



VF-notat nr. 1-2023

Digitale ferdigheter for å komme ut av NEET-situasjoner

Gilda Seddighi og Hilde G. Corneliussen

VESTLANDSFORSKING

VF-rapport	1-2023
Utgitt av Adresse	Vestlandsforskning Postboks 163, 6851 Sogndal
Prosjekttittel	Mapping the need for digital literacies to come out of NEET situations
Oppdragsgivar	Regionalt Forskningsfond Vestland
På framsida Foto	Schutterstock ID 1930692812 Metamorworks

Creative Commons Namngiving 4.0 Internasjonal lisens
Vestlandsforskning 2021: CC BY-NC 4.0

www.vestforsk.no

Forord

Dette notatet er et resultat av prosjektet «Kartlegging av behov for digitale ferdigheter blant unge som står utenfor arbeid, opplæring og utdanning» finansiert av Regionalt forskningsfond Vestland.

Vi ønsker å takke Regionalt forskningsfond Vestland for bevilgning av midler til dette prosjektet. Vi setter pris på at veiledere i Nav, kommuner og frivillige organisasjoner i Vestland tok seg tiden for å stille opp, svare på våre spørsmål og delta i dialogmøter. Videre vil vi takke våre samarbeidspartnere Marius H. Hilton prosjektleder NAV Årstad Mulighetssenter, Aud Sunni Myrmel Strømsli avdelingsleder i Arbeid og inkludering NAV Sunnfjord og Sina Erichsen i JobLoop, og referansegruppen med Jeanette Wølke Friis Walsvik prosjektleder i Sogn for alle og Ann Iren Jessen avdelingsleder i Fyrlykta for deres støtte og bidrag i prosjektet.

Sogndal, 13. januar 2023

Gilda Seddighi

Prosjektleder

Digitale ferdigheter for å komme ut av NEET-situasjoner

Noen grupper i befolkningen er mer sårbare enn andre i digitaliseringsprosessen som samfunnet vårt gjennomgår. Digitalisering av velferdstjenester og arbeidsliv kan føre til at ungdommer som står utenfor arbeid, opplæring og utdanning (NEETs) blir satt i en enda mer sårbar situasjon. Mange ungdommer bruker mye tid på sosiale medier og dataspill. Oppfatningen om at ungdommer intuitivt er gode i å finne ut av digitale løsninger, er en myte. Det å kunne bruke sosiale medier er ingen garanti for at man tilegner seg tilstrekkelig digital kompetanse til å utføre digitale arbeidsoppgaver eller bruke digitale velferdstjenester.

Hovedformålet med dette forprosjektet var å kartlegge NEET-ungdommers digitale kompetanse, sett fra sosiale aktørers ståsted. Hvordan oppfatter sosiale aktører som arbeider med denne gruppen av ungdommer, hvilken digital kompetanse som skal til for å benytte seg av velferdstjenester eller komme seg ut av NEET-situasjoner? Hva er status for disse ungdommenes digitale kompetanse? Hvordan kan offentlige og ikke-offentlige aktører jobbe med å forbedre digital kompetanse i denne gruppen?

I forprosjektet har vi hatt to workshoper med samarbeidspartnere og gjennomført syv gruppeintervjuer med veiledere i Nav, en frivillig organisasjon og kommuner i Vestland som utfører forebyggende ungdomsarbeid.

Mangel på kartlegging

Prosjektet viser at verken Nav-avdelinger eller andre organisasjoner som jobber tett med denne gruppen, har god oversikt over denne gruppens digitale ferdigheter. Selv om Nav-veiledere kartlegger grunnleggende ferdigheter blant ungdommer, blir ikke digitale ferdigheter kartlagt på en systematisk måte. Det er opp til den enkelte Nav-veileder å stille slike spørsmål og velge hvilke spørsmål som skal stilles om digitale ferdigheter. En grunn kan være at det fremstår som uklart for aktører som jobber med denne gruppen av ungdommer hva digitale ferdigheter er og hvilke spørsmål de bør stille ungdommene.

Jeg synes det med digitale ferdigheter er vrient – selve definisjonen av digitale ferdigheter. Det har jeg ofte fundert på (Nav-veileder)

For mange er det forvirrende hvilke digitale ferdigheter ungdommer trenger for å holde kontakten med Nav. Informantene observerer at ungdommene ofte bruker både sosiale medier og dataspill, men sliter med operasjoner som å logge på Nav sine sider eller å sende inn skjema for dagpenger.

