



**Livslang lærings
rolle i den digitale
transformation**

**– Hard to
reach citizens**

Forskningsrapport



**AALBORG
UNIVERSITET**



**Nordisk Netværk for
Voksnes Læring**

Livslang lærings
rolle i den digitale
transformation

– Hard to reach citizens

Forskningsrapport

NVL 2022

© Nordisk Nätverk för vuxnas lärande & Aalborg University
nvl.org

Denna publikation har finansierats av Nordiska ministerrådet
genom NVL:s strategiska medel.

ISBN 978-952-7140-80-2

Af: Mie Buhl, Maria Hvid Bech Dille og Asbjørn Kårstein

Forsidefoto: Adobe stock

Layout: Marika Elina Kaarlela



**AALBORG
UNIVERSITET**



**Nordisk Netværk for
Voksnes Læring**

Indholdsfortegnelse

Forord	5
Summary	6
Resume	10
Introduktion	14
DBR som forskningstilgang	19
Metodologiske refleksioner: samarbejdsformer og rekruttering	23
Datagrundlag for forskningsprojekt	25
Design-based research som struktur for forskningsrapport	27
Kontekstfase: Problemidentifikation	29
Metoder vi anvender i kontekstfasen	29
Den digitale transformation i Norden	33
Digital inklusion på den politiske dagsorden i Norden	33
Den digitalt usikre borger	35
Forskningsfund – et udfordringsbillede tegnet af fire temaer	36
Lab-fase: Design af løsningsforslag	54
Metoder vi anvender i Lab-fasen	55
To designiterationer: fra mock-up til prototype	55
Design-iteration 1: Personaer, scenarier og handling	55
Design-iteration 2: Tool-kit	58
Toolkittets konkrete anvendelse og opbygning	58
Interventionfase: Afprøvning i praksis	65
Metoder vi anvender i interventionsfasen	66
Dybdegående interviews med potentielle brugere af designet	66
Feedback på personabeskrivelse og handlinger	66
Refleksionsfase: Kvaliteter og begrænsninger	69
Konklusion	76
Anbefalinger	77
Referencer	81

Forord

Digitale kompetencer er aktuelle og basale i et livslang lærings-perspektiv.

Den aktuelle COVID-19 situation har understreget vigtigheden af en hurtig omstilling til brug af digitale platforme til læring og social kontakt. Digitalisering er ikke alene en praktisk omstilling i nordiske borgeres hverdagsliv, det giver også i stigende grad adgang til demokratisk deltagelse i samfundet, idet adgang til information og deltagelse i aktuelle debatter kan foregå digitalt. Det kræver imidlertid, at kompetencerne og mulighederne for at opnå disse er til stede for alle.

Nordisk ministerråds handlingsplan for 2021–2024 efterspørger initiativer, der inddrager alle nordiske borgere i digital udvikling samt modvirker, at kløfterne i samfundet øges på grund af den digitale omstilling.

Det nordiske netværk NVL Digital iværksatte med økonomisk støtte fra ministerrådet i 2020–2022 et forskningsprojekt, der skulle identificere aktuelle nordiske udfordringer og bidrage til fælles nordiske løsninger for at støtte læring for alle og udvikling af voksnes digitale kompetencer. Projektet har fokuseret på gruppen af voksne borgere, der kan betragtes som svære at nå og er i risiko for at blive digitalt ekskluderet. Det har derfor været projektets mål at bidrage til fremtidige læringsprojekter og initiativer, gennem udvikling af nye praksisser, der leder til digital myndiggørelse af voksne medborgere som kompetente, kreative, kritiske og medskabende deltagere i en bæredygtig samfundsmæssig omstilling.

Med denne rapport bidrager vi med anbefalinger og et designet toolkit, der skal øge sandsynligheden for et udbytte af digitale lærings-initiativer, der både gavner den enkelte borger i Norden (mikroniveau) og det nordiske samarbejde og de nordiske lande ved at bidrage direkte til policy design og policy implementering (makroniveau). Målet er at understøtte Nordens styrkeposition inden for digitaliseringsområdet og danne basis for nye udviklingsprojekter.

Projektet, rapporten og design af toolkit er gennemført som et teamsamarbejde mellem Mie Buhl, Maria Hvid Bech Dille og Asbjørn Kårstein.

Mie Buhl, Professor Aalborg Universitet
Forskningsleder og medlem af netværket NVL Digital

Summary

In 2020–2022, a research project was conducted that aimed at identifying extant Nordic challenges and contribute to the development of joint Nordic solutions that support learning for everyone in an increasing digital society.

Concretely, this entails solutions that support the development of digital competences of adults with a special emphasis on citizens that are hard to reach. The project has been inspired by design-based research (DBR) which means that it contributes to theory through the production of recommendations for policymakers and practitioners involved in work that concerns digital inclusion as well as toolkit for conversation. The toolkit is accessible on the [website NVL Digital](#). Furthermore, working with inspiration from DBR also means to work collaboratively with different stakeholders – throughout all the research phases. In the current project, these include citizens, professionals, middle and senior managers within the public sector as well as the civil society, but also members of the network NVL Digital.

Below, you will find the beforementioned recommendations, that materialized as a result of the research process throughout the year of 2021. The recommendations are presented in sequence addressing respectively a macro- (society), meso- (organization) and micro-perspective (individual/group).

The first two recommendations primarily address the macro-level, illustrating ways of conceptualizing the citizens' encounter with a digital society. The third recommendation targets the meso-level and organizational prioritizations framing the collaborations with the citizens. Recommendation four and five address the micro-level, and thus the interactions between citizens and professionals in their collaborations around digital inclusion.

1. recommendation: recognizing the ubiquity of digitalization

It is recommended that, in national, regional, and local government strategies, an explicit focus should be put on the digital empowerment of citizens. This is

of utter importance, since digital competences are to be considered fundamental and cross-cutting skills, similar to reading and arithmetic, in order to engage in contemporary life and participate in democratic processes as competent, creative, and critical citizens. To this end, digitalization is ubiquitous. It continues to entangle with more and more areas of modern life, which means that related challenges no longer merely concern specific domains, why solutions can no longer merely be found in specific skill-courses. Thus, it is not a matter of having specific digital challenges, but rather of being in pervasive digital challenges.

The recommendation targets policymakers that articulate future directions and make decisions related to digital transformation in a societal perspective – nationally, regionally and in local governments.

2. recommendation: recognizing how digitalization intervenes in everyday life

It is recommended that an explicit focus should be put on how digitalization intervenes in everyday life. This includes, recognizing that the challenge for this particular group of citizens involves not being able to carry out simple everyday tasks and activities. For example, using an app when paying for groceries or parking your car. Or performing online banking, communicating with your child's school, booking a doctor's appointment, etc. For this reason, there is a great need to focus on "the little things" – as well as the big ones – when working with citizens in identifying the specific challenges in everyday life that take part in co-creating digital exclusion.

The recommendation targets professionals that implement digitalization strategies on a daily basis through their meetings and collaborations with citizens. The recommendation also targets policymakers that articulate future directions and make decisions related to digital transformation in a societal perspective – nationally, regionally and in local governments.

3. recommendation: creating many and flexible opportunities for participation

It is recommended that many and flexible opportunities for participation are created when seeking to support the development of digital competences with citizens that are at risk of digital exclusion. This is important

because often these citizens encounter challenges that are related to their specific life experiences and current life situation. What this means is that in relation to this group it is often not enough to offer "one-size-fits-all" skill courses, but rather initiatives that consider their specific level of education, cultural background, extant digital competences, special needs in terms of the learning-situation, etc. Is there, for example, a need for a gamification approach in order to motivate, or a mentor-arrangement, or perhaps a group-initiative with many role models to mirror oneself in?

The recommendation targets those in an organization that frame and prioritize the work with digital inclusion in a public, private and/or civil society organizations.

4. recommendation: looking at chains of relationships

It is recommended to look closely and further develop collaborations between several relevant actors across sectors, and to spread out the responsibility to more than one actor. There is a need to work in more systematic ways to delegate responsibility across sectors and, to a higher degree, in collaboration with citizens. To this end, the citizens are to be included and positioned as strong resources who are co-owners in the process when engaging in new learning situations. Also, early on, it is important to identify who can assist and should be involved in planning and supporting the learning. This creates an opportunity for the responsibility to be spread amongst many different actors (public, private and/or civil society) and therefore challenges status quo of the public sector professionals being the primary responsible persons (in a Nordic context). By engaging a variety of actors and delegating responsibility, new practices of collaboration can be developed. We suggest that chains of relationships should be formed around and with the citizens, creating new ways of engaging different actors in supporting digital learning amongst adults that are hard to reach.

The recommendation target professionals that implement digitalization strategies on a daily basis through their meetings and collaborations with citizens in the public and private sector as well as civil society.

5. recommendation: connecting to relevance

It is recommended that solutions are developed that cater the specific needs of citizens even when they do not match any given “learning packages” (established courses, programs, etc.). In other words, don’t make the citizens fit the program, but make the program fit the citizens. This is important in order to make digital development seem relevant and useful. Is it, for example, the need to communicate with the local government or doing taxes online that is the specific *pain point*? If so, the learning initiative must connect to these issues with relevance to this specific group of citizens. This means, that when developing solutions, it is essential to identify the specific pain points – the present challenges – that the citizens are experiencing.

The recommendation target professionals that implement digitalization strategies on a daily basis through their meetings and collaborations with citizens in the public and private sector as well as civil society.

Resume

Netværket NVL Digital arbejder med at bygge bro over digitale kløfter og med voksnes forståelse af digital deltagelse.

Gennem støtte til fungerende løsninger inden for voksnes læring og via anbefalinger til beslutningstagere bidrager netværket til, at den voksne befolkning i Norden får bedre muligheder for at anvende digitale samfundstjenester, deltage i livslang læring, blive aktive og kritiske medborgere og brugere af teknologier, og endelig får bedre muligheder for at kunne håndtere et stadig mere digitalt arbejdsliv.

I 2020–2022 er gennemført et forskningsprojekt, der skal identificere aktuelle nordiske udfordringer og bidrage til fælles nordiske løsninger for at støtte læring for alle og udvikling af voksnes digitale kompetencer med særligt fokus på borgere, der er *hard to reach*. Projektet er gennemført som design-based research. Dette indebærer dels, at projektet har genereret et vidensbidrag om projektets fokusområde i form af anbefalinger, og dels at projektet har designet en løsning i form af et digitalt toolkit, der er tilgængeligt på [NVL Digitals hjemmeside](#). Endvidere indebærer det, at projektet er kollaborativt og at interessenter – dvs. borgere, professionelle, mellemledere og ledere – har været involveret i og bidraget til alle faser af projektet.

I nedenstående følger de fem anbefalinger, som er resultatet af forskningsprojektet og udviklet gennem samarbejde og dialog med netværket NVL Digital i løbet af 2021. De fem anbefalinger er fremstillet i en rækkefølge, der adresserer henholdsvis et makro- (samfund), meso- (organisation), og mikro-perspektiv (gruppe/individ).

De første to anbefalinger adresserer primært et makro-niveau og anskueliggør måder, hvorpå man fra et samfundsperspektiv forstår borgerens møde med det digitale. Anbefaling tre retter sig mod meso-niveauet og de organisatoriske prioriteringer, der rammesætter samarbejdet med borgeren. Anbefaling fire og fem adresserer et mikro-niveau og de interaktioner, der foregår mellem borger og professionel i deres samarbejde omkring digital inklusion.

1. Anbefaling:

At anerkende, at digitaliseringen er allestedsnærværende

Det anbefales, at der i en offentlig kontekst – i nationale, regionale og kommunale strategier – skabes et eksplicit fokus på digital mestring i alle møder mellem borger og professionel, da digitale kompetencer på lige fod med det at kunne læse og regne må anskues som en helt basal og tværgående kompetence, der er en nødvendighed for at kunne indgå i et samfund som kritisk og medskabende borger. Digitaliseringen er i dag allestedsnærværende og vikles sammen med flere og flere områder af borgernes liv. Afledte problematikker af den digitale transformation knytter sig derfor ikke til særlige domæner, der kan løses med en isoleret indsats eller et færdighedskursus. Det handler således ikke længere om at have specifikke digitale udfordringer, men (for nogle borgere) om at være i omsiggribende digitale udfordringer.

Anbefalingen henvender sig til beslutningstagere på det politiske niveau, der skal træffe beslutninger i tilknytning til digital transformation i et samfundsperspektiv lokalt, regionalt og nationalt.

2. Anbefaling:

At anerkende, at digitaliseringen griber ind i hverdagsliv

Det anbefales, at der skabes et eksplicit fokus på, at digitaliseringen griber ind i alle dele af hverdagslivet. Derfor bør det anerkendes, at udfordringen for disse borgere i særlig grad ligger i ikke at kunne udføre helt almindelige funktioner i hverdagen. Det være sig at betale elektronisk, når man køber ind, eller når man skal betale for at parkere sin bil via en app. Det handler også om at kunne kommunikere med banken online og læse beskeder fra lærere fra ens børns skole eller booke tid til en vaccine eller hos egen læge, se testresultater mv.

Der er derfor behov for, at der i mødet med borgeren og afdækningen af de specifikke udfordringer skabes et tydeligere fokus på de små som store situationer i hverdagslivet, der er medskabere af den digitale eksklusion.

Anbefalingen angår professionelle, der udmønter digitaliseringsstrategier, og henvender sig også til beslutningstagere på det politiske niveau, der skal træffe beslutninger i tilknytning til digital transformation i et samfundsperspektiv.

3. Anbefaling:

At skabe mange og fleksible deltagelsesmuligheder

Det anbefales, at der indtænkes mange forskellige deltagelsesmuligheder i udviklingen af digitale kompetencer hos den komplekst sammensatte gruppe af borgere, der er i fare for digital eksklusion. Det er vigtigt, fordi udfordringerne ofte er knyttet til borgerens individuelle livserfaring og aktuelle livssituation. Det betyder, at det særligt for denne borgergruppe bliver vigtigt ikke blot at henvise til one-size-fits-all kurser, men i stedet tage hensyn til uddannelsesniveau, kulturelle tilhørsforhold, eksisterende digitale kundskaber, særlige forhold omkring læringssituation etc. Er der fx behov for en form for gamification som indgang, et mentorforløb, et gruppeinitiativ med mange rollemodeller at spejle sig i, eller et tilbud i nærmiljøet? At kunne møde borgeren med mange og fleksible deltagelsesmuligheder bliver derfor afgørende.

Anbefalingen angår i særlig grad dem i en organisation, der prioriterer og rammesætter arbejdet med digital inklusion i offentlig og privat regi samt i civilsamfundsorganisationer.

4. Anbefaling:

At danne relationskæder

Det anbefales, at der i højere grad tænkes i at skabe tætte samarbejdsrelationer mellem flere relevante aktører på tværs af sektorer og en større uddelegering af ansvar. Der er behov for at arbejde mere systematisk med ansvarsfordeling på tværs af sektorer og med borgeren. Det betyder blandt andet, at borgeren bør medtænkes som en stærk ressource, der skal have medejerskab i processen, når ny læring skal tilegnes. Det betyder også, at det indledende i et lærings- og udviklingsforløb skal anskueliggøres, hvem der skal involveres (udover borgeren selv), og hvem der har ansvaret hvornår i processen. Det indebærer, at ansvaret bredes ud, og at det derfor ikke på forhånd er givet, at fx den offentlige aktør har primæransvaret og løser problemet for borgeren. I stedet er der behov for at udvikle nye praksisser, hvor skiftevis offentlige, private såvel som civilsamfundets professionelle og frivillige sættes i spil og er med til at løfte opgaven. Vi foreslår, at der dannes, hvad vi kalder en relationskæde bestående af en mangfoldighed af involverede professionelle/frivillige, og at der arbejdes med en udspecificeret ansvarsfordeling. Hvem er fx initiativtageren? Hvem ejer opgaven? Hvor er der allerede ressourcer i borgerens netværk, eller er der eksisterende tiltag, vi kan trække på?

Med denne anbefaling peger vi derfor på, at nye læringspraksisser bør lægge op til, at det både kan være det offentlige, det private, en NGO, borgeren selv eller andre, der er initiativtager og/eller styrer dele af processen.

Anbefalingen angår professionelle, der implementerer digitalisering i offentlig og privat regi, samt aktører i civilsamfundet, der er i direkte kontakt med borgerne.

5. Anbefaling: At knytte an til relevans

Det anbefales, at der udvikles løsninger, som specifikt imødekommer borgerens behov, også selvom disse behov ikke matcher de vante tilbudspakker (kurser, uddannelser mv.). Dette bliver vigtigt for at skabe en relevans og en "indgang", der gør, at borgeren kan se formålet med at engagere sig i digital læring. Er det fx behovet for kunne gå i dialog med offentlige myndigheder, eller få hjælp til at indberette skat, eller at kunne ansøge om optagelse på en ungdomsuddannelse, der er borgerens aktuelle *pain point*? I så fald må det enkelte lærings- og udviklingsforløb tage sit afsæt dér. Hvis det skal lykkes at engagere gruppen af borgere, der kan karakteriseres som hard to reach, i digital inklusion, så er det nødvendigt at udvikle løsninger med direkte relevans for den enkelte. Det vil sige, at i mødet med borgeren bliver det helt afgørende at få identificeret de specifikke pain points – de aktuelle problemstillinger – som borgeren står med.

Anbefalingen angår professionelle, der implementerer digitalisering i offentlig og privat regi, samt aktører i civilsamfundet, der er i direkte kontakt med borgerne.

Introduktion

Digitale kompetencer er aktuelle og basale i et livslangt lærings-perspektiv.

I Norden er vi langt fremme, hvad angår den digitale transformation, hvilket betyder, at "det digitale" i vid udstrækning og i stigende grad organiserer både hverdags- og arbejdslivet (EU Kommissionen, 2020). Det ses fx, når vi skal i kontakt med lægen eller lærere på vores børns skole, eller når vi skal bestille nyt pas, parkere vores biler, videreuddanne os eller ansøge om et lån i banken.

For nogle borgere er det i tilstrækkelig grad at kunne mestre informationsteknologi (IT) en målstreg, der hele tiden flytter sig, idet flere og flere helt basale opgaver forudsætter, at man kan begå sig digitalt. På denne måde skærpes kravene til borgernes digitale kompetencer kontinuerligt. I Norden er der betydelige forskelle på niveauet for digitale kompetencer i befolkningen (Anthony et al., 2019). Det betyder blandt andet, at der er et stort antal meget digitalt kompetente borgere, men også en substantiel gruppe af borgere, der er meget digitalt usikre, og for hvem digitaliserings kompleksitet hurtigt kan føre til digital eksklusion (Randal & Berlina, 2019). Der er en vis usikkerhed forbundet med at angive en samlet nordisk procentandel af digitalt usikre borgere, da der ifølge de nyeste målinger er en betydelig variation mellem de nordiske lande (NMR, 2022). Dog indikerer målingerne til trods for variationen, at størrelsen på denne gruppe af borgere med al sandsynlighed befinder sig inden for intervallet 20–30 % af befolkningen i Norden.

