

Danskernes it-færdigheder

– en målrettet indsats



Danskernes it-færdigheder – en målrettet indsats

Det er regeringens mål, at informations- og kommunikationsteknologi skal være til gavn for alle. Det giver fordele og kvalitet for borgere, virksomheder og den offentlige sektor.

Det er derfor vigtigt, at danskerne har tilstrækkelige it-færdigheder til at drage nytte af de digitale muligheder, som udviklingen bringer.

IT-barometer målingen for 2007 viser, at danskerne overvejende er godt rustet og har gode it-færdigheder. Internationale undersøgelser fra Eurostat (119/2007) og World Economic Forum (Global Information Technology Report 2006-2007) om it-færdigheder bekræfter, at Danmark er blandt de absolut allerbedste lande.

Men der er også danskere, der af forskellige årsager ikke har taget it til sig. Det er vigtigt, at holde øje med udviklingen i lyset af de udfordringer Danmark som vidensamfund kommer til at stå overfor. Derfor skal vi fortsat måle udviklingen. Der bruges i dag betydelige ressourcer både i uddannelsessektoren, i erhvervslivet og i forbindelse med udviklingen af digital forvaltning på at sikre og udvikle danskernes it-færdigheder. Og flere analyser peger i retning af, at det er en god investering. Det er i den sammenhæng vigtigt, at investeringer i danskernes it-færdigheder målrettes de aktiviteter, der virker, og at der foretages en målrettet indsats.

Et vigtigt omdrejningspunkt for opkvalificering af danskerne på it-området er at sikre, at de løsninger der udvikles f.eks. i form af offentlige digitale selvbetjeningsløsninger, er nemme at gå til. Borgerne skal føle, at indhold og løsning skaber nytte og værdi i hverdagen, og de skal føle sig trygge ved at anvende den digitale kanal. En lang række initiativer såsom borger.dk, digital signatur og den nationale e-læringshandlingsplan er blandt andet rettet mod dette. Motivationen er vigtig for gradvist at udvikle danskernes it-færdigheder.

Dette udspil beskriver regeringens indsats for at måle borgernes it-færdigheder med henblik på at igangsætte målrettede initiativer.

Udspillet rummer desuden et udvalg af nye initiativer, som Videnskabsministeriet iværksætter i den kommende tid og beskriver den omfattende indsats, som allerede foregår for at sikre danskerne gode it-færdigheder.

...

1. Udgangspunktet

Danmark har et godt afsæt for at udnytte informations- og kommunikationsteknologi til at sikre og udvikle service og velfærd. I internationale undersøgelser ligger Danmark ofte i front med hensyn til digital forvaltning, og vi topper internationale undersøgelser om it-parathed.

Med den fællesoffentlige strategi for digitalisering af den offentlige sektor: ”Mod bedre digital service, øget effektivisering og stærkere samarbejde 2007-10” er det målet at udnytte de digitale muligheder endnu mere og udvikle forbedringer i borgerservicen.

Regeringens politik vedrørende it-færdigheder skal således arbejde for, at danskernes generelt, er klædt bedst muligt på til at begå sig i det digitale informationsfund, uanset beskæftigelse, uddannelse og alder. Det giver store velfærdsmæssige fordele og kvalitet for borgerne.

Allerede i dag bruger seks ud af ti danskere internettet til at komme i kontakt med det offentlige, og det skal være attraktivt for flere i fremtiden. Omlægning til mere digital forvaltning er effektiviserende og kan flytte ressourcer fra administration til personalekrævende borgernær service, som der er brug for i de kommende år.

Der foregår allerede i dag i det danske samfund en meget omfattende indsats for at styrke danskernes it-færdigheder. Denne finder sted i uddannelsessystemet og på arbejdsmarkedet. Og for mange sker udviklingen af it-færdigheder også i form af den måde, vi begår os på i hverdagen, f.eks. når vi eventuelt med sidemandsoplæring begynder at benytte nettet til informationsindsamling. Den seneste måling af danskernes it-færdigheder (Borgernes IKT-færdigheder i Danmark, Teknologisk Institut, 2007) viser, at en meget stor del af indlæringen sker på hjemmefronten ved, at man prøver sig frem eller får hjælp fra venner og familie.

Tilegnelsen af it-færdigheder er integreret i undervisningen i alle dele af det danske uddannelsessystem. Det gælder såvel i folkeskolen, i ungdomsuddannelserne, i de videregående uddannelser samt i voksen- og efteruddannelsessystemet.

