på 2.1, 2.2, 2.4 og 2.6 som de mest relevante kompetansene for prosjektet.

Interaksjon ved bruk av digital teknologi omhandler interaksjon med andre gjennom digital teknologi, og omhandler evnen til å forstå og aktivt bruke passende digital kommunikasjon i forskjellige kontekster. På nivå 1 og 2 kan personer bruke enkel teknologi og finne enkle kommunikasjonsmidler for å interagere, på nivå 2 med en viss grad av autonomi. På nivå 3 kan personer selv kommunisere i veldefinerte og rutinepregede former, mens nivå 4 innebærer evnen til å velge mellom et større utvalg teknologier og kommunikasjonsmidler. På nivå 5 kan personer selv kommunisere godt og fritt, og veilede andre i det samme, men nivå 6 omhandler avansert og kontekstuell tilpasset kommunikasjon.

Deling ved bruk av digital teknologi innebærer deling av dokumenter og innhold på egen maskin, men også for eksempler avtaler i en kalender og kontakter i adresseboken på en datamaskin eller smarttelefon. På nivå 1 og 2 kan en person dele enkle dokumenter med bistand, og også identifisere enkle strategier for å referere til kilder og opphav. På nivå tre kan personer på en selvstendig måte gjøre det samme, i tillegg til at de kan forklare for andre hvordan innhold deles med henvisninger og kilder. På nivå 4 inngår evnen til å behandle innhold for deling, samt enda større grad av autonomi og tilpasningsdyktighet. Nivå 5 og 6 omhandler avanserte ferdigheter knyttet til deling, evnen til tilpasning av delingsformer etter behov og omstendigheter, samt evnen til å veilede andre i det samme.

Samarbeid via digitale verktøy omhandler for eksempel bruk av DropBox, Google documents, osv. Personer på nivå 1 og 2 kan bruk enkle verktøy med veiledning, på nivå 3 kan de bruke disse mer selvstendig, og på nivå 4 ut fra egne behov. På nivå 5 kan brukere veilede andre i bruken av disse, samt foreslå passende verktøy for samarbeid, mens nivå 6 er et avansert nivå som omfatter evnen til variert og tilpasset bruk av de mest passende verktøyene for samarbeid og digitalt samarbeid for å sammen skape og konstruere data, ressurser og kunnskap.

Håndtering av digital identitet omhandler evnen til å forstå og håndtere egen identitet og rykte på nett. På nivå 1 og 2 kan deltakerne forstå og identifisere en digital identitet og beskrive hvordan denne kan beskyttes, med bistand. På nivå 3 og 4 kan personer i større grad faktisk beskytte egen identitet, og de har større forståelse for hvordan deres handlinger former og etterlater en digital identitet, som igjen kan oppdateres og endres. På nivå 5 og 6 kan personer kontrollere sin egen digitale identitet på forskjellige måter, samt veilede andre i det samme.

Kompetanseområde 3: digital innholdsproduksjon

Kompetanser under dette området:

- 3.1 Utvikling av digitalt innhold
- 3.2 Integrering og utdyping av digitalt innhold
- 3.3 Intellektuell eiendom og lisenser
- 3.4 Programmering

Vi har her valgt å fokusere på 3.1 og 3.2 som de mest relevante kompetansene for dette prosjektet.

Utvikling av digitalt innhold omhandler her alt fra enkle tekster til videoer og annet innhold. På nivå 1 og 2 kan person med bistand identifisere hvordan innhold kan lages og til dels bidra i utvikling med andres hjelp. På nivå 3 kan personer i større grad identifisere hvordan innhold kan utvikles, men personer på nivå 4 uavhengig kan uttrykke seg selv gjennom å utvikle ulike former for digitalt innhold. Nivå 5 og 6 omhandler kompetanse på avansert nivå, noe som innebærer at personer både kan veilede andre og kan utvikle forskjellige typer innhold i forskjellige formater – på nivå 6 kan de også velge det mest passende formatet ut fra omstendigheter og behov.