Denne rapport bidrager til et styrket samarbejde om digitalisering i Norden, herunder udvikling af fælles nordiske løsninger. Rapporten er udviklet på baggrund af et forskningsprojekt omhandlende livslang lærings rolle i den digitale transformation. Projektet er en del af Nordisk Netværk for Voksnes Læring (NVL) og udspringer af et samarbejde i styregruppen for NVL Digital, som arbejder for at modvirke digital kløftdannelse og øge voksnes forståelse for digital deltagelse. Forskningsprojektets resultater, som vil blive udfoldet i indenværende rapport, støtter på denne måde op om Nordisk Ministerråds mål om at skabe gode forudsætninger for, at alle kan få gavn af digitalisering (NMR, 2021).

Hard to reach borgere

I Norden har der tidligere været meget fokus på udvikling af færdigheder, kursuspakker og tilgængelighed (alle skal have råd til udstyr og online adgang mv.) som svar på den digitale kløft og som en måde at sikre digital inklusion (Nyman & Lauritsen, 2021). Uden at underkende vigtigheden af at opdyrke relevante digitale færdigheder og have adgang til digitale enheder og online platforme fokuserer vi i denne rapport på udvikling af anbefalinger og løsninger, der tilbyder nogle andre svar og tilgange til de udfordringer, som den digitale transformation medfører. Det er svar og tilgange, der tager udgangspunkt i et udfordringsbillede tegnet og defineret af de mennesker, der til dagligt er involveret i denne problematik. Det være sig særligt digitalt usikre og udsatte borgere – såkaldte *hard to reach learners* – og professionelle, hvis arbejde handler om at fremme digital inklusion, men det inkluderer også ledere, som til dagligt rammesætter dette arbejde med digital inklusion. Det betyder, at de anbefalinger og løsninger, der peges på, er stærkt informeret af hverdagserfaringer med at begå sig i et i stigende grad digitaliseret samfund. Det betyder også, at de foreslåede anbefalinger og løsninger ikke nødvendigvis præsenterer en færdigpakke eller et "quick fix". Snarere skal anbefalinger og løsninger ses som elementer i langsigtede strategier til bedre at forstå og samarbejde med de borgere, der står med udfordringerne, og de professionelle, der til dagligt arbejder med at fremme digital inklusion. I denne rapport består "de professionelle" af de mange typer af medarbejdere, der på forskellig vis møder disse borgere og understøtter dem i at kunne deltage aktivt i samfunds-, hverdags-, og arbejdslivet. Det er altså professionelle fra både offentlige og private organisationer, men også professionelle fra civilsamfundet.

Vejen derhen

I forskningsprojektet er vi særligt optaget af, hvad vi kalder *vejen derhen* – vejen til styrket digital inklusion. Det er vi, fordi vi gennem vores forskning er blevet klogere på, at en af de største udfordringer ved at nå målsætningen om at inddrage alle nordiske borgere i den digitale transformation er en manglende erkendelse af, at vejen derhen – at få taget det første skridt, at se relevansen, at engagere sig – allerede kan være fuld af forhindringer, som gør den digitale mestring et uoverkommeligt mål. Rapportens anbefalinger og løsningsforslag stiller derfor skarpt på den fælles dialog og refleksion over vejen derhen som en vigtig forudsætning for succesfuld digital inklusion.

Borgeren, der står med udfordringerne, og de mennesker, som til dagligt arbejder med at fremme digital inklusion, er væsentlige kilder til at forstå, hvori udfordringerne består. Deres indsigter bidrager i projektet til identifikation af de problemer, som det er projektets opdrag at bidrage med løsninger til. Rapportens anbefalinger skal således pege på aspekter, der kan bidrage til et aktivt medborgerskab for alle i et digitaliseret Norden. Som en konkretisering af anbefalingerne bidrager projektet endvidere med et tool-kit til konkret brug i praksis, som også er udviklet med borgere og professionelle. Det udviklede tool-kit kan tilgås via Nordisk Ministerråds hjemmeside.

NVL som drivkraft for projektsresultatets udbredelse

I og med at indeværende rapportens resultater har til hensigt at styrke samarbejdet omkring digitalisering i Norden, er de præsenterede anbefalinger og løsninger naturligvis udviklet i samarbejde med deltagere fra den nordiske region. Samlet set har borgere og professionelle fra henholdsvis Finland, Sverige, Norge, Island og Danmark bidraget med viden og erfaringer i forskellige formater (fx workshops, høring, interviews), og nogle deltagere har medvirket flere gange og i flere af forskningsfaserne. Ligeledes har NVL Digitals medlemmer fungeret med feedback og sparring i forskningsprojektets forskellige faser.

Det har været centralt i forskningsprojektet, at udviklingen af fælles nordiske løsninger har haft et bredt afsæt i nordiske stemmer. Dette har skabt en indsigt i det komplekse udfordringsbillede, herunder sammensætningen af problemstillinger, som digitalt usikre borgere oplever i deres hverdag. Projektet har vist, at der er en forskellighed på tværs af landene i form af nationale strategier og særlige digitale foki, men også, at der er meget, som de nordiske lande har til fælles i forhold til tilgangen til digitalisering. Fx har alle nordiske lande høje ambitioner om at udnytte de muligheder, som digitaliseringen har skabt, hvilket blandt andet kan aflæses i nationale styringstekster på policy-niveau (Slåtto et al., 2020). I projektet har både dét, der gør landene forskellige, og dét, de er fælles om, været med til at berige, nuancere og informere rapportens resultater.

Anbefalinger og toolkit

Rapporten bidrager med konkrete anbefalinger til beslutningstagere med ansvar for digital uddannelse og kompetenceudvikling af voksne, samt løsninger i form af et toolkit. Anbefalingerne er fremanalyserede opmærksomhedspunkter, der udpeger forudsætninger for, at alle kan få gavn af digitaliseringen.

Tool-kittet er et samtale- og refleksionsredskab, der har til hensigt at understøtte en systematisk, videns- og hverdagsinformeret praksis i mødet mellem borgeren og den professionelle. På denne måde bidrager rapporten også til uddannelsesplanlæggere, projektudviklere, ledere og medarbejdere i offentlige, private eller civilsamfundsorganisationer, der til daglig arbejder med at fremme digital inklusion.

DESIGN-BASED RESEARCH (DBR) SOM FORSKNINGS- TILGANG

Design-based research (DBR) som forskningstilgang

Forskningsprojektet har en målsætning om at identificere problemer, der vanskeliggør digital inklusion, og udvikle løsninger.

Både problemidentifikation og løsninger involverer en høj grad af deltagelse af interessenter, der har førstehåndserfaringer i praksis. Forskningstilgangen design-based research (DBR) har kunnet levere de nødvendige værktøjer til at frembringe ny viden baseret på kollaboration med borgere, fagprofessionelle og ledere. DBR er et alternativ til fortolkende og hypoteseafprøvende forskning og blev udviklet med henblik på at implementere digitale teknologier i uddannelsessektoren og andre professionelle domæner (Amiel & Reeves, 2008). Forskningstilgangen er kendetegnet ved på én gang at undersøge og intervenere i den professionelle læringspraksis, hvor der er behov for ny viden og nye løsninger, og den har fokus på forskelligheden i, hvordan disse praksisser kan udfolde sig (Holmberg, 2014).

Dette indebærer, at nærværende projekt er udarbejdet på grundlag af følgende principper:

- **Pragmatisk og anvendelsesorienteret: Fokus på konkrete problemer i praksis**

- **Beskrivelse:** DBR har en grundantagelse om, at viden valideres gennem sin anvendelighed i praksis. Det betyder, at den viden, der udvikles, skal stå sin prøve i mødet med den praksis, som er dens grundlag.

Eksempel: I indeværende projekt arbejder vi pragmatisk og anvendelsesorienteret, når identificerede problemer udspringer af praksis, og når udviklet viden om digital eksklusion sigter mod at udarbejde løsninger, der kan anvendes i praksis.

- **Intervention i praksis**

- **Beskrivelse:** DBR er kendetegnet ved at intervenere i praksis. Det vil sige, at de løsninger, der udvikles i form af designs, afprøves i en prak-

siskontekst. På denne måde griber det nye design ind i en eksisterende praksis med sigte på at tilbyde nye måder at arbejde med udfordringer og problemstillinger. Inden for DBR tjener intervention i praksis dels til at forbedre praksis, dels til at udvikle bedre teorier om praksis.

Eksempel: I indeværende projekt intervenserer vi i praksis, når vi afprøver vores udviklede design med de mennesker, der til dagligt står med udfordringerne omkring digital eksklusion. Helt konkret indebærer det, at vi afprøver tidlige versioner af toolkittet.

► **Iterative processer: problem, udvikling, afprøvning, evaluering, analyse og forbedring**

- **Beskrivelse:** I DBR tjener iterative processer til en stadig forbedring af et design, fordi designet skal fremstå så robust som muligt og kunne bruges i forskellige kontekster. Det sker ved at omsætte et identificeret problem til en handling. Analyseens formål er at overkomme de gab, der er mellem den intendede løsning, det implementerede design og den reelle brug af designet (Christensen et al., 2012).

Eksempel: I indeværende projekt arbejder vi iterativt, når vi sammen med interessenter identificerer digitale udfordringer, som efterfølgende tematiseres og analyseres. Det iterative princip bruges, når vi designer og re-designer toolkit til ændring af praksissituationer og evaluerer på den feedback, vi får fra interessenter.

► **Kollaboration som afsæt**

- **Beskrivelse:** I DBR er der fokus på samarbejde med interessenter igennem hele projektet. Interessenter betragtes som partnere med værdifulde indsigter. Det gælder i identifikation af problemer, feedback på udkast til design af løsninger og i evaluering af prototyper, der er en første brugerversion af et design, i forbindelse med afprøvning af disse i praksis.

Eksempel: I indeværende projekt arbejder vi kollaborativt med repræsentanter for primære interessenter i form af projektudviklere og beslutningstagere fra NVL, der inddrages med feedback i alle faser af projektet. Endvidere samarbejder vi konkret med den sekundære målgruppe for projektet og primære målgruppe for projektets design-

løsninger i form brugere. De involveres, når vi faciliterer workshops for borgere og fagprofessionelle, og for ledere, hvor begge parter udpeger problemer de erfarer. Vi arbejder kollaborativt internt i forskningsgruppen, når vi udvikler idéer til løsninger, designprincipper og scenarier for udvikling af toolkit. Endvidere arbejder vi kollaborativt med den sekundære målgruppe, når mockups, der er et første udkast af en designidé, afprøves med henblik på at få deres feedback til forbedringer af designet.

► Teoriorienteret – generalisering

- **Beskrivelse:** DBR vil ikke alene løse konkrete problemer. Forskningsgangen vil også befordre ny viden om det identificerede problem, som kan generaliseres og dermed bidrage til eksisterende viden. Derfor baserer undersøgelser og analyser sig på eksisterende og domænespecifik viden inden for et givet genstandsfelt. Der trækkes på fortolkningsvidenskab, når et problem identificeres og forstås, der trækkes på designteori, når idéer og løsninger initieres, og der trækkes på et bredt repertoire af testmetoder, når et designs brugbarhed afprøves i praksis.

Eksempel: I indeværende projekt arbejder vi teoriorienteret, når vi indtager desk research, der er lavet forud for projektet, og når vi tematiserer, beskriver og analyserer identificerede problemer. Vi arbejder teoriorienteret, når temaer operationaliseres til idéer og designprincipper for udarbejdelse af et toolkit, og når vi evaluerer dets anvendelighed. Vi arbejder teoriorienteret, når vi evaluerer designets grundlag og operationalisering i rapportens fund, indsigter og anbefalinger.

DBR en bred forskningstilgang. Det vil sige, at der ikke er én fast metode eller måde at gribe projektets udvikling an på. De fleste arbejder dog ud fra nogle fastsatte faser. I indeværende projekt har vi udviklet en firefaset forskningsmodel med inspiration fra Amiel & Reeves (2008)

I det følgende udfoldes de metodologiske overvejelser, der ligger til grund for forskningsprojektet, herunder præsentation af dialogiske og involverende samarbejdsformer og metoder, samt kriterier for rekruttering af deltagere. Efterfølgende præsenteres de specifikke designeksperimenter i iterative forløb og processen fra mockup til prototype.

Fig. 1. DBR model



Metodologiske refleksioner: samarbejdsformer og rekruttering

Når vi ønsker at arbejde dialogisk og involverende indebærer det, at vi udvikler nogle arbejdsformer og metoder, der afspejler denne ambition og anerkender deltagere fra praksis som medskabere af viden og løsninger, og at vi samtidig følger forskningens code of conduct samt etiske retningslinjer for pædagogisk forskning.

I indeværende projekt har formålet med denne tilgang været at skabe et stærkt borgerperspektiv, samt at involvere forskellige typer af relevante deltagere fra praksismiljøerne. Det er både deltagere, der i hverdagen har den helt nære kontakt med disse borgere (professionelle), og deltagere, der sætter rammer og betingelser for at understøtte en større inklusion (ledere og mellemledere).

Rekruttering af deltagere

I rekrutteringen af deltagere har vi som forskersteam indledende opstillet kriterier for udvælgelse med afsæt i en *analytisk selektion* (Halkier, 2010). Det betyder, at vi vægter, at der skal være en mangfoldighed af perspektiver, refleksioner og erfaringer repræsenteret i udforskningen af problemstillingen omkring digital eksklusion. Helt konkret indebærer det, at vi har anlagt nogle "bredde"-kriterier og derfor inviteret deltagere, der har oplevet den digitale eksklusion på egen krop (borgerperspektiv), samt inviteret deltagere fra forskellige samfundssektorer (offentlig og civilsamfundet) og deltagere med forskellige roller og ansvar i en organisation (professionelle, mellemledere og ledere) ud fra en forestilling om, at det er de deltagere, som til daglig står i udfordringerne eller arbejder *med* dem, der har den mest relevante viden.

NVL-medlemmer som gatekeepere

I rekrutteringen af disse deltagere har vi haft et tæt samarbejde med NVL Digitals medlemmer for at sikre os en bred nordisk repræsentation. Medlemmerne har indledende fungeret som gatekeepers, der gennem deres professionelle netværk har kunnet identificere relevante deltagere og initiere kontakt. Da netværket består af medlemmer fra både den offentlige sektor og civilsamfundet, har de kunnet være behjælpelige med begge typer af deltagere. I forskningsprojektet kalder vi typen af deltagere fra den offentlige sektor for *institutionel deltageraktør* (uddannelsesinstitution, ministerium etc.) og deltageren fra civilsamfundet for *civilsamfundsdeltageraktøren* (frivillig organisation, interesseorganisation, aktionsgrupper, græsrodsbevægelse etc.).

Forskningsprojektets resultater er orienteret mod digitalt usikre og hard to reach borgere i Norden, som udgør en mangfoldig sammensætning af borgere. Da vi mener, at det er deltagerne fra praksismiljøerne, der har den mest akkurate viden om, hvilke borgere der er mest udfordrede og sværest at nå i de enkelte nordiske lande, har vi bedt hver institutionel deltager og hver civilsamfundsdeltagere om at invitere en relevant borger med i udforskningen af problemstillingerne.

Vores guidelines for rekruttering af de forskellige typer af deltagere er baseret på nedenstående kriterier:

Institutionelle deltagere (todelt):

1. Den professionelle, der har direkte berøring og erfaring med projekter og initiativer, som vedrører digitaliseringsprocesser og hard to reach borgere. Det er vigtigt, at vedkommende har indgående kendskab til de "levede" udfordringer, samt kendskab til lokale indsatser og initiativer.
2. Mellemlederen/lederen inden for området for voksnes læring har indsigt i overordnede politiske, administrative og økonomiske forhold, der påvirker det strategiske arbejde og prioriteringerne inden for digitaliseringsområdet og særligt udsatte borgere.

Civilsamfundsdeltagere

Den professionelle, der har direkte berøring og erfaring med projekter og initiativer, der vedrører digitaliseringsprocesser og hard to reach borgere. Det foretrækkes, at vedkommende selv er en del af det udførende arbejde.

Borgere

Borgere, der har førstehåndskendskab til udfordringer med fx at benytte teknologier, som giver adgang til velfærdsydelser og demokratisk deltagelse.

Det har været vigtigt i dette forskningsprojekt at have et stærkt borgerperspektiv, og lige så vigtigt har det været at involvere disse borgere på etisk forsvarlig vis. Det betyder, at vi i forskerteamet har været meget opmærksomme på, hvordan og i hvilke fora vi involverer borgerne og får deres vigtige og værdifulde input og samtidig udviser respekt. Derfor har vi bevidst faciliteret processer, hvor borgeren ikke positioneres som den

særligt sårbare borger, men som en deltager med et legitimt perspektiv på en problemstilling. Det har vi grebet an ved fx at anlægge et "case-perspektiv", når vi samarbejder. Det vil sige, at de deltagende borgere ikke er casen – det er ikke deres personlige oplevelser, vi inviterer til refleksion over, men vi drager nytte af deres erfaringer til bedre at forstå de levede digitale udfordringer og til at udvikle løsninger med afsæt i viden om "virkelige" barrierer og muligheder.

Samlet set har vi i forskningsprojektet samarbejdet med 4–10 deltagere fra hvert nordisk land og med nogle af deltagerne i flere omgange i forskellige kontekster (udfoldes i nedenstående)

Datagrundlag for forskningsprojektet

Forskningsprojektets resultater er genereret på baggrund af data produceret i forskellige kontekster i 2021. Disse kontekster vil blive uddybet i senere, men data fremstilles her i oversigtsform:

- Virtuelle workshops i foråret 2021 med deltagere fra praksismiljøer, samt borgere. Der afvikledes i alt to workshops med i alt 16 deltagere fra de fem nordiske lande.
 - Videodata fra plenumsessioner
 - Data fra gruppesessioner med brug af Jamboards (virtuelt samarbejdsværktøj anvendt på workshops)
 - Skriftlige data fra feedback på genererede temaer fra deltagere
- Virtuel workshop og høring i efteråret 2021 med i alt 17 deltagere
 - Videodata fra plenumsessioner
 - Data fra gruppesessioner med brug af Jamboards
- Referater fra dialog med NVL Digital (løbende præsentation af findings og feedback)
- Videodata fra dybdegående interviews
- Skriftlig feedback fra deltagere fra praksismiljøer og borgere på tidlig design-iteration af toolkit

DESIGN-BASED RESEARCH SOM STRUKTUR FOR FORSKNINGS- RAPPORT

Design-based research som struktur for forskningsrapport

Indeværende forskningsprojekt er som beskrevet i forrige afsnit inspireret af forskningstilgangen design-based research (DBR) og er derfor struktureret som en firefaset forskningsmodel indeholdende forskellige opgavetyper, mål og metoder.