I såvel det private erhvervsliv som hele den offentlige sektor bruges der mange kræfter på systematisk kompetenceudvikling af medarbejdere blandt andet i almen it-brug. Det sker i form af kursusaktiviteter over sidemandsoplæring til selvstudium.

Der udbydes en lang række it-kurser i både offentligt og privat regi. Alene på voksen- og efteruddannelsesområdet er der i 2007 budgetteret med statslige udgifter på ca. 70 millioner kr. til generelle it-fag. Ud over dette bevilges der yderligere midler til uddannelse og kurser for ledige med henblik på at fremme lediges beskæftigelsesmuligheder. En del af disse kurser vedrører it-kurser. Der er endvidere udstedt godt 250.000 pc-kørekort i perioden 1997-2006.

Der er i indeværende finanslovsår 2007 afsat ca. 200 millioner kr. alene på Undervisningsministeriets område blandt andet til støtte til udvikling af it-baserede lærings- og undervisningsmedier, til indkøb af computere i folkeskolen, efteruddannelse af lærere på erhvervsuddannelser samt tværgående it-udvikling i hele uddannelsessektoren, herunder udbygning af skolernes fælles adgang til internettet med tilknyttede tjenester. På ”Junior pc-kørekort”-initiativet, som bidrager til at folkeskoleelever udvikler tidssvarende it- og mediekompetencer, var der tilmeldt 1.161 institutioner i 2006. Der blev udstedt 50.000 pædagogiske pc-

kørekort til lærere på alle typer af undervisningsinstitutioner, samtidig med at godt 10.000 var i gang med at tilegne sig det.

Aktuelt overvejes det at indføre test i folkeskolen i brug af internettet.

Regeringen offentliggjorde i juni 2007 en national strategi for ikt-støttet læring (e-læring) som har til formål at styrke kompetenceudviklingen bredt. Der er til dette initiativ afsat 135 millioner kr. Indsatsen på it-færdighedsområdet skal ses i sammenhæng med den nationale strategi for ikt-støttet læring, idet et af fokusområderne er at styrke danskernes it-færdigheder via e-læring.

I lyset af den omfattende indsats, som allerede finder sted, er det vigtigt at få taget temperaturen på danskernes it-færdigheder og holde øje med udviklingen. Det giver grundlag for at igangsætte målrettede initiativer, som sætter præcist ind, hvor der er behov for det.

Derfor har IT- og Telestyrelsen i 2006 igangsat et analysearbejde for at kortlægge danskernes it-færdigheder. Resultatet foreligger i analysen: "Borgernes IKT-færdigheder i Danmark", Teknologisk Institut, 2007.

Resultaterne viser, at danskerne helt grundlæggende har gode it-færdigheder. Ifølge undersøgelsen har to ud af tre gode eller meget gode almene it-færdigheder, jævnfør figur 1. Det er et godt udgangspunkt. Men flere skal med, og regeringen vil med et it-barometer på danskernes it-færdigheder nøje følge udviklingen. It-barometeret vil være det centrale omdrejningspunkt for en målrettet indsats.

Figur 1. Analysen af danskernes it-færdigheder 2006



It-færdigheder:

Blå (mørk)	30 % meget gode færdigheder
Blå (lys):	32 % middelhøje færdigheder
Gul:	18 % svagere færdigheder
Orange:	20 % ingen færdigheder

Indsatsen for at sikre udviklingen af danskernes it-færdigheder skal fokusere på de grupper, der ikke har gode eller meget gode færdigheder. Analysen påpeger, at det er karakteristisk for disse grupper, at den store barriere for at bruge it er manglende motivation. Gruppen ser ikke i lige så høj grad som andre behovet for at anvende it, og mange er utrygge i relation til sikkerhed ved brug af internettet for eksempel til betalinger og bankforretninger.

Derfor skal indsatsen målrettes initiativer som særligt fokuserer på motivation, brugervenlighed og deciderede læringsforløb.

Initiativerne skal, i samspil med den eksisterende og omfattende indsats, der foregår i dag i offentligt og privat regi, ruste os til at gribe fremtidens digitale muligheder og sikre danskernes it-færdigheder.

På baggrund af den første måling iværksætter regeringen fem nye målrettede initiativer, som skal møde de it-svage grupper, hvor de er, bevidstgøre om behov og inspirere til at videreudvikle den enkeltes it-færdigheder. Initiativerne omfatter:

- Tjek dine it-færdigheder og lær mere
- Lær mere - nye målrettede koncepter for certificering
- Lær med it – og lær det hvor du er.
- En lettere hverdag - bliv vild med it!
- Brug de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger.