Integrering og utdyping av digitalt innhold er relatert til forrige kompetanse, og handler om evnen til å endre, forbedre og sette samme eksisterende innhold. På nivå 1 og 2 kan personer med bistand velge enkle metoder for endring og integrering av innhold, mens de på nivå 3 selv kan forklare på en enkel måte hvordan dette kan gjøres og på nivå 4 kan de også diskutere dette. Først på nivå 5 kan personer på en selvstendig måte arbeide aktivt med endring av sammenstilling av innhold, og på nivå 6 kan de vurdere hvilke metoder som egner seg best ut fra forskjellige type innhold. Dette er med andre en avansert kompetanse der selvstendig og avanserte ferdigheter knyttet til nivå 7 og 8.

Kompetanseområde 4: digital sikkerhet

Kompetanser under dette området:

- 4.1 Beskyttelse av enheter
- 4.2 Beskyttelse av personlige data og personvern
- 4.3 Beskyttelse av helse og velvære
- 4.4 Beskyttelse av miljøet

Vi har her valgt å fokusere på 4.1 og 4.2 som de mest relevante kompetansene for dette prosjektet.

Beskyttelse av enheter handler om å forstå hvordan digitale enhetene kan og bør beskyttes for å sikre data. Nivå 1 og 2 omhandler hvordan en person med mye eller noe bistand kan forstå hvilke tiltak som bidrar til å beskytte enheter, som hvilke trusler som finnes. I tillegg handler det om en grunnleggende forståelse for personvern og hvor pålitelige enheter er. På nivå 3 kan personer gjøre dette selv, og på nivå 4 har personer mer avansert forståelse for sikkerhet og kan både forstå og velge blant flere tiltak,

samtidig som de kan forklare for eksempel personvern og pålitelighet til andre. Nivå 5 og 6 innebærer avansert kunnskap, og evnen til å veilede andre.

Beskyttelse av personlige data og personvern omhandler i hvilken grad personer er i stand til å forstå hvordan de hegner om personlige data og sitt personvern i digitale omgivelser. Nivå 1 og 2 handler om grunnleggende tiltak for å beskytte private data, enkle måter å dele data på mens personvern ivaretas samt det å forstå enkle beskrivelser av forskjellige tjenesters personvernpolicy. På 1 og 2 kan dette gjøres med mye eller noe bistand, mens på nivå 3 kan personer gjøre dette selvstendig i kjente situasjoner. Nivå 4 omhandler i tillegg evnende til å diskutere og det foregående med andre samt å forstå mer kompliserte beskrivelser av personvernpolicy. Nivå 5 og 6 handler om selvstendig avansert beskyttelse av data og evnen til å veilede andre i det samme, og spesielt evnen til å forstå forskjellige digitale tjenesters særegne utfordringer vektlegges.

Kompetanseområde 5: digital problemløsning

Kompetanser under dette området:

- 5.1 Løse tekniske problemer
- 5.2 Identifisering av behov og teknologisk respons
- 5.3 Kreativ bruk av digital teknologi
- 5.4 Identifisere digitale kompetansegap

Vi har her valgt 5.4 som den mest relevante kompetansen for prosjektet.

En sentral kompetanse er å forstå sin egen kompetanse og identifisere hvor man har behov for å lære mer, eller må være ekstra forsiktig fordi man ikke har full kontroll på de foregående temaene. På nivå 1 og 2 kan personer veiledes til å gjenkjenne egne utfordringer og identifisere hvor de kan finne ressurser og bistand slik at de selv kan møte disse og tette eventuelle gap. På nivå 3 kan de forklare egne svakheter og til dels selv finne ressurser for løsninger, og på nivå 4 kan de diskutere det samme og med mer treffsikkerhet og på et mer avansert nivå kartlegge og forbedre egen kompetanse. Nivå 5 og 6 handler om å demonstrere og forklare det samme for andre, mens personene selv har god kontroll på egen utvikling og egne kompetansebehov.

Vedlegg 2: Hubbar för digital kompetens

I fire kommuner i Örebro län (fylke) i Sverige er det et pågående prosjekt der innvandrere som har behov for det, kan besøke en digital «hub» der de får hjelp med digitale utfordringer. Som en del av prosjektet har det også blitt utviklet kurs i digitale ferdigheter for innvandrere. I tillegg holdes det kurs for lærere, sosialarbeidere og andre tjenestepersoner, med formål om å sette dem i stand til å gi opplæring i digitale ferdigheter til målgruppen.