Den firefasede model, som vi i dette projekt har udviklet og anvendt, indeholder faserne *kontekst: problemidentifikation, design/udvikling af løsningsforslag, intervention og evaluering*. I den videre fremstilling af forskningsprojektets analyser, anbefalinger og løsningsforslag vil disse faser også fungere som struktur for dette indhold. På denne måde følger fremstillingen af projektets resultater forskningstilgangens logik og udfolder den specifikke viden, herunder analyser og output, som er genereret i forbindelse med de enkelte faser. Det er i den forbindelse vigtigt at understrege, at strukturen i rapporten ikke afspejler et lineært handlingsforløb, netop fordi forskningsprocessen med DBR er iterativ, hvorfor indholdet i de enkelte kapitler er genereret på baggrund af kontinuerlige bevægelser (afprøvninger, evalueringer og videreudviklinger) mellem faserne. Men strukturen er med til at understrege projektets progression og er drevet af de respektive fasers logik.

KONTEKSTFASE: PROBLEM- IDENTIFIKATION

Kontekstfase: Problemidentifikation

Som beskrevet tidligere, så indledes et DBR-projekt med en kontekstanalyse, der skal lede til, at et givent udfordringsbillede kortlægges og beskrives så nuanceret og præcist som muligt og på denne måde gøre det muligt for forskere og andre involverede deltagere at blive i stand til at identificere de mest relevante problematikker. Denne fase har altså til hensigt at skabe et tæt domænekendskab og en domænespecifik viden.

Metoder, vi anvender i kontekstfasen

Digitale workshops

Gennem to workshop-formater har vi samarbejdet med deltagere fra praksismiljøerne og borgere. Begge formater finder sted online via videokonference-tjenesten zoom og er organiseret omkring to "rum": et plenum-rum, hvorfra proces og teknik styres, og hvori der holdes oplæg og andre fælles aktiviteter, og dernæst et grupperum. I grupperummene har deltagerne arbejdet sammen med andre landsmænd om at problemidentificere og idégenerere, for derefter at vende tilbage til plenum og dele deres perspektiver, nye idéer og indsigter.

Arbejdet i grupperummene er foregået via samarbejdsplatformen *Google Jamboard* (fig 2), som gør det muligt for deltagerne at nedskrive og fastholde deres perspektiver og idéer uden reelt at være fysisk sammen. Det gør det endvidere muligt at dele deres arbejde med plenum efter gruppesessionen og fungerer efterfølgende som datagrundlag i forskningsprojektet.

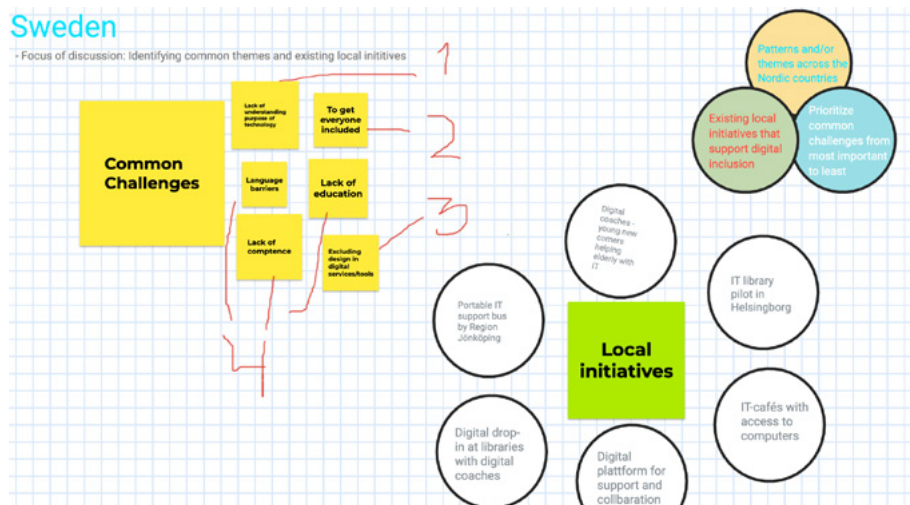


Fig. 2.
Eksempel
på jamboard
fra digital
workshop

De to workshop-format, som vi i forskningsprojektet har udviklet og gennemført i 2021, er:

1. Workshopformat: todelt workshop
2. Workshopformat: workshophøring

Workshopformat 1: Borgere og professionelle

I det første workshopformat, som bestod af to workshops, inviterede vi forskellige typer af deltagere fra de fem nordiske lande. Deltagerne bestod af institutionelle deltagere (type 1: professionelle) og civilsamfundsdeltagere. Som nævnt fik begge typer af deltagere ansvaret for at invitere en relevant borger, og formålet med de to workshops var at lære fra de mennesker, som er i fare for digital eksklusion, og fra dem, som til dagligt arbejder med udfordringerne. Helt konkret var opgaven for deltagerne at identificere lokale og nordiske udfordringer med digitalisering samt eksisterende nationale initiativer og praksisser, der understøtter digital inklusion og deltagelse og via en fælles idégenerering at formulere nye løsningsforslag.

De to workshops var planlagt som en todelt samskabelsesproces med tre ugers mellemrum, hvor output fra processen i form af deltagernes praksisematikker, identifikation af succesfulde initiativer, ønsker og drømme blev nedskrevet af forskerne og dokumenteret i et fælles dokument. I

den mellemliggende periode fik deltagerne mulighed for at kommentere, udbygge og nuancere de beskrivelser, der var udarbejdet af forskerne, i det fælles dokument.

Dokumentet har dermed fungeret både som datagrundlag i forskningsprojektet og som et fælles arbejdsdokument og en platform for kollaboration mellem forskere og praksisaktører.

Workshopformat 2: Mellemledere og ledere

I det andet workshopformat (workshophøring) ønskede vi udelukkende at invitere institutionelle deltagere (type 2: mellemledere/ledere) og skabe mulighed for, at disse deltagere med deres erfaringer og indsigt i overordnede politiske, administrative og økonomiske forhold, herunder nationale/regionale/kommunale prioriteringer, kunne kommentere på vidensoutput fra workshopformat 1. Ambitionen var her, at deltagerne skulle "gå i dialog med", men også videreudvikle på output fra det første workshopformat. Helt konkret er deltagerne blevet introduceret til de tværgående tematikker (se kontekstfasen), der udviklede sig på baggrund af 1. workshopformat, men de er også blevet introduceret til selve "borgerstemmerne" herfra og det levede liv med digitale udfordringer, som vi i forskningsprojektet har haft en antagelse om ikke altid når ledelsesgangene og prioriteringsdiskussionerne.

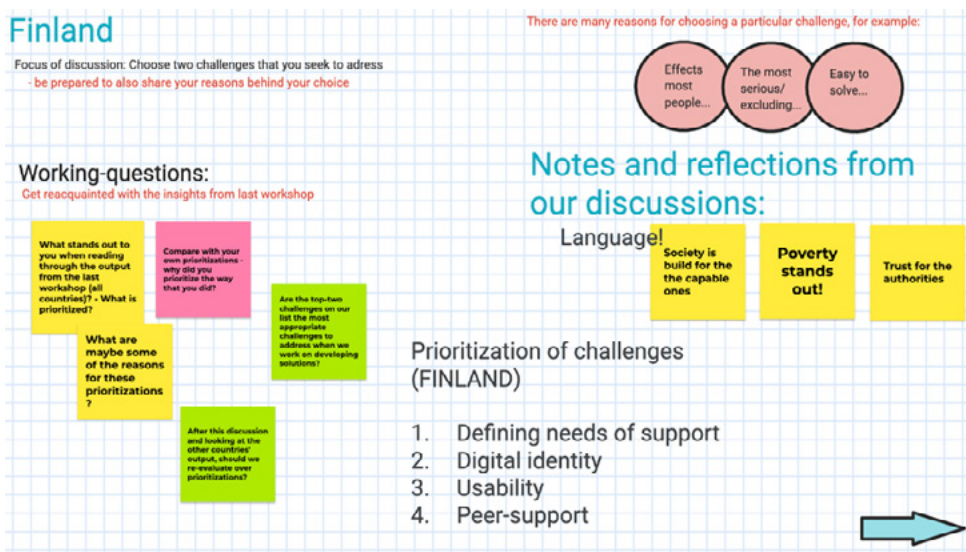


Fig. 3.
Eksempel
på jamboard
fra digital
workshop

Borgerne har bevidst ikke været inviteret fysisk ind til dette andet workshopformat, da vi har været optaget af få meningstilkendelser om vores vidensoutput fra 1. workshopformat med udgangspunkt i deltagernes viden om overordnede politiske, økonomiske rammer etc. Det vil sige, at vi har ønsket at opnå andre typer af diskussioner og indsigter, som ville kunne opleves som meget "langt fra" de levede udfordringer og potentielt fremmedgørende for deltagende borgere.

Det har dog været vigtigt for os at sikre et stærkt borgerperspektiv i denne workshop – også selvom borgerne ikke har været fysisk til stede og deltaget på denne workshop. Borgerne har derfor i stedet deltaget i form af udvalgte citater, som mellemlederne/lederne har skullet drøfte og reflektere over.

Helt konkret har deltagerne på workshopphøringen foruden arbejdet med borgerstemmer diskuteret tematikkerne fra første workshopformat, og på baggrund heraf idégenereret løsningsforslag til at imødekomme tematikkerne. Det vil sige, at de er blevet inviteret til at medudvikle på design af nye læringspraksisser, som er informeret af viden (temaer) produceret af deltagere, der til dagligt arbejder med udfordringerne, og borgere, der står i udfordringerne.

I nedenstående udfoldes de forskellige indsigter – og altså den domænespecifikke viden – som kontekstfasen har genereret, og som har bidraget til kontinuerligt at skærpe problemidentifikationen.

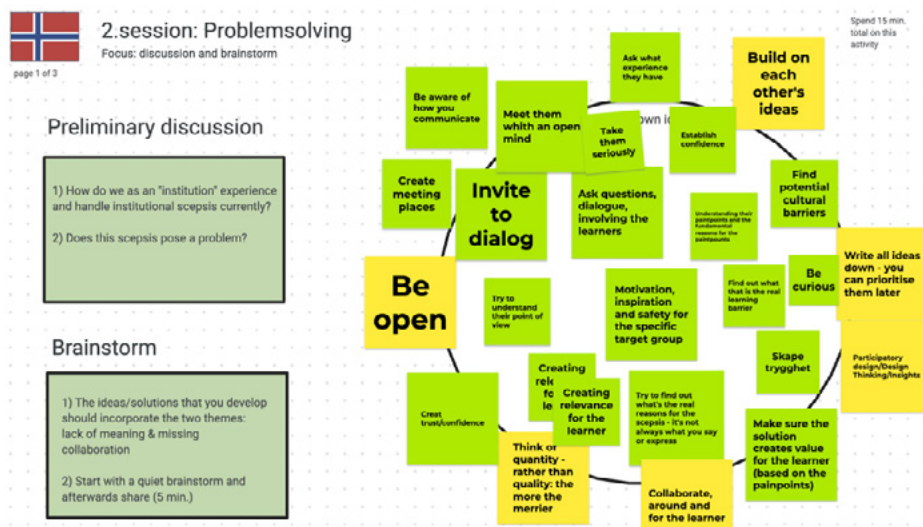


Fig. 4.
Eksempel
på jamboard fra
digital workshop

Den digitale transformation i Norden

Digital inklusion på den politiske dagsorden i Norden

I tilknytning til indeværende forskningsprojekt gennemførtes en desk research af konkrete policy-initiativer og aktuelle uddannelsesindsatser i Norden med relevans for problemstillinger omkring digitale kløfter og digital inklusion (Nyman & Lauritsen, 2021). Formålet var at se mønstre og fællestræk i de respektive landes initiativer samt give indblik i den generelle udvikling inden for digitaliseringsområdet i Norden. Researchen bidrager til at generere en domænespecifik viden om udviklingen af digitaliseringsområdet i Norden fra 2015–2020. Overordnet set vidner desk research-rapportens konklusioner om, at der blandt de nordiske lande er en øget bevågenhed på digital inklusion og digitale kløfter på policy-niveau, omend måderne at organisere arbejdet med inklusion varierer på tværs af landene. I det følgende udfoldes desk research-rapportens primære konklusioner vedrørende den konkrete kontekst på makro-niveau og de samfundsstrukturelle faktorer med betydning for reduktion af digital eksklusion og kløftdannelser.

Med udgangspunkt i de nordiske lande/områder Danmark, Finland, Island, Norge, Sverige og de selvstyrende områder (Grønland, Færøerne og Åland) identificerer desk researchen relevante nordiske policies inden for digitaliseringsområdet, der på forskellig vis rammesætter det nationale arbejde med digitale kløfter og inklusion.

Rapporten, der formidler desk researchens konklusioner, tegner et billede af et Norden, der iflg. flere målinger og rapporter er en af de regioner i verden, der er længst fremme med den digitale transformation af samfundet (Dutta & Lanvin, 2020; EU Kommission, 2020; Randall & Berlina, 2019). Dette skyldes blandt andet, at de nordiske lande har høje ambitioner om at udnytte de muligheder, som digitaliseringen har skabt fx i forhold til effektivisering af offentlige institutioner og udvikling af erhvervslivet (Slåtto et al., 2020). Det betyder, at digitaliseringen er blevet et vilkår med gennemgribende konsekvenser for hverdagslivet. Fx ændres måderne, hvorpå borgere kommer i kontakt med lægen, skolen og andre offentlige institutioner eller banker, forsikringselskaber mv.

Rapporten konkluderer endvidere, at der, som nævnt, ifølge EU-kommissionen estimeres at være mellem 20–30% borgere i Norden, der ikke kan følge med digitaliseringens hastige udvikling, og at dette fører til dannelsen af digitale kløfter og potentiel digital eksklusion. Det betyder,

at der er en gruppe af borgere, for hvem digitaliseringens vilkår er så stor en udfordring, at de har svært ved overhovedet at begå sig digitalt og hermed at få adgang til og deltage i essentielle (og demokratibærende) samfundspraksisser. Denne opmærksomhed på tendensen til digital kløftdannelse og eksklusion afspejles i væksten af målrettede initiativer på policy-niveau på tværs af de nordiske lande og et voksende antal indsatser, der har til hensigt at styrke digital inklusion og dermed reducere digital kløftdannelse (fx Digitaliseringsstyrelsen 2021; Slåtto et al., 2020; Valtiovarainministeriö, 2020), samt i nyligt formulerede ambitioner om at udvikle fælles løsninger i Norden (NMR, 2021; Anthony et al., 2019).

Rapporten anskueliggør mangfoldigheden i måderne, hvorpå digitaliseringen praktiseres og håndteres på tværs af de nordiske lande. Opsamlende konkluderer rapporten, at til trods for, at digitaliseringsområdet aktuelt har stor bevågenhed i Norden på policy-niveau, og at Norden er *front runners* i den digitale transformation, så tegner der sig ikke et tydeligt sammenhængende billede af nordiske initiativer og måder at organisere den digitale transformation på. Det vil sige, at der ikke i signifikant grad endnu er udviklet fælles nordiske bud på løsninger (Anthony et al., 2019). Netop dette aspekt omkring udviklingen af fælles nordiske løsninger er, hvad indeværende forskningsprojekt bidrager til.

I desk research-rapporten præsenteres endvidere eksempler på uddannelsesindsatser i de respektive nordiske lande, der er igangsat med henblik på at styrke digital inklusion. Til trods for at de præsenterede indsatser blot eksemplificerer tilgange til digital inklusion, vidner de om, at der har været og fortsat er et stort fokus på træning i basale digitale færdigheder i form af praktisk viden om digitale enheders funktioner, at kunne håndtere digitale programmer og styresystemer, at opnå kendskab til datasikkerhed, webetik med videre. Det indikerer, at tilbud om digital færdighedstræning forventes at skabe den nødvendige kobling til at kunne deltage i et digitalt hverdags- og arbejdsliv. Dette færdighedsfokus er også tydeligt i andre litteraturstudier og transnationale policy-ambitioner omhandlende digital transformation (fx Anthony et al., 2019; EU 2016; OECD, 2012). Som kort beskrevet i nærværende rapports introduktion anlægger dette forskningsprojekt et bredere fokus på digital inklusion med blik for myndiggørelse af borgeren som en nødvendig del af digital inklusion. Projektet har fokus på *vejen derhen* og derfor et fokus på de faktorer, som hæmmer og fremmer digital inklusion, der baserer sig på situationer *omkring* færdighedstilegnelse. Anbefalinger og løsningsforslag udpeger altså ikke et på forhånd defineret sæt af færdigheder, som skal udvikles, men skaber nogle nye læringspraksisser for disse situationer, der skal gøre den professionelle

og borgeren klogere på det specifikke udfordringsbillede og potentielle indsatser.

Den digitalt usikre borger

Målgruppen for forskningsprojektet, som projektets anbefalinger og løsningsforslag derfor retter sig mod, består af borgere, som grundet manglende digitale kompetencer har svært ved aktivt at deltage i arbejds- og hverdagslivet i et i stigende grad digitaliseret samfund, og som derfor er i risiko for digital eksklusion. Som supplement til desk researchen beskrevet i forrige afsnit og som en måde at få en dybere domænespecifik viden har vi fra projektets start i forskellige kontekster samarbejdet tæt med de mennesker, der til daglig står i eller arbejder med de problematikker, der knytter sig til den digitalisering. Gennem workshops og dybdegående interviews med borgere og professionelle, en høring med ledere inden for området for voksenlæring, samt løbende dialog med NVL Digitals medlemmer har vi i forskningsteamet fået en dybere forståelse af både den komplekse sammensætning af problemstillinger og den heterogene sammensætning af borgere, der udgør denne gruppe, der er i fare for digital eksklusion.