2. De nye initiativer

It-barometeret skal vise vejen

Regeringen vil løbende gøre status over danskernes it-færdigheder og sætte målet ind, hvor der er behov for dette.

Regeringen vil årligt gennemføre en måling af danskernes it-færdigheder. Resultaterne vil blive offentliggjort i et såkaldt it-barometer.

Barometerstanden kan populært betegnes som en måling af danskernes digitale duelighed og omfatter dermed de almene færdigheder, som er nødvendige for at få gavn af it.

Målingen vil blive gennemført som en spørgeskemaundersøgelse blandt et repræsentativt udsnit af danskerne.

Barometermålingen bygger på begrebet ”digital literacy” eller digital duelighed og definerer en række holdbare og sammenlignelige it-færdigheder over tid.

Konkret stilles danskerne 34 spørgsmål, som afdækker om den enkelte kan: Definere informationsbehov, skaffe sig adgang til relevant information (på internettet), håndtere og integrere information (anvende computerprogrammer), evaluere information (aktualitet, troværdighed), skabe ny information, kommunikere og interagere (via mail og internettet) samt om den enkelte er teknologisk selv-

hjulpen (f.eks. kan installere programmer og oprette digital signatur). Det vil sige, at man ikke alene skal have teknologiske færdigheder men også skal kunne bearbejde information.

På baggrund af undersøgelsens resultater inddeles danskerne i fire færdighedsniveauer:

- De meget gode
- De middelhøje
- De it-svage
- Uden it-færdigheder (har aldrig brugt en computer)

Barometermålingen skal én gang om året vise, om udviklingen går i den rigtige retning, og om de iværksatte initiativer er tilstrækkelige til at sikre målsætningen om, at niveauet for danskernes it-færdigheder udviser en positiv tendens og udvikling år for år.

Danskernes digitale duellighed er hermed sat under lup, og målingerne kan således give et solidt videngrundlag for at overveje hvilke præcise og målrettede initiativer, der kan fremme danskernes it-færdigheder. Danmark får således med it-barometeret et godt redskab.

Regeringen har allerede gennemført den første måling af danskernes it-færdigheder. Måling nummer to, som gennemføres af Danmarks Statistik, er igangsat og forventes offentliggjort i februar 2008.

Den første systematiske måling af danskernes it-færdigheder har vist, at to ud af tre voksne danskere som minimum besidder et godt grundniveau. Helt konkret viste målingen, at 62 procent af danskerne har meget gode eller middelhøje it-færdigheder, mens 18 procent har noget svagere it-færdigheder. 20 procent har aldrig brugt en computer (se figur 1 på side 3).

Målingen viser desuden, at danskernes it-færdigheder inden for kommunikation og interaktion varierer en del. Analysen af baggrundsdata viser en stærk sammenhæng mellem it-færdigheder og alder, uddannelse samt beskæftigelse. Jo yngre desto bedre færdigheder, og jo højere uddannelsesniveau, desto stærkere færdigheder. Jo hyppigere computeren bruges på arbejdspladsen, desto højere it-færdighedsniveau.

Færdighederne varierer efter branchetilhørsforhold: De stærkeste it-færdigheder findes inden for ansatte i forretningsservice, en gros og detail, fremstilling og offentlig service, mens beskæftigede inden for bygge og anlæg, landbrug og transport har svagere it-færdigheder.

Mænd og kvinder er nogenlunde lige gode på de fleste typer it-færdigheder, men mænd er mere teknologisk selvhjulpne for eksempel i relation til installation af programmer.

Undersøgelsen viser også, at der er en overvægt af lavtuddannede og ældre blandt grupper med ingen eller svage it-færdigheder. Nogle borgere har lavt it-færdighedsniveau, selv om de bruger computer hyppigt.

Der er i undersøgelsen fokuseret på, hvilke barrierer, der findes for at styrke danskernes it-færdigheder. Et meget væsentligt måleresultat er, at manglende motivation ofte er årsagen til, at borgere med ingen eller svage it-færdigheder ikke i tilstrækkelig grad gør brug af it. Jo svagere færdigheder, desto mindre er det oplevede behov for at styrke dem.

Til gengæld viser barometermålingen også, at it-stærke borgere oplever store fordele i hverdagen: Tidsbesparelser, mindre besvær, bedre information, nye oplevelser, økonomiske besparelser og administrative lettelser, som kun er tilgængelige via på nettet.