Vi har gjennomført et intervju med prosjektansvarlig og en av prosjektlederne, og fått innsyn i prosjektsøknaden. Informasjon om prosjektet er også tilgjengelig på Örebro läns og Migrationsverkets nettsider²⁹.

Organisering

Prosjektet hadde oppstart 1.1.2020, og er finansiert med 9,2 millioner svenske kroner fra EUs AMIF-fond (Asylum, Migration and Integration Fund). I Sverige administreres fondet av Migrationsverket, som er den svenske parallellen til UDI. Det er länsstyrelsen i Örebro som har blitt tildelt midler, og som koordinerer prosjektet i de fire kommunene. Prosjektet er altså et initiativ fra fylkesnivået, mens staten har en begrenset rolle. Utover å kanalisere prosjektmidler, deltar Migrationsverket og Arbetsformidlingen i en referansegruppe for prosjektet. Her deltar også de øvrige åtte kommunene i fylket.

Det er en prosjektansvarlig i länet og en prosjektleder i hver av de fire kommunene. Prosjektlederne har ulik faglig bakgrunn, og har blant annet jobbet som lærer i voksenopplæringen, som jobb-coach og som koordinator ved mottak av overføringsflyktninger.

Målsetning

Formålet med prosjektet er å øke innvandreres digitale kompetanse. Gjennom å øke målgruppens digitale kompetanse skal det skapes forutsetninger for å gi disse like rettigheter og muligheter for å delta i det digitale samfunnet. Informantene forteller videre at de jobber etter en målsetning om at tilbudet skal bidra til læring, motivasjon og selvhjelpenhet på sikt. Tanken er dermed at tilbudet ikke kun skal dreie seg om akutt hjelp og «brannslukking».

Innhold i tilbudet

Hubbene er fysiske steder der målgruppen kan henvende seg for støtte og veiledning innen alle typer digitale tjenester og verktøy. To av hubbene er lokalisert på et bibliotek, mens de andre to er lokalisert ved et voksenopplæringssenter.

I utgangspunktet var tilbudet tenkt som et drop-in-tilbud. I møte med pandemien ble hubbene stengt en periode. Da de ble gjenåpnet ble det lagt opp slik at man booker time før man kommer. Hubbene har begrensede åpningstider, tilsvarende en hel dag i uken eller mindre.

Innenfor rammen av prosjektet har man imidlertid også satset på å utvikle et kurstilbud. Det avholdes både kurs for målgruppen, og for tjenestepersoner som møter målgruppen

²⁹<https://www.lansstyrelsen.se/orebro/samhalle/social-hallbarhet/integration/hubbar-for-digital-kompetens.html>;

<https://www.migrationsverket.se/Andra-aktorer/EU-fonder/Beviljade-projekt/Flikar/Integration-och-laglig-migration/Hubbar-for-digital-kompetens.html>.

i sitt arbeid. Dette kan være personer i ulike kategorier: lærere, sosialsekretærer, personer som jobber med å ta imot overføringsflyktninger, personer fra frivillige organisasjoner. I noen tilfeller har man forsøkt felles kurs for målgruppen og for tjenestepersoner. Informantene forteller at de har gode erfaringer med dette.

Deltakere

Tilbudet er myntet på innvandrere som har oppholdstillatelse, men som ennå ikke har svensk statsborgerskap. Informantene forteller videre at tilbudet ikke er myntet på innvandrere fra EU-land. Informantene kan rapportere om at det har vært om lag 30-40 besøkende på hubbene per måned, fordelt på de fire lokasjonene. Videre er det om lag 100 unike deltakere som har vært med på minst ett kurs. Foreløpig har det med andre ord ikke vært et veldig stort tilfang av deltakere. Tilbudet har primært blitt gjort kjent gjennom at prosjektlederne har kommet på besøk i alle klassene i den lokale svenskopplæringen. Informantene forteller at prosjektet fikk en midlertidig knekk i møte med koronapandemien. De regner med en økning i aktiviteten etter hvert som pandemien letter.