Målgruppen kan karakteriseres som digitalt usikre voksne, hvilket indebærer, at de har svært ved at begå sig digitalt i samfundet. Dog kan denne gruppe ikke blot opdeles i borgere, der "kan" og borgere, der "ikke kan", da udfordringerne ofte er situations- og opgavebestemte (Digitaliseringsstyrelsen, 2021). Det betyder, at de digitale kompetencer kan være usikre på ét område, fx i forbindelse med online banking, men tilfredsstillende på andre områder, fx når der kommunikeres med familie og venner via sociale medier. Derudover ved vi fra eksisterende forskning (Anthony et al., 2019), at en stor del af denne målgruppe er, hvad man ville betegne som hard to reach. Det betyder, at de pågældende borgere ikke nødvendigvis selv har en oplevelse af ikke at kunne deltage på lige fod med flertallet af befolkningen, eller at de ikke har ønsker om at deltage i den hastige udvikling, fordi det fx skaber en følelse af ikke at slå til, hele tiden at være bagud eller skaber en usikkerhed omkring de potentielle konsekvenser af at "lægge sit liv" i hænderne på et vildtvoksende teknologisk dyr. For hvem er det egentlig, der kigger med? Hvad sker der med de oplysninger, jeg deler? Kan jeg risikere at blive franarret penge? etc.

Dette komplicerer nødvendigvis de politiske ambitioner om at inddrage alle nordiske borgere i den digitale transformation (NMR, 2020), og det understreger ydermere vigtigheden af at udvikle løsninger, der giver mening for den enkelte borger. Det vil sige løsninger med afsæt i hver-

dagslivet og en dybdegående forståelse af de faktorer, der hæmmer og fremmer udviklingen af digitale kompetencer for disse borgere.

Som nævnt i nærværende rapports indledning, så vurderes denne gruppe af borgere at udgøre mellem 20 og 30% af den nordiske befolkning (EU Kommissionen, 2021A; 2021B; 2021C; 2021D). Dette estimat afhænger naturligvis af, hvem man udpeger som værende digitalt usikker, og der eksisterer med al sandsynlighed et mørketal, som vi ikke kender til. I dette forskningsprojekt har vi afgrænset gruppen af borgere både ved at bygge på eksisterende viden om målgruppen (NMR, 2022; Nyman & Lauritsen, 2021; Slåtto et al., 2020; Anthony et al., 2019) og ved at bede de mennesker, som til dagligt arbejder med digitaliseringens udfordringer, om at identificere "den sårbare og digitalt usikre borger". Det betyder, at deltagere fra praksisfeltet, de professionelle, har været helt centrale medskabere i karakteriseringen af en målgruppe.

Forskningsfund – et udfordringsbillede tegnet af fire temaer

I forskningsprojektet har vi fokuseret på at undersøge og forstå, hvordan digitalt ekskluderede grupper og hard to reach borgere nås med henblik på at motivere dem til at tilegne sig kompetencer til at begå sig i et digitalt samfund. Som en del af denne undersøgelse, og som en del af arbejdet med problemidentifikation, har vi derfor lavet en tematisk analyse. En tematisk analyse kan identificere mønstre i kvalitative data (Braun & Clarke, 2006) og bidrager sammen med desk research og domænespecifik viden til at tegne det aktuelle udfordringsbillede, som kendetegner den digitale inklusion/eksklusion i Norden. Betegnelsen udfordringsbillede dækker over, at hard to reach borgere kan identificeres i kraft af tematikker, som kendetegner de digitale udfordringer, de befinder sig i. Analyseprocessen frem mod at kunne tegne et udfordringsbillede har været iterativ, hvor vi med flere og gentagne læsninger på tværs af vores datagrundlag og gennem en fælles analyse med borgere, deltagere fra praksismiljøer og NVL Digital-medlemmer i forskellige kontekster (workshops, høring, interviews) har fokuseret på at udpege nogle af de problematikker, som hæmmer den digitale inklusion og danner digitale kløfter.

Analysen har genereret viden om ekskluderende mekanismer, identificeret gennem fire temaer, der tilsammen tegner et udfordringsbillede i en nordisk kontekst af, hvad der blandt andet afholder digitalt usikre borgere fra at engagere sig i digital læring. De fire temaer har vi alle givet en overskrift, der beskriver hovedessensen i det enkelte tema. De er henholdsvis *fravær af mening*, *institutionel skepsis*, *manglende samarbejde*,

og *teknologisammenviklinger*. Ud fra en DBR-logik og forskningstilgangens *flow* bidrager de fire temaer til at nuancere og udfolde vores domænespecifikke viden og danner på denne måde grundlaget for udvikling og design af løsningsforslag i Lab-fasen, samt rapportens endelige anbefalinger.

De fire temaer er i nedenstående afsnit opstillet som selvstændige og afgrænsede temaer. Det er dog vigtigt at understrege, at temaerne ikke skal læses som afgrænsede entiteter og problematikker, som en borger enten står med eller ikke står med – borgeren vil ofte kunne relatere til flere af temaerne, og nogle gange på en og samme tid. Derudover så vikler temaerne sig ofte ind i hinanden og betinger på denne måde også hinanden. Med det menes der, at vores analyse har vist, at der mellem temaerne også kan eksistere en form for indbyrdes afhængighed, som peger på, at borgerens oplevelse af et tema indvirker på, om de også oplever et andet tema.

Fravær af mening

Temaet om fravær af mening vedrører fund, der peger på nogle af de betingelser for læring, der knytter sig til den enkelte borgers motivation for at indgå i et digitalt læringsforløb. På denne måde adresserer temaet de individuelle drivkræfter, som skal mobiliseres, før en læringssituation finder sted, og med temaet understreges derfor vigtigheden af, at de indsatser eller initiativer, der igangsættes for at understøtte borgerens digitale læring, er indsatser, som borgerne rent faktisk finder værdifulde, og som på forskellig vis bidrager til at gøre deres dagligdag nemmere. Borgeren skal både opleve en digital læringsaktivitet som værdifuld i en aktuel situation i hverdagslivet og samtidig blive i stand til at indstille sig på, at når målet for læring hele tiden rykker sig, som det er tilfældet med en hurtigt skiftende digital teknologi, vil kendskab til nye digitale formater og platforme vedblive at være en læreproces.

Generaliserede tilbud i modsætning til personlig livserfaring

Som desk researchen, der knytter sig til indeværende forskningsprojekt, illustrerer, så udbydes der i mange af de nordiske lande kurser, som retter sig mod en bred målgruppe af digitalt usikre borgere. Det vil sige, at kurserne "omfavner" borgere med meget forskellige problemstillinger, hvad angår det digitale. Denne type af indsats er vigtig og ofte også økonomisk rentabel, da der skabes mulighed for at nå mange borgere på en gang. Dog er denne type indsats ikke altid rentabel og relevant, når det drejer sig om særligt udsatte og hard to reach borgere, fordi de

læringssituationer, som borgerne her indgår i, som oftest *ikke* er tilrettelagt ud fra et hensyn til den enkeltes livserfaringer og specifikke digitale udfordringer. Det kan medføre, at sådanne tilbud virker irrelevante og ikke meningsfulde at deltage i.

Projektets forskningsresultater peger på, at denne gruppe af borgere har brug for skræddersyede løsninger frem for generelle færdighedskurser. De har brug for løsninger, der netop tager udgangspunkt i deres specifikke udfordringer og behov, herunder muligheder for fx at indgå i mindre formelle læringsmiljøer og med færre deltagere. Det betyder, at vejen til øget digital læring starter med at betragte og behandle borgernes motivation og behov for mening som en helhed, der må forstås i lyset af et samlet livsforløb og den aktuelle livssituation. Temaet knytter på denne måde an til pædagogisk teori om voksnes læring (Knowles, 1973). Teorien peger på, at det er af afgørende betydning for læringsforløb i voksenalderen, at det nye, der læres, rent faktisk er noget, som den voksne *vil* lære, og som både er meningsfuldt at engagere sig i, og som bygger på allerede eksisterende ressourcer og erfaringer.

Motivation for at lære er både individuel og social

Teori om læring i voksenalderen peger på, at der skal være en individuel parathed til stede, der kan beskrives som en form for motivation to be moved to do something (Ryan & Deci, 2000). Ifølge motivationspsykologien bliver dét den nødvendige drivkraft, der hjælper den voksne med at tillægge forløbet mening og herigennem finde motivation til fx at opøve nye digitale kompetencer – hvor uoverkommeligt og skræmmende det end måtte opleves. Graden af tilbøjelighed til at lade sig bevæge er endvidere knyttet til de forskellige sammenhænge, man indgår i, og bliver på den måde båret af relationer. Motivationspsykologien tilfører et socialt og relationelt perspektiv på motivation, der betyder, at man kan være drevet af en generel tilbøjelighed til at være motiveret eller ikke (det globale perspektiv), eller at motivation kan være knyttet til forskellige områder i ens hverdagsliv som fx det sociale liv, arbejde eller fritid (det kontekstuelle perspektiv), eller at motivation kan være knyttet til et her-og-nu (det situationelle) perspektiv (Vallerand & Ratelle, 2002). Dette syn på motivation indebærer, at det, man har lyst til at gøre i en sammenhæng, er uoverkommeligt i en anden sammenhæng, fordi det er drevet af ydre styring.

Det kan være, at man er i stand til at downloade en digital app til et spil, men ikke kan downloade en digital app til coronapas, fordi den første situation er drevet af lyst til leg, og den anden situation forbindes med

pligt. Det kan være, at man er styret af motivation for at lære noget i en uformel sammenhæng, mens ikke-motivation er dominerende i en institutionaliseret kontekst. Det kan skyldes en konkret oplevelse med en opmuntring eller det modsatte fra tidligere, der genkaldes, når man står i en lignende situation som fx et digitalt kursus og en instruktør, der giver feedback. Motivation er ikke en konstans, der er iboende den enkelte borger. Derfor vil sammenhænge og situationer få betydning for, hvordan borgeren møder en digital udfordring.

Data viser, at de sammenhænge, borgeren indgår i, har betydning for motivationen og er afgørende for, om borgeren ønsker at involvere sig i nye og potentielt udfordrende læringssituationer.

"Systemparathed" til at rammesætte læringsforløb

Fravær af mening handler dog ikke kun om den individuelle borgers parathed og situerede motivation, men også om, at der skal være en "system-parathed" til stede. Det vil sige, at "systemet", her bestående af fx politiske beslutningstagere, uddannelsesudbydere, ledere og medarbejdere i offentlige, private eller civilsamfundsorganisationer, skal være både i stand til og villige til at tilrettelægge læringsforløb med relevans og mening for den enkelte. Det vil sige forløb, der i højere grad er orienteret mod borgerens aktuelle livssituation, herunder nogle af de ydre omstændigheder og betingelser, som influerer på motivation, læring og meningsskabelse. Fx sikre adgang til teknologi, internetopkobling og læringsforløb, der simulerer interaktioner med kommunen eller banken, sidemandsoplæring, læring tæt på eller i eget hjem, mentorordning mv. (se evt. Inspirationskatalog på Nordisk Ministerråds hjemmeside).

"Stemmer" fra forskningen om temaet "fravær af mening":

Det spiller i princippet ingen rolle, hvad man gør – hvis borgeren ikke ser meningen i det, man gør, eller ser formålet og hvad en indsats kan hjælpe med, så kan det være lige meget. Vi kan igangsætte nok så mange buddy-groups og digitale kompetencekurser, men hvis borgeren ikke ser det som vigtigt, brugbart eller nødvendigt i sin hverdag, er vi lige vidt (professionel, Sverige, workshop, 26.05.2021).

Institutionel skepsis

Temaet institutionel skepsis omhandler et overordnet perspektiv med mange facetter, der beskriver borgernes skeptiske tilgang til i første omgang det offentlige læringstilbud om digital opkvalificering. Også andre former for institutionaliserede tilbud rammes af denne skepsis – fx læringstilbud, der tilbydes af frivillige organisationer.

I vores data kan vi se, at denne skepsis blandt andet kan forstås som en form for mistillid til etablerede institutioner, men også ud fra sin modsætning, nemlig tillid. Ofte vil denne mistillid/tillid eksistere side om side for de enkelte borgere og manifestere sig som enten det ene eller det andet afhængig af den specifikke situation.

Den institutionelle skepsis handler derfor om den relation og "kontrakt", der indgås mellem *institutionen* og borgeren. Går man til teori om tillid (Cook et al., 2009), så defineres tillid da også som en magtpåliggende dimension i kontrakten, altså i mødet mellem mennesker og i mødet mellem mennesker og institutioner (Gulbrandsen, 2000). Tilliden er relationel, fordi den indebærer, at et individ er villig til at gøre sig selv sårbar overfor et andet individ, en gruppe af individer eller institutioner, vel vidende at denne sårbarhed potentielt kan misbruges og forvolde smerte. Der er derfor altid et element af usikkerhed forbundet med tilliden, der gives, som for nogle borgere afholder dem fra at engagere sig.

Med den hastige digitale udvikling kan den tillid, som borgere skal udvise, ikke blot reduceres til et specifikt domæne eller område af livet, fx uddannelse. Digitaliseringen er nemlig i stigende grad et altomfavnende fænomen, som organiserer flere og flere aspekter af livet. Det er derfor nemt at forestille sig, at følelsen af mistillid og skepsis bliver mere udtalt blandt digitalt usikre borgere, der kontinuerligt skal orientere sig efter en (digital) mållinje, der hele tiden flytter sig. Der eksisterer altså en skepsis – også selvom der i en nordisk kontekst ifølge undersøgelser eksisterer en høj grad af tillid til både hinanden og institutioner til sammenligning med andre europæiske lande (EVS 2020). I vores forskning kan vi se, at denne skepsis manifesterer sig som forskellige typer af skepsis over for institutionaliserede praksisser og som former for modstand, der hæmmer vejen til digital læring og bedre digital inklusion. Disse modstande beskrives i læringsteorien som forhindringer, der ikke uden videre lader sig overvinde, men som i stedet kan virke bremsende for en udvikling (Illeris, 1999).

Frygten for at blive overvåget

Den første institutionelle skepsis henviser til frygten for at blive overvåget, narret og misbragt og adresserer både etiske og privatlivsforhold i et digitalt samfund. På denne måde knytter denne skepsis sig til begreber som *big data* og *dataficering* (Mejias & Couldry, 2019), hvilket vil sige, at der eksisterer en skepsis omhandlende akkumuleringen af de digitale fodspor, vi som mennesker sætter, og måderne, hvorpå disse data bliver brugt. Skepsissen og modviljen handler altså om frygten for, at den viden (data), som det offentlige eller andre organisationer indsamler om os som en del af den digitale transformation, potentielt kan blive misbragt. Det tager både form som frygt i mindre skala, som fx frygten (eller frustrationen) over at blive udsat for uvedkommende reklamer, eller i lidt større skala at blive udsat for økonomisk svig og franarret penge på internettet eller blive udsat for *fake news*. Eller i endnu større skala kan frygten for, at den information, man videregiver om sig selv og sin familie på nettet (til det offentlige, banken eller andre), får sikkerhedsmæssige konsekvenser, være stor. Fx hvis man er migrant i Norden og kommer fra et land med autoritær styreform, hvor statsmagten har ry for at misbruge information om borgerne, så ser vi i vores data, at denne institutionelle skepsis kan manifestere sig i alle former for interaktioner mellem borgeren og det offentlige. Den institutionelle skepsis, der omhandler frygten for overvågning, fungerer på denne måde som en modstand, der gør, at nogle borgere ikke tør engagere sig, være sårbare og dele mere private pain-points – informationer, der kan have afgørende betydning, når borgere og professionelle skal tilrettelægge nye læringsforløb.

Frygten for ikke at slå til

Den anden institutionelle skepsis, som vores data har vist, tager form af en mere psykologisk modstand og knytter an til motivation (jf. tema om fravær af mening). Den omhandler frygten for ikke at slå til og at kunne navigere digitalt på en "sikker" og kompetent måde. Fra læringsteorien ved vi, at psykisk modstand netop manifesterer sig, når individet møder, hvad der opfattes som en uovervindelig modstand, og hvor egne evner opleves utilstrækkelige (Illeris, 1999). Særligt kan det være frygten for at begå fejl, når der kommunikeres digitalt med det offentlige eller andre organisationer, som borgeren er afhængig af enten økonomisk, relationelt eller helt praktisk. Frygten og hermed også skepsissen handler fx om, at man som borger ved en fejl kommer til at opgive informationer, der har indflydelse på, hvor mange penge man får i økonomisk støtte fra staten,

eller man bliver afskåret fra den hjælp, man får i form af fx rengøring eller hjælp til at købe ind. Den psykologiske modstand, som den manifesterer sig i vores data, virker derfor stærkt begrænsende i forhold til at få digitalt usikre borgere til at engagere sig i et nyt læringsforløb.

Affektiv modstand

Den tredje form for institutionel skepsis læser vi ud af data som en form for affektiv modstand. Det er en modstand, vi får øje på ved at anlægge en affektivitets-optik inspireret af affektteorien (Massumi, 1995), og altså en opmærksomhed på spændinger, følelser, stemninger og dét at blive berørt, der influeres af mødet med stigende digitalisering. Det handler på denne måde også om tilblivelse og en oplevelse af som borger at blive gjort til en type af borger, man ikke selv kan identificere sig med. Kigger vi på subjektiveringsteorien (Davies & Harré, 1990), opstår der affektive modstande mod det at blive gjort til eller gøre sig til et bestemt subjekt. Det kan fx være, at man som borger tidligere har haft en oplevelse af være handlekraftig, selvstændig og succesfuld og tilmed er blevet genkendt som en sådan type af sin omverden – en positionering, der ikke kan bibeholdes, hvis man pludselig skal gøre sig afhængig af hjælp fra andre. Det vil sige, hvis man oplever ikke at slå til og umyndiggøres eller "klientiseres" i mødet med det offentlige, så skaber det en affektiv påvirkning – en følelse, et humør eller en stemning og potentielt en transformation af ens selvbillede, der kan manifestere sig som en modstand og hæmme borgerens vej mod digital læring.

Et af vores forskningsfund peger tilmed på, at denne intensivering af det digitale stigende organisering af hverdagslivet også har skabt en transformation af det "marginaliserede subjekt". Med det mener vi, at hvor det tidligere fx var borgeren med en fysisk funktionsnedsættelse, der var meget afhængig af initiativer og indsatser, som nu til dels er blevet afhjulpet af flere digitale hjælpemidler, så er der opstået nye grupper af marginaliserede borgere – borgere, der tidligere har kunnet tage vare på sig selv og egne behov uden indblanding fra fx det offentlige, er nu i nogle sammenhænge dybt afhængige af hjælp fra andre lige fra hjælp til booking af en lægetid til online betaling. Disse fund indikerer, at der i forskningen omkring digitalisering bør være ekstra opmærksomhed på, at med denne digitale omstilling, så transformeres alle aspekter af samfundet kontinuerligt, inklusive de borgergrupper, som er i fare for digital eksklusion.