Den væsentligste barriere for at videreudvikle egne it-færdigheder for gruppen med stærke it-færdigheder er mangel på tid, men jo bedre it-færdigheder, desto større er det oplevede behov for at styrke dem.

Det skal understreges, at mangel på hjælp og kursustilbud ikke opleves som en barriere, og økonomiske barrierer spiller tilsyneladende kun en meget lille rolle.

Initiativer på baggrund af den første barometermåling

Gennemførelsen af den årlige barometermåling af danskernes it-færdigheder er det helt centrale omdrejningspunkt for en målrettet og effektiv indsats. På baggrund af resultaterne af den første måling iværksætter regeringen en række initiativer. Disse skal spille sammen med de mange øvrige initiativer, der allerede er iværksat på tværs af den offentlige sektor.

Med udgangspunkt i de første måleresultater er det hensigten med de nye initiativer, at

- møde borgerne der, hvor de er og
- bevidstgøre om behov samt motivere og inspirere til at videreudvikle den enkeltes it-færdigheder.

Videnskabsministeriet iværksætter i alt fem målrettede initiativer under overskrifterne motivation, brugervenlighed og deciderede læringsforløb, hvortil der er afsat i alt 11 millioner kr.:

- Tjek dine it-færdigheder og lær mere
- Lær mere - nye målrettede koncepter for certificering
- Lær med it – og lær det hvor du er.
- En lettere hverdag - bliv vild med it!
- Brug de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger

Figur 2. It-tjek – test dig selv på www.it-borger.dk



Tjek dine it-færdigheder og lær mere

Videnskabsministeriet etablerer en selvtest, det såkaldte it-tjek, som er tilgængelig på www.it-borger.dk. Danskerne kan her gennemføre en interaktiv test af egne it-færdigheder, som viser, hvor man placerer sig på it-barometeret via barometernålens placering. It-tjek vil indeholde information, råd og vejledning om muligheder for at lære mere, afhængig af den enkeltes konkrete it-færdigheds-niveau.

Lær mere - nye målrettede koncepter for certificeringen af danskernes it-færdigheder

Videnskabsministeriet vil gøre det muligt for danskerne at få målrettede og individuelle it-færdigheder. I den forbindelse vil erfaringerne med pc-kørekortet blive brugt til at udvikle nye innovative og målrettede koncepter for certificeringen af danskernes it-færdigheder. De nye koncepter skal imødekomme de voksende krav til fremtidens it-færdigheder.

Lær med it – og lær det hvor du er

I forlængelse af regeringens nationale strategi for ikt-støttet læring (e-læring) vil der blive iværksat yderligere ikt-støttede læringsforløb, som målrettet kan videreudvikle danskernes it-færdigheder.

Ikt-støttet læring er af en så fleksibel karakter, at den giver mulighed for, at den enkelte kan uddanne sig, når og hvor der er tid til det inden for præcis de emner, som han eller hun har behov for. Eksempelvis skal der udvikles

1. e-læringsprogrammer om selvbetjeningsløsninger, som kan anvendes hjemme i dagligstuen, f.eks. på PC eller via digitalt tv, eller
2. små relevante e-læringsmoduler til brug på steder med lang ventetid, f.eks. i lufthavne, hospitaler og lignende samt
3. it-støttede læringsforløb, som har til formål at gøre borgerne i stand til at færdes sikkert på internettet.

En lettere hverdag - bliv vild med it!

Videnskabsministeriet vil motivere og synliggøre potentialerne ved it. Der er grundlæggende brug for overbevisende information til danskerne, som synliggør gevinsterne i at lære nyt om it. I samarbejde med relevante interessenter iværksættes målrettede oplysningskampagner (f.eks. på tv), som skal synliggøre gevinster ved it samt motivere flere danskere til at få flere og bedre it-færdigheder.

Motivation og vejledning i brugen af de offentlige digitale selvbetjeningsløsninger

Som tidligere nævnt har Regeringen i regi af Videnskabsministeriet og Finansministeriet, Danske Regioner og KL i fællesskab sikret danskerne én samlet digital indgang til det offentlige og samarbejder om at udvikle portalen www.borger.dk. Offentlige medarbejdere med stor borgerkontakt har gode muligheder for at påvirke danskernes valg af indgange til det offentlige, når de henvender sig personligt eller telefonisk. Videnskabsministeriet afsætter nu midler til gennemførelse af et uddannelsesforløb for kommunernes frontmedarbejdere, så de kan fungere som ambassadører for de offentlige digitale tjenester. Der vil i den forbindelse blive fokuseret på de erfaringer, som de offentlige medarbejdere får med denne vejledningsindsats, erfaringer, som efterfølgende kan være grundlag for yderligere målrettede initiativer.