Informantene forteller at kvinner er i flertall blant de besøkende og blant kursdeltakerne. Videre er det gjerne innvandrere over en viss alder som benytter seg av tilbudet. Afghanistan og Somalia trekkes frem som landbakgrunner som er mye representert. Mange av deltakerne er overføringsflyktninger og familiegjenforente, som informantene erfarer ofte kan ha en lenger vei å gå med hensyn til digitale ferdigheter enn de som har kommet gjennom asylsystemet.

Deltakernes utfordringer

Informantene forteller at mange av deltakere ikke er vant til å bruke PC, og heller ikke har tilgang til en egen PC. Det har også vært begrenset bruk av PC i svenskopplæringen, selv om man har sett endringer i dette under pandemien. Som tilfellet er med nyankomne flyktninger i Norge, er smarttelefonen det primære digitale redskapet. Det er også klare paralleller med hensyn til hvilke typiske utfordringer deltakerne opplever. Deltakerne sliter ofte med prosedyrene for å få utbetalt trygd og stønader fra Försäkringskassen og Socialtjänsten, og med å innfri kravene til regelmessig aktivitetsrapportering til Arbetsförmedlingen. I den norske konteksten sorterer alle disse tre etatene under NAV-systemet. Videre har deltakerne utfordringer med den digitale kommunikasjonen de forventes å ha med barnehage, skole og helsevesenet. Deltakerne har også ofte utfordringer med banktjenester.

Erfaringen er at de aller fleste får til de viktigste tingene, slik som å betale regninger, men at mange er avhengig av hjelp fra andre for å få det til. Informantenes generelle inntrykk er at de fleste får hjelp fra personer i sitt eget nettverk eller egen familie. De har i mindre grad inntrykk av at det er utbredt at lærere, veiledere eller andre tjenestepersoner hjelper til med slike utfordringer. Når nyankomne innvandrere henvender seg til tjenestepersoner med behov for digital bistand, blir de ofte henvist til biblioteket. Det er imidlertid ikke gitt at bibliotekene heller har de rette forutsetningene som trengs for å yte denne bistanden.

Personvern og digital sikkerhet

Prosjektlederne ved hubbene har satt en grense for hva de kan hjelpe med. De vil ikke tråkke over grensen for personvern, og vil ikke ha tilgang til passord, eller gå inn og navigere i deltakernes nettbank eller brukerområde hos helsevesenet eller Arbetsförmedlingen. Informantene setter dette i sammenheng med målsetningen om at deltakerne skal lære seg å bli selvhjulpne. Det er også en målsetning å gi opplæring i

digital sikkerhet og betydningen av dette. Ifølge informantene er dette ofte ikke høyt på agendaen for deltakerne selv.

Ambisjoner for videreføring

Prosjektet er treårig, og varer etter planen frem til 31.12.2022. I prosjektet har man ikke hatt en ferdig pakke med definerte metoder og opplæringsmateriell fra oppstarten, men jobbet kontinuerlig med utvikling og eksperimentering. De involverte ønsker blant annet å lage en presentasjon i form av en film, som kan presenteres for målgruppen på et tidligst mulig stadium og som inneholder en sjekkliste med de viktigste tingene man trenger for å navigere i digitale tjenester i Sverige. De ønsker også å oversette brosjyrer til de mest brukte språkene.

Høsten 2022 skal erfaringene sammenfattes, og det skal foreslås en modell for videreføring til andre kommuner. De involverte har en ambisjon om at modellen skal løftes opp til nasjonalt nivå. Videre legger de vekt på at modellen ikke bør fastsette for rigide rammer for kommunene, men overlate et rom for lokal tilpasning. Prosjektet har også en ambisjon om å spre erfaringer og bidra med inspirasjon til andre nasjonale kontekster. De involverte viser til konkret erfaringsutveksling med partnere i Danmark og Finland.