Ideologisk modstand

Den sidste form for institutionel skepsis manifesterer sig i vores data som en form for ideologisk modstand. Det vil sige en modstand, der taler ind i ny-liberalistisk tankegods (Ferlie et al., 1996) og forestillinger om, at staten skal blande sig så lidt som muligt i individets livsførelse. Denne modstand rummer derfor også en ideologisk kritik af den nordiske velfærdsmodel og hermed også en kritik af et tidligere ideal om, at staten tager sig af dig fra vugge til grav. Denne skepsis tager ofte form af en konkret afvisning af digitaliseringens omsiggribende adfærd og indebærer fx, at nogle borgere "melder sig ud". Det vil fx sige fravælger al form for digital post, og hvor det er muligt vælger en fysisk løsning, selvom den måske er mere tidskrævende: går ned i banken for tale med en bankrådgiver, tager ind på skattekontoret for at ordne skatteanliggender etc. Disse muligheder eksisterer stadig i en nordisk kontekst, men er under hastig afvikling, hvorfor det bliver sværere og sværere for disse borgere at udøve denne modstand.

Disse fire manifestationer af institutionel skepsis skal naturligvis ikke læses som afgrænsede og uafhængige former for modstand. De er alle udtryk for bevægelser i vores data, som beskriver forskellige dimensioner af denne skepsis. De væver sig derfor også ind i hinanden i praksis, når vi ser dem udfolde sig i data, og knytter sig derfor heller ikke 1-1 til særlige borgertyper, men er mønstre af modstand, der som beskrevet indledende kan være forhindringer for, at borgere engagerer sig i digital læring.

"Stemmer" fra forskningen om temaet "institutionel skepsis":

The system (red. det offentlige system) is building a persona of me. They wanted to make me mentally ill or they wanted to make me a drunk person. I have proved both reversed. It is interesting, but it shouldn't even happen. They wanted me to make me a mad person and sent me on a course making gingerbread cookies.

This is what I am battling... I have no trust. They lost my digital file... To regain trust one must get his value back. A citizen is not just a number. He is a human. He must have just one person inside of the office that is helping him. I have been in 117 offices and places (interview med borger, 09.12.2021).

Manglende samarbejde

Dette tema peger på mangel på samarbejde mellem de udførende aktører, det vil sige de forskellige typer af professionelle og organisationer, der til daglig arbejder med disse borgere, og temaet skitserer den interorganisatoriske dysfunktion (offentlig, privat og civilsamfundssektorer), der påvirker indsatsen og understøttelsen af digitalt usikre borgere negativt. Denne dysfunktion et gab mellem civile, private og offentlige sektorer. På tværs af de nordiske lande adresseres det manglende samarbejde på tværs af sektorer.

Fravær af koordinering skaber kontakt-mættethed

Manglende koordinering har blandt andet som konsekvens, at borgerne potentielt ikke får tilbudt relevante indsatser, og i forhold til de professionelles virke skaber det endvidere et fravær af overblik og indsigt i nogle af de mange muligheder, som de forskellige udførende aktører udvikler og udbyder. Det betyder også, at koordineringen omkring den rette indsats kan fremstå fragmenteret for borgeren og afkræve, at hun/han skal have mange kontaktpunkter og aftaler om forløb mv. med mange forskellige typer af aktører fra forskellige instanser og sektorer (fx "kommunen", fagforeningen, NGO'er, et uddannelsessted). Fx kan en borger opleve at skulle indgå i indsatser foranlediget af en sagsbehandler i en kommune for samtidig at være i dialog med en medarbejder fra en NGO om et relevant tilbud, og som et tredje kontaktpunkt involveres i opkvalificeringstilbud i nærmiljøet. Selvom det naturligvis er positivt, at der er mange muligheder for at indgå i forskellige former for læringsforløb, udfordrer et manglende samarbejde og en koordinering mellem disse instanser ved potentielt at skabe en form for "kontakt-mættethed" – det vil sige en oplevelse af at skulle *noget* (mere eller mindre relevant) og med mange forskellige aktører på en og samme gang.

Koordinering og timing af indsatser giver bedre ressourceudnyttelse

Disse forskningsfund lægger sig op ad teori om relationel koordinering (Gittel & Leigh, 2004; Bolton et al., 2021), som er et særligt perspektiv på læring og forandring inden for organisationsforskningen. Perspektivet bygger på en antagelse om, at ingen steder i en organisation løser én faggruppe en samlet opgave helt uafhængigt af andre. Hver faggruppe har naturligvis deres særlige opgaver, men et vellykket forløb beror på,

at professionelle formår at samarbejde om den fælles opgave – som i dette tilfælde er at understøtte den digitale læring for hard to reach borgere i Norden. Teorien er udviklet gennem studier blandt andet inden for udvikling af offentlig velfærd, der er et komplekst område, som kræver stor koordinering mellem medarbejdere for at opnå effektfulde og bæredygtige resultater. I teorien peges der på, at prioriteres det at formulere fælles mål, dele viden og udvise gensidig respekt, så får man et øget udbytte – fx færre hospitalsindlæggelser, øget tilfredshed hos borgere, færre antal fejl i opgaveløsningen med videre.

Vores forskningsfund peger på, at der er uudnyttede ressourcer og potentialer, der ville kunne aktiveres ved at koordinere indsatser mellem sektorer og instanser og ved at lave systematiske opsamlinger og kortlægninger af indsatser – både som en måde at undgå kontakt-mættethed og som en måde at få de rette tilbud på de rette tidspunkter bedre i spil i borgerens hverdagsliv. Særligt ville nogle af de mange indsatser, som udvikles inden for civilsamfundet, få en mere fremtrædende rolle – tilbud og løsninger, der ofte rummer mere uformelle læringssituationer, og som ofte har en anden og mere direkte tilknytning til borgernes hverdagsliv, særlige interesser, familieforhold, sprog- og kulturfællesskaber etc.

Involvering af den private sektor som medansvarlig for digital inklusion

Endvidere, og som noget nyt i de fleste nordiske lande, skabes der også bedre mulighed for at få øje på de muligheder, der ligger i involveringen af den private sektor. Det handler både om i højere grad at involvere digitalt usikre borgere, når der fx udvikles nye kommunale IT-løsninger, en opgave, som ofte er udliciteret til private virksomheder. Men det handler også om at formulere et medansvar til den private sektor og turde involvere den, når borgere fx skal have opkvalificeret deres kompetencer til at kunne foretage online banking – vi kunne spørge os selv: *Kunne en bank eller anden finansiel virksomhed udvikle sådanne tilbud?* Eller hvis borgere skal have opkvalificeret deres digitale færdigheder, så de hurtigere kan blive en del af et digitaliseret arbejdsmarked – vi kunne spørge os selv: *Kunne en IT-virksomhed bidrage til at udvikle en mentorordning eller et relevant kursus og måske ende med at rekruttere kommende medarbejdere?*

At skabe større tværsektorielt samarbejde i understøttelsen af denne borgergruppe kræver, at forskellige typer sektorer er villige og interesserede i at påtage sig et samfundsansvar i den digitale transformation, men det kræver også, at *det offentlige*, som ofte vil være den primære drivkraft i sådanne indsatser, i nogle sammenhænge må frasisige sig den

"ultimate serveret". Det vil sige videregive ansvaret og lade andre om at løfte og udføre nogle af indsatserne. Det vil alt andet lige også aflaste et offentligt system, som vores forskningsfund peger på hverken kan eller bør løfte den digitale inklusionsopgave alene.

Nogle af de ressourcer og potentialer, som et større samarbejde ville kunne afstedkomme, underbygges også af nyere forvaltningslitteratur og perspektiverne inden for *new public governance* (Osborne, 2006), der ser det offentlige som en medspiller i udviklingen af velfærdsløsninger, men blot én blandt mange andre medspillere – det være sig borgere, private organisationer, NGO'er, græsrodsorganisationer m.m. Det er altså en styringstænkning, der positionerer andre udover det offentlige, herunder også borgere, som ressourcer, der kan være med til både at udvikle løsninger, men også være den udførende part på givne indsatser. Inden for denne tænkning bidrager både det tværsektorielle samarbejde og samarbejdet med borgeren til, at borgerne får en oplevelse af at indgå i digitale læringsforløb, der giver mening, fordi de fremtidige indsatser forankres i borgenes behov fremfor i det katalog af tilbud, som den udførende organisation måtte have.

"Stemmer" fra forskningen om temaet manglende samarbejde:

Jeg kan ikke understrege nok vigtigheden af, at adgang til sproglig og digital opkvalificering skal ske samtidig, og at det er vigtigt at inddrage de borgere, som løsninger udvikles til, og at staten og det private skal have for øje, at systemer skal udvikles til dem, der er mindst teknologisk ressourcestærke, da det gør brugen lettere for alle.

Det kunne lette udfordringen væsentligt for vores målgruppe, hvis de blev inddraget, når der blev udviklet initiativer rettet mod dem, og hvis de blev regnet med som værdifulde ressourcer, når staten udvikler nye løsninger (professionel, Danmark, skriftlig feedback mellem workshop 1 og 2, forår 2021).

Teknologisammenviklinger

Med dette tema retter vi opmærksomheden mod fund, der peger på nogle af de aspekter af hverdagslivet, der influerer på borgernes muligheder for at indgå i nye læringsforløb. Det er altså et tema, der knytter an til handlings- og mestringsaspekter i forbindelse med ibrugtagning af digitale teknologier, og som har et særligt fokus på de handlerum, digitale teknologier eller et gennemdigitaliseret samfund udstikker. Med det mener vi, at der i borgernes møder med digitale teknologier og diverse krav fra et digitaliseret samfund opstår nogle handlemuligheder, der blandt andet knytter sig til borgernes kompetencer. Disse handlemuligheder medfører en inklusion af nogle, hvis man har de rette kompetencer, og en marginalisering eller eksklusion af andre, hvis man mangler de rette kompetencer. Det vil sige, at det handlerum, der udstikkes for digitalt usikre borgere, når de vikles sammen med og interagerer med en digitalt gearet omverden, er stærkt begrænset, og deres muligheder for at indgå som kompetente, kritiske og medskabende deltagere i et digitaliseret samfund ligeså.

Digitale teknologier som handlende aktører¹

I indeværende projekt forstår vi disse sammenviklinger ud fra et sociomaterielt perspektiv (Orlikowski, 2007), og det betyder, at den digitale teknologi i sig selv har handlekraft og udstikker det handlerum, der organiserer interaktioner og møder mellem mennesker og mellem mennesker og digitale teknologier på helt nye måder, som borgeren enten har gode muligheder for at handle i eller ikke så gode muligheder. Digitale teknologier er aktører. Med en sociomateriel optik retter vi altså opmærksomheden mod mangfoldigheden af aktører, der skaber dette handlerum. Det er både humane aktører (mennesker), men også ikke-humane aktører (fx teknologier, fysiske rum eller tid), og begge "typer" ses som drivkræfter, der i dette tilfælde organiserer digital eksklusion på forskellige måder. Fx kan man sige, at de nordiske landes høje grad af digitalisering på mange måder udstikker et handlerum for "dem, som kan", og for hvem den digitale transformation indebærer en mere eller mindre naturlig og problemfri omstilling. Men når borgere, som er digitalt usikre, vikles ind i og interagerer i og med et digitaliseret samfund, så materialiserer eller viser digitaliseringen sig på andre og knapt så problemfrie måder, der som effekt hæmmer disse borgeres engagement i digital læring og fremmer digital eksklusion.

1 Bemærk at vi i rapporten bruger ordet aktør på to måder: 1) til at beskrive de personer (borgere, professionelle, ledere mv.) og organisationer, der tager del i indsatsen omkring digital læring og 2) til at beskrive de faktorer i hverdagslivet som hhv. fremmer eller begrænser digital inklusion/eksklusion (teoretisk begreb)

Aktører, der organiserer digital eksklusion

Nogle af de aktører, som vi kan se i vores forskning, der co-organiserer den digitale eksklusion, er affekt, tid, rum, algoritmer mv. Som eksempel kan vi se, at aktøren *affekt* på flere forskellige måder organiserer den digitale eksklusion ved fx at producere følelser af skam over ikke at være "med", eller modløshed over, at mållinjen hele tiden flytter sig, eller følelsen af at blive pinligt berørt over for andre, når man skal indrømme, at man har brug for hjælp.

Et andet eksempel handler om aktøren *rum* og måderne, hvorpå rum organiserer digital eksklusion, fx ved at fraværet af et privat rum er en faktor, der hæmmer borgerens digitale aktivitet og engagement. I tilfælde, hvor borgeren ikke selv ejer digital teknologi som fx en computer og er nødsaget til at benytte offentligt tilgængelige computere, fratages borgeren en privatsfære og skal potentielt læse private og følsomme oplysninger i et offentligt rum (på biblioteket, cafeer, kommunen etc.). Temaet indikerer derfor, at aktører som fx skam, modløshed og fravær af rum alle er måder, hvorpå digitaliseringen materialiserer sig for digitalt usikre borgere, og heraf måder, hvorpå vejen til digital læring hæmmes og digital eksklusion fremmes. I forskningsprojektet ser vi derfor, at fremtidige indsatser må være optaget af, hvilke humane og non-humane aktører der skaber borgernes handlerum, og altså hvad der potentielt organiserer den digitale eksklusion.

"Stemmer" fra forskningen om temaet teknologisammenviklinger:

Der kan være et eller andet omkring tid (red. som har indflydelse på møder med det digitale). Det handler blandt andet om, hvordan man forholder sig til tid; at møde til tiden, at være forpligtet mv. Vi har flere kursister, der virkelig er vilde med vores kurser, men så er der lige et eller andet, der kom i vejen, og så kommer de ikke, og det er gået op for os, at vi ikke helt ved, hvad det handler om.

Men der er et eller andet interessant i at finde ud af, hvad betyder forpligtigelse, og det at komme til tiden fx i andre kulturer, som man måske også skulle tage hensyn til, hvis man skulle til at arbejde med en værdifuld model (interview med professionel, Danmark, 07.12.2021).

LAB-FASE: DESIGN AF LØSNINGS- FORSLAG

Lab-fase: Design af løsningsforslag

Lab-fasens formål er at omsætte kontekstfasens forskningsfund til et design for nye læringspraksisser.

I denne proces har vi haft fokus på igen at involvere de mennesker, som til dagligt står i problematikkerne (borgere) eller arbejder med problematikkerne (professionelle, ledere og andre eksperter) med henblik på at få bekræftet, udfordret og nuanceret idéer til vore konkrete forslag til designløsninger. Det vil sige, at vi her har kombineret viden fra desk research, fra tematiske analyser af data, fra workshops og en høring med ledere inden for området for voksnes læring og omsat dette til designidéer og designudkast. Vi har fået feedback på disse udkast gennem dybdegående interviews, der har gjort os i stand til at designe et løsningsforslag til en ny læringspraksis. Gennem to design-iterationer har vi udviklet mockups og en prototype på et design for en ny læringspraksis. Herved har vi omsat de beskrevne forskningsfund til konkrete løsningsforslag, som vil blive udfoldet yderligere i det følgende.

Både mockup og prototype bygger på en række principper, der er informeret af de fire temaer beskrevet i forrige fase og er produkter af iterative bevægelser mellem DBR-modellens tre første faser: kontekst-, lab-, og interventionsfasen og altså også et produkt af kontinuerlige kollaborationer mellem forskere og praktikere. Fælles for de to designs er, at de har til hensigt at forbedre eksisterende praksisser og derfor er måder at nå the hard to reach og i sidste ende fremme digital læring blandt disse borgere.

Metoder vi anvender i Lab-fasen

To designiterationer: fra mockup til prototype

Som tidligere beskrevet har vi i forskerteamet på baggrund af en tematisk analyse af vores samlede data med deltagere fra praksis og NVL Digital identificeret fire temaer, der tilsammen tegner et udfordringsbillede i en nordisk kontekst: *fravær af mening, institutionel skepsis, manglende samarbejde og teknologisammenviklinger*. Disse empirisk genererede temaer manifesterer sig på forskellig vis på tværs af data og bliver bærende principper i designet. Det vil sige, at temaerne bliver organiserende for den måde, hvorpå vi udvikler vores design, og former herved "logikken" i designet. Det handler blandt andet om beskrivelserne af borgerne, typen af udfordringer og mulige handlinger. Designet gennemgår to iterationer som henholdsvis 1) personaer, scenarier og handling og 2) toolkit (samtaleværktøj, relationscirkel, erfaringsdeling og inspirationskatalog).

Design-iteration 1: Personaer, scenarier og handling

Mockuppen i design-iteration 1 rummer syv personaer, eller borgertyper, tilhørende kategorien hard to reach, som vi i forskerteamet har udviklet, og som illustrerer den mangfoldige sammensætning af borgere. Disse personaer består af borgertyper som fx "senioren" eller "migranten". Det er vigtigt at påpege, at disse personaer ikke er specifikke borgere, men en metode til at beskrive en borgertype identificeret af praksisfeltets deltagere, og som i nogle tilfælde rummer overlap. Det vil sige, at en borger med al sandsynlighed ville kunne identificere sig med flere af de beskrevne personaer på en og samme tid, fx hvis hun både er migrant i landet og senior.

Vi har udviklet de forskellige personaer med henblik på bedre at kunne forstå og forestille os, hvordan hverdagslivet for den pågældende borger ser ud, herunder forhold omkring baggrund, uddannelse, køn, alder og forestillinger om *mødet med det digitale* – og som sagt, som en måde at få vores forskningsfund bekræftet, udfordret og nuanceret. Til at hjælpe os yderligere til bedre at forstå, hvilke udfordringer det digitale hverdagsliv byder personaen, har vi desuden udviklet nogle scenarier. Herigennem prøver vi at forestille os, hvad der kunne udgøre en barriere (modstand)

for tilegnelse af digitale kompetencer, og hvad der kunne være en motivation (mulighed). Vi foreslår på baggrund heraf potentielle handlinger i form af indsatser, der ville kunne understøtte den pågældende persons digitale læring. Idéer til mulige indsatser er derudover indsamlet gennem dialog med praksisfeltets aktører, NVL Digital, samt forskernes egen videns- og erfaringsopsamling.

I forbindelse med denne første design-iteration viste afprøvningen (udfoldes i næste fase), at der var behov for en anden tilgang til udfordringerne omkring digital eksklusion end de gængse sociale kategorier, så som "senioren" eller "migranten", som vi som mennesker og professionelle er vant til at sætte i spil, når vi skal forstå og/eller afhjælpe en problematik. Det viste sig nødvendigt, blandt andet fordi vi kunne se, at de digitale udfordringer ikke nødvendigvis er borgertypebestemte, men snarere opgave- og situationsbestemte, hvorfor vi i vores prototype og næste design-iteration rettede vores opmærksomhed hertil. Den første iteration har således kunnet konkretisere de gængse sociale kategoriseringer af borgertyper og den bias, der ligger heri. Netop denne bias kan vise sig at være medvirkende til, at samfundets systemer bliver ved med at reproducere flere af samme type løsninger som modsvar på digital eksklusion. I projektet bidrog den første design-iteration til en videreudvikling af udkast til løsninger.