I tilknytning til www.borger.dk etableres et kontaktcenter, som har åbent i aften-timerne og weekenderne. Kontaktcenteret forventes etableret i 2008. Centeret får blandt andet til opgave at hjælpe borgerne med at bruge de digitale services.

Videnskabsministeriet agter at foretage yderligere samlanceringsinitiativer, der kan udvikle danskernes it-færdigheder i forbindelse med lanceringen i 2008 af "Min side" i tilknytning til www.borger.dk, hvor danskerne vil få adgang til personoplysninger på områderne min pension, mine børn, mine penge og min bolig.

...

Med den årlige barometermåling er danskernes digitale duelighed sat under lup, og Danmark får et godt redskab til at igangsætte præcise og målrettede initiativer på et solidt videngrundlag.

Videnskabsministeriets allerede iværksatte initiativer

Videnskabsministeriet har i en årrække arbejdet med en række initiativer, som på forskellig vis understøtter udviklingen af danskernes it-færdigheder, og som også gør systemerne mere brugervenlige, tilgængelige og udbredte.

Styrket udbredelse af ikt-støttet læring (e-læring)

Regeringen har i juni 2007 offentliggjort en national strategi for ikt-støttet læring. Målet er blandt andet at styrke kompetenceudviklingen bredt og gøre Danmark til et førende land inden for e-læring. Gennem et bredt samarbejde bliver der i løbet af de kommende tre år gennemført en række e-læringsinitiativer i relation til børn og unge, de videregående uddannelser, offentlige og private virk-

somheder samt en særlig indsats for at styrke borgernes it-færdigheder via e-læring.

It for alle

Der er etableret en særlig enhed i Videnskabsministeriet, Kompetencecenteret it for alle. Kompetencecentret skal sikre, at de offentlige hjemmesider og it-baserede arbejdspladser kan anvendes af alle grupper i samfundet, også handicappede. Mere tilgængelige digitale løsninger kommer alle til gode.

It-forskning

Regeringen støtter forskning i ny teknologi. Der er for eksempel tale om forskning i digital forvaltning: At de digitale løsninger giver kvalitet og fleksibilitet for borgere og virksomheder. Der forskes endvidere i "global pervasive computing". Sidstnævnte er næste bølge af it-anvendelser, hvor der populært sagt vil være it-processorkraft og netværk tilgængeligt overalt, for alle og på ethvert tidspunkt. Denne it-forskning kan medvirke til at give danskerne en lettere hverdag.

Digital signatur og netsikker nu!

Videreudviklingen af den digitale signatur er iværksat. Den digitale signatur skal være grundlaget for en sikker og pålidelig kommunikationsform og med fokus på brugervenlighed.

Den nationale kampagne "netsikker nu!" gennemføres i samarbejde mellem Videnskabsministeriet og en række danske virksomheder. Kampagnen henvender sig i år til seniorer på 60 år og derover. Målet er at gøre seniorerne til stærke brugere på it-sikkerhedsområdet. Kampagnen er gennemført den 9. oktober 2007 med initiativer, der fortsætter i den kommende tid.

Borgerne i centrum - nye effektive og brugervenlige it-indgange til det offentlige

I Bedst på Nettet-projektet måler Videnskabsministeriet årligt kvaliteten af de offentlige netsteder. Bedst på Nettet udgør en væsentlig drivkraft i kvalitetsforøgelsen af det offentliges netsteder, så der fokuseres på løsninger, der giver danskerne nytte af at anvende it, og at løsningerne udformes ud fra den nyeste viden om brugervenlighed og tilgængelighed.

Regeringen, Danske Regioner og KL har i fællesskab sikret danskerne én indgang til det offentlige og har samarbejdet om at udvikle portalen www.borger.dk, som nu er borgernes samlede digitale indgang til den offentlige sektor. Videnskabsministeriet står for den praktiske udvikling af borger.dk, der i 2008 lanceres i version 2 med en personaliseret "Min side".

Det forventes, at de allerede igangsatte initiativer indeholder en række synergieffekter i forhold til den udvikling af danskernes it-færdigheder, som vil blive fulgt løbende i den årlige måling på it-barometeret.