Informanter opplever at det er stor variasjon i hvordan ungdommer bruker digitale medier. Mens mange bruker SMS, Whatsapp, Snapchat og dataspill i hverdagen, er de fleste ukomfortable med å bruke e-post og digital postkasse i sin kontakt med velferdstjenester eller mulige arbeidsgivere. Ungdommer i NEET-situasjoner er imidlertid en mangfoldig gruppe. Det er særlig de som har kognitive vansker, psykiske lidelser og begrensede norskerferdigheter som blir værende lenge i NEET-situasjoner. Disse tilstandene kan påvirke mediebruk og digitale ferdigheter. Forprosjektet viser at det er stort behov for operasjonalisering av begrepet digitale ferdigheter for å fange opp situasjonen blant ungdommer i NEET-situasjoner. Det vil si at det er behov for å lage klare kriterier for hvordan ungdommers digitale ferdigheter skal måles. Forprosjektet peker også på et

behov for en bedre tilrettelagt kartlegging av digitale ferdigheter når Nav tar imot ungdommer.

Fordi digital teknologi og internett former våre opplevelser av de fleste aspekter av livet, blir ofte skillet mellom digitale ferdigheter og håndtering av overgang til voksenliv uklart for Nav-veiledere og andre fra støtteorganisasjoner. Forprosjektet viser at ikke alle sosiale aktører er bevisste på hvilken betydning ungdommers digitale ferdigheter har for å få utbytte av rettigheter de har, og for å komme seg ut av NEET-situasjoner.

Digitale ferdigheter, en sammensatt kompetanse

Digitalisering av velferdstjenester har ført til reduserte åpningstider i resepsjoner og begrenset telefontid i de fleste offentlige tjenester. Dette betyr en uklar inngangsport til relevant og tillitsvekkende informasjon om velferdstjenester for ungdommer som har lite erfaring med slike tjenester, men som er i livssituasjoner med behov for støtte fra slike tjenester. Forprosjektet viser at kommunale og frivillige aktører som jobber med forebyggende ungdomsarbeid, bidrar til å erstatte redusert personlig kontakt gjennom de ordinære tjenesteveiene. Som flere veiledere i disse organisasjonene sier: «Ungdommer trenger et ansikt og navn før de har tillit, før de tør å stille spørsmål, før de kommer til oss».

Forprosjektet viser at internett som inngangsport til offentlig informasjon kan virke lite tillitsvekkende for ungdommer og vanskelig å navigere gjennom. Flere informanter sier at ungdommer googler for å finne ut hva slags rettigheter de har. De kjenner ikke til offentlige nettsider eller vet ikke hvor på nettsiden de kan finne informasjonen de søker etter. I tillegg er mange redde for å gjøre feil når de må fylle ut skjemaer knyttet til Nav, utdanning og arbeidssøknad. Informanter opplever at ungdommer synes ofte det er utfordrende å lage en PDF-fil, bruke Microsoft og sende vedlegg.

Forprosjektet viser at ikke bare ungdommer, men også etater og organisasjoner som jobber med denne gruppen av ungdommer, bruker mye av sin arbeidstid til å planlegge og komme i kontakt med andre etater – som Skatteetaten og Utenlendingsdirektoratet (UDI). Informantene mener flere etater bør ta en aktiv rolle i å hjelpe ungdommer med å benytte digitale tjenester.

Å forstå informasjon i passiv form er en utfordring som særlig gjelder ungdommer som ikke har norsk som morsmål og ikke har ressurssterke voksne eller foresatte rundt seg. Flere etterlyser et klarere språk og en universell utforming av tjenester som passer for målgruppen.

Noen mener det generelt er vanskelig for ungdom å forstå velferdssystemet. Mange av informantene mener at grunnleggende kunnskap om velferdssystemet og digitaliserte velferdstjenester bør tas opp på skolen og i voksenopplæringen.

Jeg opplever at brukere med innvandrerbakgrunn og begrenset kunnskap i norsk, klarer godt å navigere, det skorter på digitale ferdigheter som sådan, men jeg ser at systemforståelsen er en kjempeutfordring for mange, og den blir kanskje vanskeligere når alt er digitalt. Og selv om vi snakker mye om klart språk, så er det grenser for hvor simpelt vi kan gjøre det, og der bruker vi litt tid på selve systemforståelsen. Og det er flere faktorer enn bare nedsatte digitale ferdigheter. (Nav-veileder)

Evaluering og videreutvikling av prosjektet

Prosjektet var stort sett gjennomført i tråd med intensjonene. Vi oppdaget at ungdommers digitale ferdigheter for bruk av digitaliserte velferdstjenester er første ledd for å komme ut av NEET-situasjoner. Derfor fokuserte vi mest

på digitale ferdigheter som gjelder å få utbytte av rettigheter gjennom digitale velferdstjenester.

Funn fra dette prosjektet skal først formidles i en populærvitenskapelig artikkel i avisa Nationen. Videre skal noen av funnene brukes til å utvikle en forskningssøknad med søknadsfrist i februar 2023 som handler om digitale ulikheter blant ungdommer i denne gruppen. Samarbeidspartnere blir invitert til å delta i referansegruppen for dette prosjektet og blir med videre i kommende prosjektsøknader.