Design-iteration 1 – Personer, scenarier og handlinger

SENIOREN (FORKORTET UDGAVE)

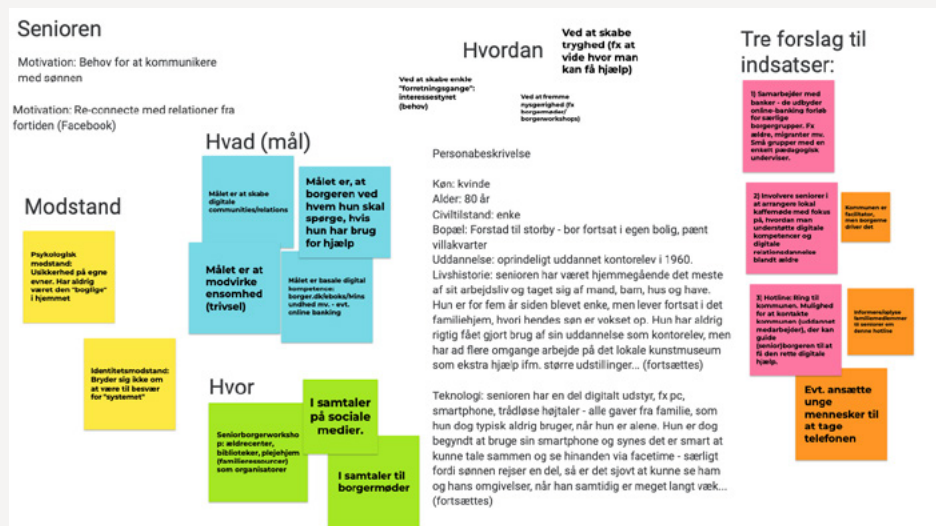


Fig. 5. Eksempel på jamboard fra lab-design

PERSONA MED FUNKTIONSNEDSÆTTELSE (FORKORTET UDGAVE)

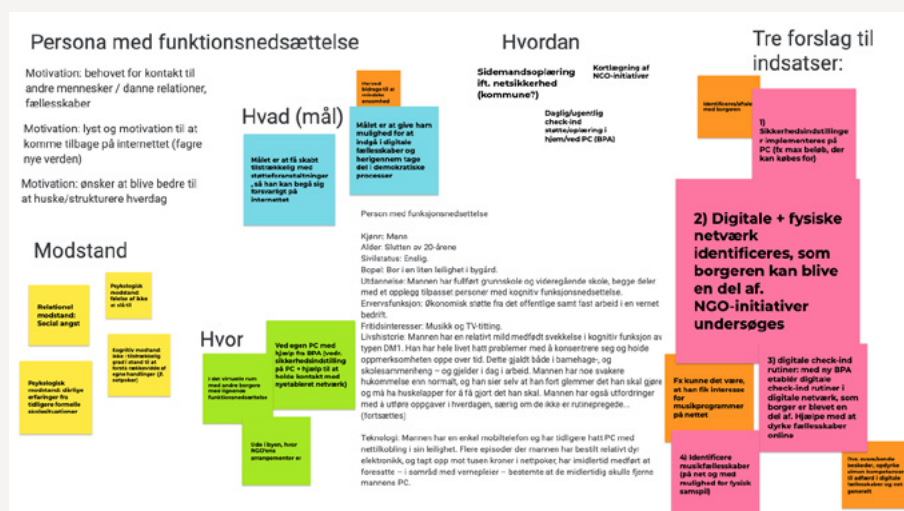


Fig. 6. Eksempel på jamboard fra lab-design.

Design-iteration 2: Tool-kit

På baggrund af afprøvninger af vores første mockup gentænkte vi relationen mellem den første mockup's forslag til handlinger og kontekstfasens forskningsfund. Dette ledte os til at udvikle en mockup til et samlet toolkit, der består af: et samtale- og refleksionsværktøj, et relationsværktøj, erfaringsdelingsværktøj og et inspirationskatalog. I stedet for at fokusere på særlige borgertyper, såsom "senioren", tematiseres de dele af hverdagslivet, som organiserer den digitale eksklusion for den enkelte borger. Det betyder, at vi med toolkittet retter opmærksomheden mod alle de elementer i dagligdagen, der kan fungere som potentielle barrierer for digital inklusion. Progressionen fra design-iteration 1 til design-iteration 2 kan derfor ansues som en bevægelse væk fra at ville "forklare" og "diagnosticere" borgertyperne til at se på de dynamiske faktorer, der arrangerer, leder, styrer, tilrettelægger og koordinerer eksklusionen. Disse dynamiske faktorer karakteriseres af, at de *organiserer* den digitale eksklusion.

Toolkittet er udviklet med afsæt i de fire identificerede temaer og derfor også med afsæt i viden genereret i kontekst- og problemidentifikationsfasen og på baggrund af resultater fra afprøvning af 1. iteration.

Toolkittet fremstår både i et digitalt og analogt format og har til hensigt at understøtte digital læring blandt hard to reach borgergrupper i Norden. Toolkittet inviterer til en fælles udforskning mellem borgere og professionelle af nogle af de faktorer, der hæmmer og fremmer *vejen derhen for den enkelte borger* – vejen til digital læring.

Toolkittet anlægger et fokus på mikro-niveau: Det vil sige, at dets anvendelse adresserer mødet mellem den professionelle og borgeren, der gennem samtale og refleksion gør begge parter klogere på det specifikke udfordringsbillede og potentielle indsatser.

Toolkittets konkrete anvendelse og opbygning

Toolkittet er til konkret brug i praksis, hvor den professionelle og borgeren mødes i samarbejdet om at fremme digital læring og inklusion. Toolkittet kan anvendes på tværs af sektorer, uanset om man er medarbejder i en offentlig, privat eller civilsamfundsorganisation. Aftaler, der udspringer af samtalen, skal føde ind i allerede eksisterende handleplaner, praksisser og procesgange, samt, hvor det er muligt, trække på eksisterende nationale repertoarer af handlemuligheder (indsatser, initiativer, bevillinger mv.). Denne dimension er vigtig, da vi med toolkittet *ikke* har ønsket at skabe en ny one-size-fits-all nordisk handleplan, men i stedet vil komme med

forslag til nye læringspraksisser, der supplerer og forbedrer en given praksis ved blandt andet at se borgerperspektivet som en ressource i afdækningen af digitale udfordringer. Ligeledes har vi ønsket at bidrage med en løsning, der vil kunne imødekomme de nationale, regionale og lokale forskelle i måder at arbejde med digital inklusion på.

Toolkittet består af *fire delelementer*, der tilsammen udgør en værktøjskasse, der skal fremme digital læring. Det består af:

1. **Samtale- og refleksionsværktøj**, hvor den professionelle i fællesskab med borgeren eller kolleger udpeger faktorer, der hæmmer og fremmer digital inklusion (interaktiv og analog model). Fokus for samtalen er: "Hvorfor kan jeg ikke?"
2. **Relationsværktøj**, hvor den professionelle i fællesskab med borgeren identificerer, hvilke aktører der er relevante at involvere og udspecificerer ansvarsfordelingen (interaktiv og analog model). Fokus for samtalen er: "Hvem kan hjælpe mig?"
3. **Erfaringsdelingsværktøj**, hvor den professionelle og borgeren i fællesskab deler deres indsigter vedrørende digital inklusion. Fokus er her: "Hvad vil vi gerne give videre?"
4. **Inspirationskatalog**, hvor professionelle kan dele idéer til borgerinvolverende indsatser, og hvor allerede kendte eksempler på brugerinvolverende indsatser, som er udkrystalliseret af forskningsprojektet, er præsenteret (interaktiv). Fokus er her: "Hvordan gør andre?"

Samtale- og refleksionsværktøj

Værktøjet består af en række akser med forskellige "temaer", som brugerne af værktøjet i fællesskab kan tale ud fra om, hvad der er med til at vanskeliggøre borgerens møde med de digitale krav. Værktøjet eksisterer i en analog form, som kan printes og bruges som en form for brætspil under samtalen mellem borger og den professionelle. Toolkittet fungerer dog mest optimalt i sin digitale form, der rummer mulighed for interaktivt at bevæge sig rundt på akserne og skabe et bedre samspil med de andre delelementer i toolkittet.

Indholdsmæssigt tematiserer værktøjet de dele af hverdagslivet, som organiserer den digitale eksklusion for den enkelte borger. Det indebærer, at der rettes en opmærksomhed mod alle de elementer i dagligdagen, der fungerer som potentielle barrierer for digital inklusion. Da vi i forskningsprojektet anlægger et sociomaterielt perspektiv på denne organisering, ser vi disse barrierer som både et fysisk og socialt fænomen samtidigt.

Af denne grund er vi optagede af, hvordan de fysiske genstande og fænomener, der omgærder borgernes sociale virkelighed, influerer på den digitale inklusion og eksklusion. Helt konkret betyder det, at vi i værktøjet medtænker både humane aktører (mennesker) og ikke-humane aktører (ex fysiske rum eller tid) som drivkræfter, der organiserer den digitale eksklusion af borgeren på forskellige måder.

Aktører, som vi på baggrund af vores afprøvninger har kunnet se organiserer hverdagslivet og de digitale eksklusionspraksisser, er mange. I værktøjet materialiserer de sig i x akser, og ved hjælp af små eksempel-historier, der vises, når musen kører hen over akserne, rammesættes den fælles samtale om og refleksion over disse *aktører, der organiserer*, og hvad de betyder for borgerens engagement i digital læring og fremtidige indsatser. Værktøjet skal derfor bidrage til afklaring af "hvorfor kan jeg ikke?" (borgerperspektiv).

Det er ikke en udtømmende liste af aktører, som toolkittet rummer, og som vi med forskningsprojektet har kunnet identificere. Af den grund inviterer redskabet også til refleksion over andre aktørers organiserende kraft, som måtte være mere relevante i forhold til den enkelte borger, og som udkrystalliseres af samtalen om alle eller nogle af de angivne aktører. På denne måde bliver en anden ambition med det samlede toolkit også indfriet, da en vedblivende brug og "udvidelse" vil generere indsigter i det utal af aktører, der på forskellig vis organiserer den digitale eksklusion. Forskningsprojektets resultater – anbefalinger og toolkit – markerer herved ikke en slutning, men snarere en begyndelse, hvor "rejsen" rundt i DBR-modellens faser kan fortsætte ude i praksismiljøerne: afprøvning med henblik på problemidentifikation, evaluering, analyse og redesign.



Fig. 7.
Screenshot af
samtaleværktøj

Relationsværktøj

Værktøjet består af en cirkel, der indeholder tre ringe, som brugerne i fællesskab kan bruge til at identificere relevante hjælpere, der vurderes at kunne bistå borgeren i at opnå styrkede digitale kompetencer. I værktøjet bliver brugerne opfordret til at overveje og angive relevante hjælpere fra forskellige samfundssektorer – det offentlige, private og civilsamfundet – men også familie og venner, der kan understøtte borgeren i at lykkes med at opøve nye kompetencer. På denne måde skabes der mulighed for, at nye og "uvante" samarbejdspartnere og ressourcer inviteres ind i processen. Relationskæden, som er værktøjets "slutprodukt", skal altså illustrere det netværk af hjælpere, der kan medvirke i den videre udvikling af digitale kompetencer, og værktøjet skal derfor bidrage til afklaring af "hvem kan hjælpe mig" (borgerperspektiv).

Værktøjet inviterer til en drøftelse af potentielt uudnyttede ressourcer, der kan trækkes på i borgerens eget netværk eller lokalmiljøet, og såkaldte "lavthængende frugter". Det vil sige ressourcer og støtte, der ret hurtigt kan blive sat i værk til at hjælpe borgeren på vej, som kan tilpasses konkrete og aktuelle behov, og som både kan bestå af hjælp fra familie, venner eller det lokale borgerservice og konkrete tilbud i form af fx digitale kaffeklubber eller andre foreningstilbud. I forlængelse heraf inviterer værktøjet til en drøftelse af ansvarsfordelingen i processen, da der skabes en opmærksomhed på og en åbenhed for, at ansvaret ikke nødvendigvis skal bæres alene af det offentlige, som det ofte er tilfældet. Herved inviterer værktøjet både til refleksion over involvering af forskellige typer af ressourcer, men peger også på, at ansvaret kan gå på skift på forskellige tidspunkter i en proces, afhængig af hvad den specifikke digitale udfordring omhandler. Nogle typer af ressourcer vil være enkle at implementere, som fx at spørge et familiemedlem om hjælp, andre vil kræve koordinering på tværs af sektorer. Resultaterne af arbejdet med relationsværktøjet noteres i den digitale relationscirkel og printes efterfølgende ud, så borgeren kan få det med sig som sin egen huskeseddel.

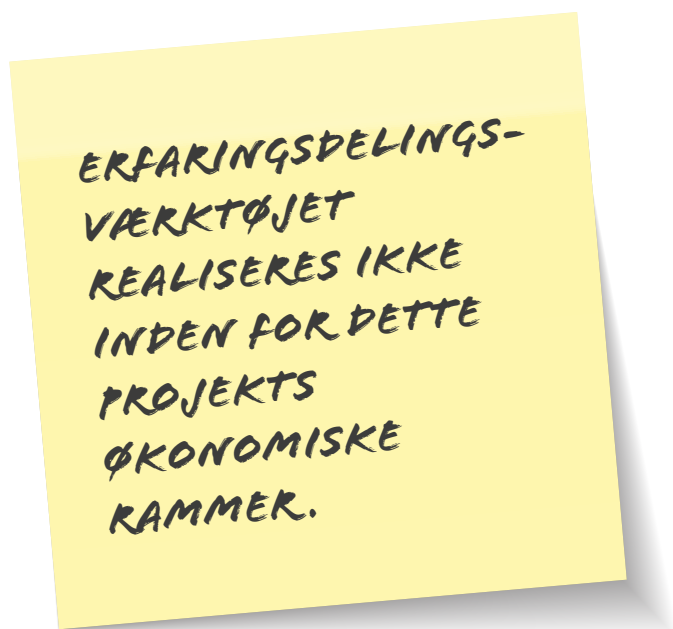


Fig. 8.
Screenshot af
relationscirkel

Erfaringsdeling

I toolkittet fremstår erfaringsdelingen i form af små digitale post-its, som beskriver brugernes erfaringer med det samlede toolkit. Brugerne (borger og professionel) udfylder i fællesskab en post-it, hvor de via hjælpesætninger kort beskriver de vigtigste erkendelser og andre erfaringer, de ønsker at dele med kommende brugere. De enkelte post-its fremgår i et format, som de fleste kender til via sociale medier (ex Instagram), hvor man kan scrolle ned gennem de opslåede post-its. Post-its/opslag vil blive taget ned efter 3 måneder, så det kun er nyere og aktuelle opslag, men de vil blive gemt i et digitalt arkiv, som man som bruger aktivt kan tilgå.

Formålet med værktøjet er at skabe en dynamisk erfaringsdeling (input til idéer, udvidelser mv.) og at få praksismiljøerne til kontinuerligt at bidrage til udviklingen og forfinelsen af de læringspraksisser, der skal bidrage til at mindske de digitale kløfter i de nordiske lande. Erfaringsdelingen vil på denne måde bidrage til afklaring af "hvad vil vi gerne give videre?" (professionelt og borgerperspektiv).



Inspirationskatalog

Toolkittet rummer ydermere et Inspirationskatalog over forslag til borge-rinvolverende indsatser, som forskerne gennem dialoger med deltagere fra praksis og netværket NVL Digital har "opsamlet" i Lab-fasen. Disse indsatser beskrives i kataloget i kort form, og hvor det er muligt, henvises der til konkrete websites eller anden kontaktinformation, såfremt man som professionel ønsker mere information eller eventuelt et samarbejde. Katalogets indsatser er ikke opdelt efter land, da det ikke vurderes at have betydning for, hvorvidt man kan lade sig inspirere. I stedet er det opdelt efter organiseringsform og gør det muligt hurtigt for den profes-sionelle at vurdere, hvorvidt den enkelte indsats vil være et godt match til den pågældende borger.

Ambitionen med kataloget er, at det på samme vis som med vidensop-samlingen er noget, der gradvist udbygges af deltagere fra praksismiljø-erne, i takt med at brugerne anvender toolkittet.

Inspirationskataloget skal derfor bidrage til deling af muligheder for "hvordan gør andre" (professionelt perspektiv).



INSPIRATIONS-
KATALOGET
REALISERES IKKE
INDEN FOR
DETTE PROJEKTS
ØKONOMISKE
RAMMER.

INTERVENTIONS- FASE: AFPRØVNING I PRAKSIS

Interventionsfase: Afprøvning i praksis

I DBR-inspireret forskning er det en grundantagelse, at deltagere fra praksis er nødvendige og værdifulde.

Det betyder, at involvering og dialog er en del af projektets DNA, når vi problemidentificerer, når vi designer mockups og prototyper frem mod en endelig designløsning, og når vi afprøver og forbedrer dette design. Det betyder også, som vist i de foregående afsnit, at afprøvninger foregår løbende gennem forskningsprocessen, når analyser og idéer fremlægges og diskuteres med forskellige interessenter (borgere, professionelle, ledere, netværksmedlemmer) og ikke kun som "den endelige evaluering" og afslutningen på et projekt.

I indeværende projekt har afprøvningserne derfor antaget to former. Der har været en løbende afprøvning af forskningsfund (analyser og idéer), som har fundet sted i forskellige kontekster gennem hele projektforløbet gennem dialog med og involvering af forskellige deltagere. Denne afprøvning har blandt andet dannet grundlag for projektets samlede vidensbidrag, anbefalinger og løsning. Og så har der været den specifikke afprøvning af vores udviklede design. I denne sidste forståelse af interventionsfasen er formålet at afprøve et design i praksis og evaluere, hvordan det intendede design fungerer i virkelige kontekster, med "virkelige" mennesker og i et samspil med lokale praksisser og overordnede politiske, administrative og økonomiske forhold. Her har vi været optagede af både at afprøve nogle af de konkrete indsatser, som vi har foreslået i vores første mockup, men vi er også optaget af at få udfordret og nuanceret nogle af de forestillinger om borgeren, de professionelle har, og selve det udfordringsbillede, som vores mockup fremskriver. På denne måde har vi genbesøgt kontekstfasen, idet vi igennem afprøvningen kontinuerligt har nuanceret vores forståelse af den problemstilling, vi arbejder med at generere viden om og med at designe og redesigne en løsning til.