Vedlegg 3: Spørreskjema til deltakere i intro

1. **Hvor gammel er du? Skriv:** _____
2. **Kjønn (Sett kryss)**
 Mann Kvinne
3. **Hvilket land er du fra? Skriv:** _____
4. **Hvor lenge har du bodd i Norge? (Sett kryss)**
 0-6 måneder 3-4 år
 7-12 måneder mer enn 4 år
 1-2 år
5. **Bor du i Norge sammen med familien din, eller alene? (Sett kryss)**
 Jeg bor i Norge sammen med familien min
 Jeg bor i Norge alene
6. **Hvor lenge har du deltatt i introduksjonsprogrammet? (Sett kryss)**
 0-6 måneder 3-4 år
 7-12 måneder mer enn 4 år
 1-2 år
7. **Hvor mange år har du gått på skole før du kom til Norge?**
Skriv antall år: _____
8. **Har du en smarttelefon?**
 Ja Nei
9. **Har du en datamaskin eller nettbrett hjemme? (Sett kryss)**
 Ja Nei
10. **Har du trådløst internett der du bor nå? (Sett kryss)**
 Ja Nei
11. **Bruker du internett på noen av disse stedene? (Sett kryss)**
 På skolen På biblioteket
12. **Hvor mange timer bruker du på internett i løpet av en dag? (Sett kryss)**
 0-2 timer 2-4 timer mer enn 4 timer

13. Klarer du å søke etter informasjon og nyheter på internett uten å få hjelp av andre? (Sett kryss på det svaret som passer best)

- Ja, jeg klarer det alene
- Ja, men jeg får hjelp noen ganger
- Nei, jeg må ha hjelp
- Jeg bruker ikke internett

14. Klarer du å bruke e-post uten å få hjelp av andre? (Sett kryss på det svaret som passer best)

- Ja, jeg klarer det alene
- Ja, men jeg får hjelp noen ganger
- Nei, jeg må ha hjelp
- Jeg bruker ikke e-post

15. Bruker du datamaskin til å gjøre skoleoppgaver? (Sett kryss)

- Ja
- Nei

16. Hva bruker du smarttelefon til? (Sett kryss)

- Holde kontakt med familie og venner
- Lære norsk
- Lese eller se norske nyheter
- Høre på musikk
- Lese eller se utenlandske nyheter
- Høre på podcast
- Søke etter informasjon om mine rettigheter i Norge
- Se film
- Søke etter informasjon om livet i Norge
- Spille spill

17. Hva bruker du smarttelefonen din til? (Sett kryss)

- Sende SMS
- Sende lydmeldinger
- Ringe
- Sende bilder og video
- Sende e-post

18. Hvilke av disse digitale kanalene bruker du ofte? (Sett kryss på de du bruker)

- WhatsApp
- Messenger
- Viber
- Signal
- Wechat
- Skype
- Telegram
- Zoom
- IMO
- Teams

19. Bruker du noen av disse? (Sett kryss på de du bruker)

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Facebook | <input type="checkbox"/> Youtube |
| <input type="checkbox"/> Instagram | <input type="checkbox"/> LinkedIn |
| <input type="checkbox"/> Snapchat | <input type="checkbox"/> TikTok |
| <input type="checkbox"/> Twitter | <input type="checkbox"/> Reddit |

20. Bruker du Google Translate til å oversette dokumenter eller tekst fra norsk til ditt språk?

- Ja Nei

21. Bruker du Google Translate til å oversette tale fra ditt språk til norsk?

- Ja Nei

22. Hvordan følger du med på nyheter? (Sett kryss)

- Jeg leser norske aviser på internett
- Jeg leser utenlandske aviser på internett
- Jeg ser nyheter på norsk TV
- Jeg ser nyheter på utenlandsk TV
- Jeg ser nyheter på Youtube
- Jeg leser nyheter på sosiale medier
- Jeg følger ulike nyhetsmedier på sosiale medier (eksempel Twitter, Instagram, Facebook)

23. Har du søkt etter informasjon på internett om Korona og smitteverntiltak i Norge?

- Ja Nei

24. Har du fått eller funnet informasjon på internett om Korona og smitteverntiltak på norsk eller på ditt språk?

- Kun på norsk
- Både på norsk og mitt språk
- Jeg har ikke søkt etter denne informasjonen på internett

25. Har du fått eller funnet informasjon på internett om koronavaksine på norsk eller på ditt språk?

- Kun på norsk
- Både på norsk og mitt språk
- Jeg har ikke søkt etter denne informasjonen på internett

Litteratur

Bjønness, A. M., Midtbø, T., Størset, H. Ulven, C. H. (2021). *Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse – med et ekstra blikk på seniorer og ikke-sysselsatte*. Kompetanse Norge 2021.

Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). *The digital competence framework for citizens*. Publications Office of the European Union.

Dahle, M. og Ryssevik, J. (2011). *Tilrettelegging av offentlig informasjon for innvandrere. En studie av policy og praksis i tre sektorer*. Rapport 6/2011 Ideas2Evidence.

Diaz, E., Pierina, A., Velando, B., Rocas, A.O., Sætrevik, B. (2021). *Sammenligning av innvandreres risikovurdering, deres informasjonskilder og tillit til myndighetene under koronapandemien med tilsvarende data fra Norsk Medborgerportal*. Tidsskrift for Den norske legeforening.

Djuve, A. B. (2011). *Likeverdige tjenester? Storbyens tjenestetilbud til en etnisk mangfoldig befolkning*. Fafo-rapport 2011:35.

Ferrari, A. (2013). *DigComp: A framework for developing and understanding digital competence in Europe*.

Finanstilsynet 2019. Rundskriv 8/2019. *Veileder til hvitvaskingsloven*.

Gillespie, M. et al. (2016). *Mapping Refugee Media Journeys Smartphones and Social Media Networks*. The Open University.

Guthu, L. og Holm, S. (2010). *Innvandrere på nett – en analyse av innvandreres digitale kompetanse*. Vox 2010.

IMDi (2019). *Hvor lenge deltar flyktninger og familiegjenforente i introduksjonsprogrammet? En analyse av deltakere i introduksjonsprogrammet 2012-2018*.

IMDi (2020). *Innsiktsrapport – Oppdrag 2020-011 Livshendelsen Ny i Norge, 30.09.2020. Det skal være enkelt å være ny i Norge*.

IMDi (2021). *Nasjonal brukerundersøkelse blant deltakere i introduksjonsprogram – Gjennomføring i 2020 og resultater*.

IMDi og DSB (2021). *Styrket beredskap for personer med innvandrerbakgrunn i kriser. Tiltak for myndigheters samfunnsikkerhets- og beredskapsarbeid for en mangfoldig og sammensatt befolkning*. Utgitt desember 2021.

Indseth, T. (red.) (2021). *Koronapandemien og innvandrerbefolkningen, vurderinger og erfaringer*. Rapport Folkehelseinstituttet 2021.

Jakobsen, M. og Spilker, R. S. (2020). *Innvandrere og brukarmedvirkning i helse- og omsorgstjenestene; Hvordan ivareta innvandreres brukarmedvirkning i avgjørelser om egen helse, utforming av tjenester og tjenesteforskning – En oppsummering av kunnskap*. Oppsummering 21. Senter for omsorgsforskning.

Kavli, H. C. og Lillevik, R. (2020). «Vi har nå holdt hjulene i gang». *Kommunenes integreringsarbeid under koronautbruddet*. Fafo-rapport 2020:16.

Kluzer, S., & Priego, L. P. (2018). *DigComp into action: Get inspired, make it happen. A user guide to the European Digital Competence Framework* (No. JRC110624). Joint Research Centre (Seville site).

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2019). *Én digital offentlig sektor. Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025.*

Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2021). *Digital hele livet. Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen.* Oslo.

KS (2018). *Digihjelpen – et kommunalt veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse.* Rapport 2018. Prosjektgruppen for Digihjelpen.

Kunnskapsdepartementet (2020). *Rapport fra ekspertgruppe. Forslag til tiltak for å redusere Covid-19-smitte blant innvandrere.* Oslo, 4. desember 2020.

Kunnskapsdepartementet (2021). *Rapport fra ekspertgruppe. Innvandrerbefolkningen under koronapandemien. Smitte, vaksine og konsekvenser for integreringen.* Oslo, 23. juni 2021.

Kvale, S. og Brinkmann, S. (2015). *Det kvalitative forskningsintervju.* Oslo, Gyldendal Akademisk.

Latonero, M., Poole, D. og Berens J. (2018). *Refugee connectivity: a survey of mobile phones, mental health, and privacy at a syrian refugee camp in Greece.* Signal Program. Harvard Humanitarian Initiative and the Data & Society Research Institute.