Metoder vi anvender i interventionsfasen

Dybdegående interviews med potentielle brugere af designet

Afprøvningen af den første design-mockup er blevet afviklet gennem tre dybdegående interviews med henholdsvis en institutionel deltager, en civilsamfundsdeltagere og en borger.

De tre interviews er gennemført efter forskrifterne på et semistruktureret interview (Bryman, 2016), hvilket betyder, at samtalen udspiller sig i en vekselvirkning mellem på forhånd fastlagte spørgsmål og interviewpersonens svar. De tre interviewpersoner var rekrutteret fra gruppen af deltagere i 1. workshop med professionelle og borgere ud fra det ræsonnement, at det er de mennesker tættest på problematikken, der skal være med til at evaluere designets realiserbarhed, legitimitet og effektivitet (McKenney et al., 2006). Derudover var det også et kriterium, at den professionelle skulle udgøre en repræsentant fra både den offentlige og civilsamfundssektoren, da tidlige forskningsfund pegede på, at der var store udfordringer i eksisterende praksisser, hvad angår samarbejde på tværs af sektorer – i nogle nordiske lande mere end andre (jf. tema om manglende samarbejde). For at få så stor en mangfoldighed i perspektiver som muligt, var det endvidere et kriterium, at interviewpersonerne kom fra hver deres nordiske land. De tre interviewpersoner var fra Danmark, Finland og Sverige og blev valgt, fordi de alle tidligere havde givet udtryk for gerne at ville bidrage videre ind i forskningen. De tre interviews fandt sted via zoom og blev videooptaget og efterfølgende bearbejdet og analyseret af forskerteamet med henblik på redesign af mockup. Videooptagelser og den skriftlige feedback på mockup-designet udgør ligeledes en del af datagrundlaget for forskningsprojektets vidensbidrag.

Feedback på personabeskrivelse og handlinger

I de tre interviews havde vi på forhånd udarbejdet en "pakke" til hver interviewperson bestående af vores mockup: en personabeskrivelse, samt forslag til handlinger/indsatser til at understøtte den pågældende personas digitale læring. Interviewpersonerne modtog alle forskellige personer, der så vidt muligt relaterede til deres virkelighed, hvilket vi vurderede ville skabe de bedste betingelser for at udtale sig informeret om den specifikke borgertype.

Vi havde inden interviewet specificeret nogle af de områder, vi gerne ville drøfte i forhold til vores mockup, og ønsket, at de tre deltagere forud for

interviewet kommenterede skriftligt i det tilsendte, så vi på baggrund heraf kunne opstarte selve interviewet. Vi var i forskerteamet særligt interesserede i, hvorvidt de genkendte den beskrevne borgertype og de skitserede problemstillinger, og om løsningerne var et godt match, men vi var også interesseret i deres umiddelbare tanker og reaktioner på vores fremskrivning af "borgeren", udfordringsbilledet og designets tilgang til problemløsningen.

Afprøvning af designet afdækkede behov for fokusskifte til faktorer rundt om borgeren

På baggrund af den konkrete feedback på vores design og vores videre drøftelser med interviewpersonerne blev vi i forskerteamet opmærksomme på, at vores mockup på mange måder tog udgangspunkt i stereotype forestillinger om "borgeren" og forestillinger om problematikker som værende "iboende" særlige borgertyper. Faren herved er, at vores design potentielt ville bidrage til at reproducere særlige marginaliserede sociale kategorier og dermed fastholde borgerne i de udsatte positioner, som forskningsprojektet netop har til hensigt at afhjælpe. Denne afprøvning og analyse af interviewmaterialet bidrog derfor med at skabe en opmærksomhed på alle de andre faktorer *rundt om borgeren*, der er med til at skabe den digitale eksklusion.

Hverdagslivet er centralt i organiseringen af digital eksklusion

I konsekvens af indsigterne fra afprøvningen betyder det, at design-iteration 2 (toolkit) er udviklet ved at skabe et fokus på de dele af hverdagslivet, som organiserer den digitale eksklusion. I toolkittet taler vi, som tidligere beskrevet, om aktører, der organiserer. Dette fokus på forskellige aktørers organiserende kraft betyder endvidere, at toolkittet ikke er designet med afsæt i "vante" sociale kategorier og forskernes eller praksisdeltagernes forestillinger om borgere, som fx misbrugeren, migranten, senioren. Derimod tager toolkittet afsæt i designprincipper, der er knyttet til digitale eksklusionspraksisser, som vi, på baggrund af vores afprøvninger, kan se centrerer sig omkring dele af hverdagslivet. På denne måde er vores fokus blevet rettet mod det, som organiserer digital inklusion/eksklusion, som det bærende designprincip frem for specifikke borgerkategorier.

Afprøvningen bidrog derfor både med en nuancering af problemidentifikationens udfordringsbillede og til en design-iteration med en løsning, der ikke forsøger at forklare og diagnosticere borgeren, men i stedet søger at forbedre borgerens vej derhen – vej til digital læring – ved at anskueliggøre nogle af de faktorer, der hæmmer og fremmer digital læring for den enkelte.

REFLEKSIONSFASE: KVALITETER OG BEGRÆNSNINGER

Refleksionsfase: Kvaliteter og begrænsninger

I refleksionsfasen er formålet at vurdere, hvor robust et design er.

Det indebærer, at der i denne fase tages stilling til designets kvaliteter og begrænsninger, og hvorvidt det givne design ville kunne tages i anvendelse i forskellige kontekster. Det er vigtigt, fordi DBR-inspirerede projekter ikke kun ønsker at forstå og forbedre praksisser i den specifikke kontekst, hvor designet er udviklet, men også vil vise relevansen af designet i andre kontekster, som fx i andre typer af organisationer, læringssammenhænge, lande etc. Refleksionsfasen rummer derfor en evaluering af, hvorvidt designet kan transformeres til andre kontekster, men også en evaluering af designets videre liv og af, hvordan det i så fald kan opskaleres.

Konkret i forhold til indeværende forskningsprojekt betyder det, at vi ønsker at diskutere det udviklede designs – toolkittets – robusthed. Derudover ønsker vi også at tage stilling til, om DBR som metode er særligt værdifuld i arbejdet med udviklingen af borgernære løsninger.

Diskussion af designets kvaliteter og begrænsninger

Som udfoldet i rapportens forskellige kapitler (og faser) er det udviklede design – toolkittet – et resultat af en mangfoldighed af kollaborationer mellem forskere, borgere, ledere og professionelle aktører fra praksismiljøerne og medlemmer fra netværket NVL Digital. Progressionen hen imod den endelige prototype har som tidligere beskrevet ikke været en lineær rejse, men snarere et iterativt forløb, hvori vi kontinuerligt har været optaget af at afprøve og forbedre vores design i fællesskab med ovennævnte stakeholders med det formål at udvikle et design, der kan blive så robust som muligt og herved anvendes i forskellige kontekster.

I nedenstående diskuterer vi de kvaliteter og begrænsninger, som vi vurderer, at vores design rummer, og som har betydning for designets robusthed – og altså opskaleringsmuligheder og muligheder for at transformere designet til andre, men lignende kontekster.

Kvaliteter

Toolkittets generiske karakter gør det implementerbart

En af de kvaliteter, vi vurderer, har stor indflydelse på, hvorvidt vores design kan transformeres til andre kontekster, er dets "generiske" karakter. Med det mener vi, at toolkittet ikke søger at erstatte eksisterende praksisser, men "blot" lægge sig i forlængelse af de handleplaner, tilbud og strukturer, som allerede er i spil, når professionelle og borgere mødes om digitale udfordringer. På denne måde bliver toolkittet et værktøj, der forhåbentlig forbedrer og kvalificerer eksisterende praksisser ved at invitere til en ny type samtale, hvor fokus er på at identificere barrierer og faktorer, der kan fremme digital kompetenceudvikling, uanfægtet hvilken organisation eller sektor du som professionel er en del af. Det opnår vi blandt andet ved at holde fokus på faktorer rundt om borgerens hverdagsliv i redskabet og ikke den specifikke kontekst, som redskabet måtte indgå i, fx socialforvaltningen eller en særlig uddannelsesinstitution. Vi spørger fx *hvorfor kan jeg ikke?* eller *hvem kan hjælpe mig?* I disse sætninger er subjektet "borgeren", og samtalen, som toolkittet faciliterer, derfor situeret i borgerens hverdagsliv og konkrete problemstilling – det vil sige borgerens kontekst.

Designets enkelhed gør det navigerbart

I forlængelse heraf ser vi en anden kvalitet, og det vedrører selve designets brugerflade og visuelle udformning. Da designet skal kunne anvendes af alle typer af professionelle på tværs af sektorer som et redskab, der altså kan indtænkes i mange typer af organisationer, hvor borger og professionelle samarbejder 1-1 om at udvikle borgerens digitale kompetencer, så har vi bestræbt os på at skabe et design, der er enkelt opbygget og fleksibelt. Med enkelhed mener vi, at designet er enkelt at navigere i. Det vil sige, at der er få digitale "skridt", som brugerne skal tage. Desuden er formålet med toolkittet og brugsvejledningen formuleret i et lettilgængeligt sprog, som vi vurderer, vil have resonans hos både professionelle og borgere.

Det, at designet er fleksibelt, handler om, at vi som nævnt ser, at det kan inddrages i flere forskellige kontekster, men også i flere forskellige typer af situationer. Fx kan toolkittet tilgås via en tablet eller en telefon, hvis mødet med borgeren er i en mere uformel sammenhæng og on the go. Eller dele af toolkittet kan printes ud i analog form og bruges fx i mere formelle kontekster, hvor borgeren sidder med en professionel fra en offentlig myndighed i forbindelse med andre aftaler og handleplaner, der indgås.

Både designets enkelhed og fleksibilitet vurderer vi derfor er en kvalitet, fordi det herved bliver nemt at opskalere og gentage i forskellige kontekster.

Involvering af interessenter i alle projektfaser

En anden kvalitet i forhold til designets robusthed handler om den høje grad af involvering af relevante interessenter, som designet er udviklet på baggrund af og i samspil med. Designet bygger, som tidligere nævnt, på et princip om, at borgerperspektiver er ressourcer til at afdække digitale udfordringer. Designet bygger endvidere på et princip om, at de mennesker, som til dagligt arbejder med disse borgere – de professionelle – og de, som til dagligt er med til at rammesætte arbejdet med disse borgere – ledere og mellemledere – er vigtige stemmer, hvorfor deres praksisviden og erfaringer også har informeret og kvalificeret designet løbende og bidraget til, at designet har udviklet sig i en anden retning (jf. udviklingen mellem design-iteration 1 og 2). Disse principper om involvering af forskellige typer interessenter, der alle kommer fra meget forskellige kontekster, medfører, at vi vurderer, at graden af robusthed er betragtelig, netop fordi erkendelserne, som designet bygger på, har vist sig værdifulde på tværs af kontekster.

Baseret på teoretisk viden og metodisk systematik

Designets robusthed underbygges af, at det er teori-informeret. Det vil sige, at den problemidentifikation, der ligger til grund, baserer sig på aktuelle rapporter om digitalisering i Norden, herunder en estimering af, hvor omfattende en gruppe det drejer sig om. Det bygger endvidere på domænespecifikke teorier om voksnes læring, om motivation og om organisation i den tematiske analyse af de metodisk indsamlede data. Designudvikling og afprøvning er gennemført med metodisk brug af persona- og scenarieudvikling og med metodisk inddragelse af dybde-interviews med henblik på at få feedback på et konkret designudkast. Tilsammen øger den videnskabelige systematik sandsynligheden for designets anvendelighed.

Begrænsninger

Vurdering af ibrugtagning ligger hos den professionelle

En af de begrænsninger, vi vurderer der ligger i forhold til opskalering af designet, relaterer sig til et af punkter, som vi også vurderer er en kvalitet. I og med at designet har, hvad vi har kaldt en generisk karakter, og er

et værktøj, der blot bør lægge sig i forlængelse af allerede eksisterende praksisser og andre dagsordner, som fx job-aktivering, så bliver det den enkelte professionelle, som i situationen skal tage stilling til, om *det digitale* er en udfordring, og hvorvidt en samtale rammesat af toolkittet er nødvendig. Ofte, og særligt i en offentlig kontekst, handler møder mellem en borger og en professionel om et specifikt tema, der måske vurderes at være mere presserende: finde et job, finde en bolig, få råd og vejledning til skatteindberetning, eller tilmelding til uddannelse etc. Det betyder, at der er risiko for, at værktøjet ikke opskaleres og derfor kommer for lidt i spil, medmindre den enkelte organisation eller lokale offentlige myndighed beslutter, at den digitale årvågenhed bør være en eksplicit del af alle dagsordner, når borgere møder "institutioner", fordi det er en tværgående kompetence, der spiller en rolle i alle aspekter af borgeres hverdagsliv.

Toolkittets ikke-diagnostiske karakter udfordrer samtalerens præmis. En anden begrænsning, vi vurderer i forhold til opskalering og særligt, hvad angår en transformation ind i offentlige kontekster, vedrører designets logik og formål. Som vi tidligere har beskrevet, inviterer toolkittet *ikke* til en form for diagnosticering af borgeren. Snarere er toolkittet et værktøj, der skal skabe en fælles udforskning og refleksion over det, der hæmmer og fremmer digital læring, samt anskueliggøre potentielt uudnyttede ressourcer, der kan hjælpe borgeren på vej. Det vil sige, værktøjet inviterer til en anden type dialog med borgeren, hvor borgeren er ekspert på eget liv og derfor en værdifuld ressource, der skal involveres uanset kognitiv status, sprogkunderskaber, uddannelseserfaringer mv. Denne tilgang stiller store krav til professionelle i offentlige kontekster, da det skubber ved den professionelle fagidentitet at invitere til andre og nye procesgange, hvor borgernes situation ikke blot kan afklares ud fra institutionelt fastlagte diagnoser og forståelsesrammer. Det er altså potentielt en begrænsning ved designet, at den iboende logik søger at udfordre veletablerede arbejdsgange og professionsidentiteter ved at invitere til samarbejde og samskabelse fremfor fx kategorisering og udredning.

Toolkittets output er potentielt omkostningstungt

En sidste udfordring, der vedrører en begrænsning i forhold til designets robusthed, omhandler økonomi. Da output af en samtale rammesat af toolkittet lægger op til, at der for denne borgergruppe udvikles skræddersyede løsninger, der potentielt indebærer 1-1 undervisningstilbud, større koordinering, længerevarende indsatser med videre, så er der en risiko

for, at løsningen vurderes for omkostningstung. Vi mener dog, at denne potentielle meromkostning er nødvendig, hvis vi i Norden skal lykkes med at skabe digital inklusion og nedbringe den signifikante forskel i digitale kompetencer, som eksisterer på tværs af de nordiske lande, og som rammer 20–30% af befolkningen. Videre skal det understreges, at vi ikke forestiller os, at toolkittets tilgang vil være relevant for samtlige 20–30%. For mange vil løbende deltagelse på opkvalificeringskurser og lignende være rigeligt, men for den særlige gruppe af digitalt usikre, der er hard to reach, er denne løsning potentielt billigere på den lange bane – og vigtigst: Den bidrager til at understøtte, at alle borgere bliver kritiske, medskabende deltagere i et i stigende grad digitaliseret samfund, der baserer sig på demokratisk deltagelse som grundprincip.

Designets videre liv

Indeværende projekt har haft som sit opdrag at bidrage til at modvirke de kløfter i samfundet, som den digitale transformation bibringer, og i den forbindelse formulere policy anbefalinger til det nordiske samarbejde og de nordiske lande for at opnå dette. I forskningsprojektet har vi på baggrund af samarbejder med diverse interessenter og fælles analyser formuleret fem anbefalinger (se konklusion), men vi har også valgt at gå skridtet videre, idet vi som en del af forskningsprojektets output også har udviklet et design til at arbejde med digital inklusion og dermed begrænsning af digital eksklusion.

DBR som drivkraft for udbredelse og videreudvikling af toolkittet

Som en del af den fortsatte udvikling af designet og som en vej til større indblik i designets robusthed kommer vi i forskerteamet til at anvende opskalering som metode til at vurdere designets robusthed. Det betyder, at vi som en del af refleksionsfasen har inviteret nye deltagere til at evaluere og give feedback på toolkittet. Disse er alle deltagere, der ikke har været en del af udviklingsfasen, dog kommer de fra lignende kontekster. På denne måde bliver forskningsprojektets afvikling ikke en reel slutning, men snarere en begyndelse, da det designede toolkit både skal opskaleres gennem afprøvning i forskerinitierede workshops, men også ud og leve i praksismiljøerne. Det vil sige, at vi har udviklet et værktøj, der både fungerer som en udbredelse af forskningsprojektets resultater, og samtidigt bliver igangsætter af nye processer, når toolkittet skal ud og afprøves, evalueres, analyseres og re-designes – denne gang af feltets professionelle. Herved påbegyndes endnu en rejse "rundt" i DBR-modellens faser.

Det videre liv – nye iterationer?

Som en del af forskningsprojekters forløb genereres der helt naturligt meget viden og mange idéer. I indeværende projekt er vi i flere af forløbs faser blevet opmærksomme på forskellige oplagte variationer og videreudvikling af designet. Dog har der ikke været plads til at forfølge disse idéer inden for forskningsprojektets rammer. Vi ønsker dog alligevel at dele to oplagte design-iterationer af toolkittet, som vi mener har potentiale i forhold til det videre arbejde med digital inklusion i Norden.

Toolkit som refleksionsredskab i organisationsudvikling

Den ene iteration vedrører organisationers arbejde med intern udvikling omhandlende borgerindsatser og anlægger derfor et meso-perspektiv. Det er potentielt alle toolkittets delelementer, der med fordel ville kunne inddrages her.

Designet er udtænkt til konkret brug *internt* i organisationer i udviklingen af måderne at møde og samarbejde med borgere på, herunder hvordan der fx arbejdes borgerinvolverende i forbindelse med udvikling af digitale kompetencer. Toolkittet kan bruges som en del af en organisationsudvikling til at anskueliggøre det komplekse udfordringsbillede, vante praksisser og drøftelse af professionelle fagidentiteter, samarbejdsflader, synet på borgeren etc. Ydermere kan toolkittet helt konkret bidrage med inspiration til, hvordan der kan arbejdes mere borgerinvolverende og skabes større samarbejde mellem forskellige sektorer og andre relevante fagligheder i udviklingen af digitale inklusionspraksisser.

Toolkit som samtale- og refleksionsredskab i undervisningssammenhænge

Den anden iteration vedrører uddannelsesinstitutioners arbejde med digital opkvalificering og anlægger et mikro-perspektiv, da det vedrører undervisningssituationer og interaktioner mellem underviser og studerende og mellem studerende. Det er særligt toolkittets 1. og 2. delelement, der med fordel ville kunne inddrages her (samtale- og refleksionsredskab og relationsværktøjet). Designet er udtænkt til konkret brug i *undervisningssammenhænge* og har til hensigt at facilitere samtaler omkring de forskellige barrierer og muligheder, der henholdsvis hæmmer og fremmer digital læring. Toolkittet kan tages i anvendelse som en del af en plenum-samtale, men også i mindre grupper studerende imellem. I denne iteration bliver toolkittet en form for didaktisk design, der skal rammesætte den fælles udforskning og kortlægning af uudnyttede ressourcer.

KONKLUSION

Konklusion

Indeværende forskningsprojekt har haft til hensigt at undersøge, hvordan ekskluderede grupper og hard to reach borgere i Norden nås med henblik på at motivere dem til læring i et digitalt samfund, samt hvordan vi gennem en forbedring af eksisterende nationale praksisser kan fremme digitale kompetencer blandt disse voksne – kompetencer, som voksne behøver for at være aktive medborgere i et digitaliseret Norden.

I projektet har vi altså ønsket at bidrage med forskningsbaseret viden om nogle af de allermest udsatte grupper i den digitale transformation, men vi har samtidig også ønsket at arbejde problemløsende og intervenere i praksis for herigennem at kunne bidrage med konkrete forslag til forbedring af praksis.

I den forbindelse har vi ladet os inspirere af forskningstilgangen design-based research (DBR), der blandt andet er kendetegnet ved at være struktureret som et kollaborativt forløb mellem forskere, deltagere fra praksismiljøer og andre interessenter. Det betyder helt konkret, at involvering og samarbejde er et springende punkt i projektet. Vi har derfor i alle forskningsfaserne arbejdet tæt sammen med de mennesker, der til daglig er involveret i problematikkerne omkring digital inklusion. Det være sig digitalt usikre og såkaldte hard to reach borgere, men også professionelle og ledere, hvis arbejde handler om at fremme digital inklusion, samt medlemmer af netværket NVL Digital. Gennem en iterativ analyse- og udviklingsproces har vi med forskningsprojektet formuleret fem anbefalinger til beslutningstagere med ansvar for uddannelse og kompetenceudvikling af voksne (udfoldes i kommende afsnit). Disse anbefalinger er målrettet det nordiske samarbejde omkring nogle af de problemstillinger, der knytter sig til den digitale transformation, og bidrager på denne måde også til Nordisk Ministerråds mål om at skabe gode forudsætninger for, at alle borgere i Norden kan få gavn af digitalisering. Anbefalingerne målretter sig dog også det nationale arbejde i de enkelte nordiske lande og tjener også her til at informere beslutningstagere og herved understøtte policy design og policy implementering med fokus på forbedring af kvaliteten af voksenuddannelse i digitale færdigheder og digital inklusion.

Forskningsprojektet har endvidere bidraget med et konkret løsningsforslag i form af et toolkit til brug i praksis i arbejdet med at skabe bedre

digital inklusion – et resultat af forskningen, som ligeledes er udviklet med borgere og forskellige deltagere fra praksismiljøerne. Toolkittet har til hensigt at understøtte en systematisk videns- og hverdagsinformeret praksis i mødet mellem borger og den professionelle og skal ses som en konkretisering af de formulerede anbefalinger. På denne måde bidrager projektet også til uddannelsesplanlæggere, projektudviklere, ledere og medarbejdere i offentlige, private eller civilsamfundsorganisationer, der til daglig arbejder med at fremme digital inklusion.

Opsamlende for forskningsprojektet skal det fremhæves, at både anbefalinger og toolkit ikke nødvendigvis præsenterer en færdigpakke eller et "quick fix". Snarere skal anbefalinger og toolkit ses som langsigtede strategier til bedre at forstå og samarbejde med de borgere, der står med udfordringerne, og de professionelle, der til dagligt arbejder med dem.

Anbefalinger

I nedenstående følger de samlede anbefalinger, som er et resultat af forskningsprojektet og samarbejde og dialog med netværket NVL Digital i løbet af 2021.

Anbefalingerne har til hensigt at styrke digital inklusion blandt digitalt usikre og hard to reach borgere i Norden ved at udpege særlige faktorer, der fremmer engagement i digital læring og skaber gode forudsætninger for, at alle kan få gavn af digitaliseringen. På denne måde skal anbefalingerne også ses som en form for designprincipper, når nye læringspraksisser skal udvikles i bestræbelserne på at skabe en digital myndiggørelse af alle voksne medborgere i et stadig mere digitaliseret samfund.

Samlet set formulerer vi fem anbefalinger, der alle er udviklet på baggrund af analyser af vores datagrundlag udført i fællesskab med borgere, professionelle og ledere i forskellige kontekster i Lab-fasen og gennem afprøvning af relaterede prototyper på løsningsforslag i Interventionsfasen.

De fem anbefalinger har alle en opmærksomhed på *vejen derhen*. Det vil sige en opmærksomhed på de faktorer, der er vigtige, førend borgeren kan se formålet med at opøve nye digitale kompetencer og har mod på at deltage i et lærings- og udviklingsforløb.

De fem anbefalinger er fremstillet i en rækkefølge, der adresserer henholdsvis et makro- (samfund), meso- (organisation) og mikro-perspektiv (gruppe/individ).

De første to anbefalinger adresserer primært et makro-niveau, der anskueliggør måder, hvorpå man fra et samfundsperspektiv forstår borgerens møde med det digitale. Anbefaling tre retter sig mod meso-niveauet og de organisatoriske prioriteringer, der rammesætter samarbejdet med borgeren. Anbefaling fire og fem adresserer et mikro-niveau og de interaktioner, der foregår mellem borger og professionel i deres samarbejde omkring digital inklusion.

1. Anbefaling:

At anerkende, at digitaliseringen er allestedsnærværende

Det anbefales, at der i en offentlig kontekst – i nationale, regionale og kommunale strategier – skabes et eksplicit fokus på digital mestring i alle møder mellem borger og professionel, da digitale kompetencer på lige fod med det at kunne læse og regne må anskues som en helt basal og tværgående kompetence. En nødvendighed for at kunne indgå i et samfund som kritisk og medskabende borger. Digitaliseringen er i dag allestedsnærværende og vikles sammen med flere og flere områder af borgernes liv. Afledte problematikker af den digitale transformation knytter sig derfor ikke til særlige domæner, der kan løses med en isoleret indsats eller et færdighedskursus. Det handler således ikke længere om at have specifikke digitale udfordringer, men (for nogle borgere) om at være i omsiggribende digitale udfordringer.

Anbefalingen henvender sig til beslutningstagere på det politiske niveau, der skal træffe beslutninger i tilknytning til digital transformation i et samfundsperspektiv lokalt, regionalt og nationalt.

2. Anbefaling:

At anerkende, at digitaliseringen griber ind i hverdagsliv

Det anbefales, at der skabes et eksplicit fokus på, at digitaliseringen griber ind i alle dele af hverdagslivet. Derfor bør det anerkendes, at udfordringen for disse borgere i særlig grad ligger i *ikke* at kunne udføre helt almindelige funktioner i hverdagen. Det være sig at betale elektronisk, når man køber ind, eller når man skal betale for at parkere sin bil via en app. Det handler også om at kunne kommunikere med banken online og læse beskeder fra lærere fra ens børns skole eller booke tid til en vaccine eller hos egen læge, se testresultater mv.

Der er derfor behov for, at der i mødet med borgeren og afdækningen af de specifikke udfordringer skabes et tydeligere fokus på de små som store situationer i hverdagslivet, der er medskabere af den digitale eksklusion.

Anbefalingen angår professionelle, der udmønter digitaliseringsstrategier, og henvender sig også til beslutningstagere på det politiske niveau, der skal træffe beslutninger i tilknytning til digital transformation i et samfundsperspektiv.

3. Anbefaling:

At skabe mange og fleksible deltagelsesmuligheder

Det anbefales, at der indtænkes mange forskellige deltagelsesmuligheder i udviklingen af digitale kompetencer hos den komplekst sammensatte gruppe af borgere, der er i fare for digital eksklusion. Det er vigtigt, fordi udfordringerne ofte er knyttet til borgerens individuelle livserfaring og aktuelle livssituation. Det betyder, at det særligt for denne borgergruppe bliver vigtigt ikke blot at henvise til one-size-fits-all kurser, men i stedet tage hensyn til uddannelsesniveau, kulturelle tilhørsforhold, eksisterende digitale kundskaber, særlige forhold omkring læringssituationen etc. Er der fx behov for en form for gamification som indgang, et mentorforløb, et gruppeinitiativ med mange rollemodeller at spejle sig i, eller et tilbud i nærmiljøet? At kunne møde borgeren med mange og fleksible deltagelsesmuligheder bliver derfor afgørende.

Anbefalingen angår i særlig grad dem i en organisation, der prioriterer og rammesætter arbejdet med digital inklusion i offentlig og privat regi samt i civilsamfundsorganisationer.

4. Anbefaling:

At danne relationskæder

Det anbefales, at der i højere grad tænkes i at skabe tætte samarbejdsrelationer mellem flere relevante aktører på tværs af sektorer og en større uddelegering af ansvar. Der er behov for at arbejde mere systematisk med ansvarsfordeling på tværs af sektorer og *med* borgeren. Det betyder blandt andet, at borgeren bør medtænkes som en stærk ressource, der skal have medejerskab i processen, når ny læring skal tilegnes. Det betyder også, at det indledende i et lærings- og udviklingsforløb skal

anskueliggøres, hvem der skal involveres (udover borgeren selv), og hvem der har ansvaret hvornår i processen. Det indebærer, at ansvaret bredes ud, og at det derfor ikke på forhånd er givet, at fx den offentlige aktør har primæransvaret og løser problemet for borgeren. I stedet er der behov for at udvikle nye praksisser, hvor skiftevis offentlige, private såvel som civilsamfundets professionelle og frivillige sættes i spil og er med til at løfte opgaven. Vi foreslår, at der dannes, hvad vi kalder en relationskæde bestående af en mangfoldighed af involverede professionelle/frivillige, og at der arbejdes med en udspecificeret ansvarsfordeling. Hvem er fx initiativtageren? Hvem ejer opgaven? Hvor er der allerede ressourcer i borgerens netværk, eller er der eksisterende tiltag, vi kan trække på? Med denne anbefaling peger vi derfor på, at nye læringspraksisser bør lægge op til, at det både kan være det offentlige, det private, en NGO, borgeren selv eller andre, der er initiativtager og/eller styrer dele af processen.

Anbefalingen angår professionelle, der implementerer digitalisering i offentlig og privat regi, samt aktører i civilsamfundet, der er i direkte kontakt med borgerne.

5. Anbefaling:

At knytte an til relevans

Det anbefales, at der udvikles løsninger, som specifikt imødekommer borgerens behov, også selvom disse behov ikke matcher de vante tilbudspakker (kurser, uddannelser, mv.). Dette bliver vigtigt for at skabe en relevans og en "indgang", der gør, at borgeren kan se formålet med at engagere sig i digital læring. Er det fx behovet for kunne gå i dialog med offentlige myndigheder, eller få hjælp til at indberette skat, eller at kunne ansøge om optagelse på en ungdomsuddannelse, der er borgerens aktuelle *pain point*? I så fald må det enkelte lærings- og udviklingsforløb tage sit afsæt dér. Hvis det skal lykkes at engagere gruppen af borgere, der kan karakteriseres som hard to reach, i digital inklusion, så er det nødvendigt at udvikle løsninger med direkte relevans for den enkelte. Det vil sige, at i mødet med borgeren bliver det helt afgørende at få identificeret de specifikke pain points – de aktuelle problemstillinger – som borgeren står med.

Anbefalingen angår professionelle, der implementerer digitalisering i offentlig og privat regi, samt aktører i civilsamfundet, der er i direkte kontakt med borgerne.

Referencer

- Amiel, T., & Reeves, T. C. (2008). Design-based research and educational technology: Rethinking technology and the research agenda. *Journal of educational technology & society*, 11(4), pp. 29–40.
- Anthony, S., Guðmundsdóttir, A. G., Kuokkanen, M., Sandell, S., Skoglöf, M., Størset, H., & Valgeirsdóttir, H. (2019). *Basic digital skills for adults in the Nordic countries*. The Nordic Network for Adult Learning.
- Bolton, R., Logan, C., & Gittell, J. H. (2021). Revisiting Relational Coordination: A Systematic Review. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 57(3), pp. 290–322.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology, Qualitative Research in Psychology, *Research in Psychology*, 3(2), pp. 77–101.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods*. Oxford university press.
- Christensen, O., Gynther, K., & Petersen, T. B. (2012). Design-Based Research: introduktion til en forskningsmetode i udvikling af nye E-læringskoncepter og didaktisk design medieret af digitale teknologier. *Læring og medier*, (Årg 5 nr. 9).
- Cook, K. S., Levi, M., & Hardin, R. (Eds.) (2009). Introduction. In *Whom Can We Trust?: How Groups, Networks, and Institutions Make Trust Possible* (pp. 1–14). Russell Sage Foundation.
- Davies, B., & Harré, R. (1990). Positioning: The Discursive Production of Selves. *Journal for the theory of social behavior*. 20(1), pp. 43–63.
- Digitaliseringsstyrelsen (2021). *Digital inklusion i det digitaliserede samfund*. Kommunernes Landsforening (LK) og Digitaliseringsstyrelsen. <https://digst.dk/media/24389/digital-inklusion-i-det-digitaliserede-samfund.pdf>

- Dutta, S., & Lanvin, B. (2020). *The network readiness index 2020: accelerating digital transformation in a post-COVID global economy*. Portulans Institute, WITSA: Washington, DC, USA.
- EU (2016). *Recommendation on Upskilling Pathways in 2016*. www.ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224
- EU Kommissionen (2020). The Digital Economy and Society Index (DESI). Human Capital. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi> (lokaliseret d. 10.02.22).
- EU Kommissionen (2021A). Digital Economy and Society Index (DESI) Sweden 2021. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-sweden>
- EU Kommissionen (2021B). Digital Economy and Society Index (DESI) Norway 2021. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-norway>
- EU Kommissionen (2021C). Digital Economy and Society Index (DESI) Denmark 2021. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-denmark>
- EU Kommissionen (2021D). Digital Economy and Society Index (DESI) Finland 2021. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-finland>
- EVS (2020). *The European Values Study*. <https://europeanvaluesstudy.eu>
- Ferlie, E., Ashburner, L. Fitzgerald, L., & Pettigrew, A. (1996). *The New Public Management in Action*. Oxford, New York, NY: Oxford University Press.
- Gittell, J. H., & Leigh, W. (2004). Coordination networks within and across organizations: A multi-level Framework. *Journal of management studies*, 41(1), pp. 127–153
- Gulbrandsen, T. (2000). Om tillit. *Sosiologi i dag*, 30(3), pp. 67–95.
- Halkier, B. (2010). Fokusgruppeinterview. In Brinkmann, S. & Tanggaard, L. (red.), *Kvalitative metoder – en grundbog*. Hans Reitzels Forlag.

- Holmberg, J. (2014). Studying the process of educational design– revisiting Schön and making a case for reflective design-based research on teachers' 'conversations with situations', *Technology, Pedagogy and Education*, 23(3), 293–310. <https://doi.org/10.1080/1475939X.2014.942748>
- Illeris, K. (1999). *Læring – Aktuel læringsteori i spændingsfeltet mellem Piaget, Freud og Marx*. Roskilde Universitetsforlag.
- Knowles, M. (1973). *The adult learner – A neglected species*. Houston, Tx: Gulf.
- Illeris, K. (1999). *Læring – Aktuel læringsteori i spændingsfeltet mellem Piaget, Freud og Marx*: Roskilde Universitetsforlag.
- Massumi, B. (1995). The autonomy of affect. *Cultural critique*, (31), pp. 83–109.
- McKenney, S., Nieveen, N., & Akker, J. v. d. (2006). Design Research from a Curriculum perspective. In J. V. D. Akker, K. Gravemeijer, S. McKenney & N. Nieveen (Eds.), *Educational Design Research*. London & New York: Routledge.
- Mejias, U. A., & Couldry, N. (2019). Datafication. *Internet Policy Review*, 8(4). <https://doi.org/10.14763/2019.4.1428>
- NMR (2021). *Norden – en bæredygtig og integreret region – Baseline rapport for vores Vision 2030*: <https://www.norden.org/da/publication/norden-en-baeredygtig-og-integreret-region-baseline-rapport-vores-vision-2030>
- NMR (2020). *Nordisk Ministerråds Handlingsplan 2021–2024*. <https://www.norden.org/sv/news/utkastet-till-handlingsplan-det-nordiska-samarbetet-ar-fardigt>
- NMR (2022). *Monitoring Digital Inclusion in the Nordic-Baltic region*. <http://norden.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A1636004&dswid=4229>
- Nyman, K., & Lauritsen, D. (2021). *Desk research: Reduktion af digitale kompetencekløfter og digital eksklusion i de nordiske lande – Digitaliseringsindsatser for voksne i Norden med sigte på 'reaching the hard to reach'*. Nordic Network for Adult Learning – NVL Digital.

- OECD (2012). *The Survey of Adult Skills PIAAC*. <https://www.oecd.org/skills/piaac/about/#d.en.481111>
- Orlikowski, W. J. (2007). Sociomaterial practices: Exploring technology at work. *Organization studies*, 28(9), pp. 1435–1448.
- Osborne, S. (2006). The New Public Governance. *Public Management Review*, 8(3), pp. 377–387.
- Randall, L., & A. Berlina (2019). *Governing the Digital Transition in Nordic Regions: The Human Element*, Nordregio Reports, Nordregio, Stockholm, <https://doi.org/10.6027/R2019:4.1403-2503>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68–78.
- Slåtto, T., Buhl, M., Larjanko, J., Ossiannilsson, E., Gjelsvik, T., & Huttula, T. (2020). *Learning for everyone in a digital society*. Nordic Network for Adult Learning. <https://nvl.org/content/learning-for-everyone-in-a-digital-society>
- Vallerand, R., & Ratelle, C. (2002). Intrinsic and extrinsic motivation: A hierarchical model. In Deci, E.L. & Ryan, R. M. (Eds.), *Handbook of self-determination theory*, Rochester, NY: The University of Rochester press.
- Valtiovarainministeriö (2020). *Digitalisaation edistämisen ohjelma (Program for Promoting of Digitalisering)*, Finland. <https://vm.fi/en/programme-for-the-promotion-of-digitalisation>