LDO (2011). *Håndbok for tjenesteytere. Likeverdige tjenester for alle.* Hentet fra: https://www.ldo.no/globalassets/brosjyrer-handboker-rapporter/ldo_handbok_likeverdige_til_trykk_10_10_111.pdf.

Le, C., Finbråten, H. S., Pettersen, K. S. og Guttersrud, Ø. (2021). *Befolkningens helsekompetanse, del II. Helsekompetansen i fem utvalgte innvanderpopulasjoner i Norge: Pakistan, Polen, Somalia, Tyrkia og Vietnam.* Helsedirektoratet. Oslo.

Mancini, T., et.al. (2019). *The opportunities and risks of mobile phones for refugees' experience: A scoping review.* PLoS ONE 14(12): e0225684. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0225684>.

NOAS (2020). *Med livet på vent. Erfaringer fra lengeværende barnefamilier med begrensede oppholdstillatelser.*

NOU 2021:6 (2021). *Myndighetenes håndtering av koronapandemien. Rapport fra Koronakommisjonen.* Oslo, DSS.

Proba (2019). *Asylsøkeres digitale hverdag – En undersøkelse av asylsøkeres tilgang til og bruk av digitale kanaler.* Rapport 2019-11 utarbeidet for UDI.

Proba (2021). *Evaluering av handlingsplanen Trygghet, mangfold, åpenhet. Sluttrapport, del 2.* Proba-rapport 2021-7. Utarbeidet for Barne-, ungdoms- og familiedirektoratet.

Prop. 108 L (2019-2020). *Lov om språk (språkløva).* Oslo, Kulturdepartementet.

Rambøll og Halogen (2020). *Informasjonsinnhenting for Livshendelsen Ny i Norge.* Rapport utarbeidet for IMDi.

Rambøll (2021a). *Kartlegging av støtte- og tilskuddsordninger for digital kompetanse og deltakelse.* Rapport er utarbeidet for Kommunal- og moderniseringsdepartementet.

Rambøll (2021b). *Mediebruk blant innvandrere under pandemien.* Oslo, utarbeidet for medietilsynet.

Regjeringen.no (16.6.20) *DESI 2020 Norge rykker opp på pallen i digitaliseringsmesterskap i EU* <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/norge-rykker-opp-pa-pallen-i-digitaliseringsmesterskap-i-eu/id2710512/>

Rønning, W.M. og Sølvberg, A. M (2020). *Digitalt medborgerskap – Seniorers erfaringer med arenaer for læring av digital teknologi*. Tidsskrift for velferdsforskning. Årgang 23, nr. 4-2020, s. 222–236. Universitetsforlaget.

Skogheim, R., Ruud, M. E., og Orderud, G. (2020a). *Informasjon og tiltak rettet mot innvandrerbefolkningen i forbindelse med Covid-19. Delrapport 1*. NIBR 2019.

SSB (2021). *Tabell 08427: Deltakere i introduksjonsprogrammet, etter fødelang og kjønn 2008-2020*. Hentet fra: <https://www.ssb.no/statbank/list/introinnv/>

St.meld.nr. 49 (2003-2004). *Mangfold gjennom inkludering og deltakelse. Ansvar og frihet*. Oslo: Kommunal- og regionaldepartementet, 2004.

Tatara, N., Hammer H. L., Mirkovic, J., Kjøllesdal M. K. R og Andreassen, H. K. (2019). *Associations Between Immigration-Related User Factors and eHealth Activities for Self-Care: Case of First-Generation Immigrants from Pakistan in the Oslo Area*. Fakultet for teknologi, kunst og design, Oslo Metropolitan University. Publisert online 16.8.2019. publichealth.jmir.org.

Vuorikari R, Punie Y, Carretero Gomez S and Van Den Brande G. (2016). *DigComp 2.0: The Digital Competence Framework for Citizens. Update Phase 1: the Conceptual Reference Model*. EUR 27948 EN. Luxembourg (Luxembourg): Publications Office of the European Union. JRC101254

Wall, M. (2017). *Syrian Refugees and Information Precarity*. In *New Media and Society*, vol 19, 2017