

Digitale ferdigheter



Mange voksne har ikke lært digitale ferdigheter på skolen eller i andre opplærings-situasjoner, og noen har i liten grad brukt digitale verktøy i jobbsammenheng. Derfor er det mange i Norge i dag som ikke har de digitale ferdighetene de trenger, og dette kan bli et demokratisk problem. Gode grunnleggende digitale ferdigheter er en forutsetning for å kunne delta optimalt i arbeidsliv og samfunnsliv.

Flere og flere tjenester digitaliseres i samfunnet i dag. Eksempler på digitalisering i hverdagen er betaling av regninger via nettbank, kjøp av togbilletter på automater og kommunikasjon med familie og venner på sosiale medier. Mange tjenester er i dag vanskelig å få tilgang til hvis en ikke har en fungerende smarttelefon, pc eller en aktiv e-postadresse. Det forventes at befolkningen er i stand til å holde seg oppdatert når det gjelder den digitale utviklingen, og det er viktig å ha nok digitale ferdigheter til å kunne ta i bruk de tjenestene og verktøyene som en selv har behov for.

Digitale ferdigheter handler også om å bruke verktøy og tjenester på en sikker og trygg måte. Det handler i stor grad om holdninger til bruk av disse verktøyene og å utvikle kunnskap om informasjonssikkerhet og digital dømmekraft.

En særlig utfordring med digitale ferdigheter er at de er i stadig endring. Digitale ferdigheter er en av de grunnleggende ferdighetene som ingen sannsynligvis blir helt utlært i.

Veilederrollen

En veileder trenger ikke å være superspesialist i digitale ferdigheter. Det holder å kunne det som skal læres bort i kurset. Likevel kan det være nyttig å tenke igjennom egen rolle og hvordan en ønsker å framstå overfor kursdeltakerne. Det er viktig at alle blir sett på det de allerede kan, og bygge videre på dette. Veileder skal oppmuntre og støtte deltakerne i deres læring, men likevel beholde en profesjonell nærhet til dem.

Veileder kan støte på utfordringer som har med personvern hos deltaker å gjøre. Det kan være lurt å diskutere ansvar rundt taushetsplikt med ledere og andre veiledere, og hvor grensen går for hva en kan bistå deltakerne med.

De fleste vil være enige om at det er greit å lære deltakere hvordan de logger inn i nettbanken. Det er mer betenkelig dersom deltakere ønsker å få bistand til å gjennomføre en konkret betalingstransaksjon i egen nettbank. Da kan veileder risikere å få tilgang til andres kontoopplysninger eller andre sensitive opplysninger. Det samme gjelder hvis veileder gir direkte bistand til utfylling av skjema til offentlige instanser eller jobbsøknader.

Motivasjon for læring

For å stimulere til læring hos andre, er det viktig å finne noe de interesserer seg for, for eksempel søk på nett som angår egen hobby. Deltakerne kan gjerne selv komme med innspill på hva de har lyst til å lære, slik at personlige behov er utgangspunkt for opplæringen. Noen ønsker å lære mer om funksjoner på mobil, søk på Internett, bruk av Skype eller deltakelse i sosiale medier – mens andre har behov for å lære seg å bruke e-post og nettbank. Innhold som harmonerer med deltakernes interesser, kan føre til at de raskere behersker det de ønsker å lære. Mestringsfølelse på ett område, kan gjøre læring på andre områder lettere.

En annen motivasjonsfaktor som er typisk for voksne i læringssituasjoner, er at de gjerne vil tilegne seg kunnskaper og ferdigheter de kan bruke i egen hverdag og som de oppfatter som nyttig. Jo raskere en tar i bruk det en har lært, jo bedre husker en det. Hvis deltakerne har tilgang til eget digitalt utstyr, kan det være en god ide å oppmuntre dem til å øve hjemme på det som er blitt gjennomgått i kurset. Deltakerne kan for eksempel skrive e-post og sende til veileder eller hverandre. Det kan også være en fordel for deltakerne å ha opplæringsmaterieil tilgjengelig på papir, som de kan ta med hjem.

Ønske om å lære noe nytt springer ofte ut ifra et behov for å løse en konkret utfordring, for eksempel å opprette en Facebook-profil. Et annet eksempel kan være å bestille en feriereise via internett, fordi det blir billigere enn å fysisk oppsøke et reisebyrå.

Voksne som trenger påfyll av grunnleggende digitale ferdigheter har ofte kommet i en situasjon hvor det å bruke digitale verktøy og tjenester blir mer eller mindre tvunget på dem. På den ene siden ser de at de trenger å lære mer, samtidig som de kan ha en viss motstand. Dette kan skape et ambivalent forhold til læring. Voksne liker dessuten ikke å framstå som uvitende eller å vise at det er noe de ikke mester. Hvis voksne «taper ansikt» i læringssituasjonen, vil de trolig miste motivasjon og i verste fall slutte på kurset. Derfor er det viktig å skape et godt læringsmiljø der deltakerne er trygge nok til å prøve og feile.

Læringsmiljø

Et godt læringsmiljø kan bidra til mer og bedre læring. Hvis deltakerne har mulighet til å dele erfaringer og lære av hverandre, øker sjansen for at de lærer mer og bedre. Det samme gjør muligheter for å stille spørsmål, uansett hvor «dumme» spørsmålene er. Når deltakerne føler seg ivaretatt og respektert, øker lysten til å lære.

Fysiske omgivelser har også en betydning. Pausearealer og tilgang til en kopp kaffe kan bidra til å skape en avslappet atmosfære. Noen voksne har dårlige erfaringer fra egen skolegang, og kan derfor bli påvirket negativt hvis miljøet for læring likner på skole.

Kartlegging

Digitale ferdigheter omfatter så mange ulike områder at det er vanskelig å vurdere hvilket nivå den enkelte er på. En person kan være svært god i én digital ferdighet, f.eks. når det gjelder deltakelse i sosiale medier, men ikke så god i å søke etter informasjon på internett. Mange har derfor varierende digitale ferdigheter og kunnskaper, noe som kan være vanskelig å måle. Likevel kan det være nyttig for deltakere å gjennomføre en enkel selvtest eller kartlegging, i samarbeid med veileder.

Individuell tilpasning

Selv om flere deltakere på samme kurs kan være på omtrent samme nivå, kan de likevel ha ulik progresjon. Derfor er det nødvendig med individuell tilpasning. Det er viktig å være fleksibel når det gjelder bruk av tid, fordi behovene for assistanse hos deltakerne kan være svært forskjellige. Antall deltakere på kurset bør derfor begrenses, slik at alle kan få praktisk veiledning.

Overføringsverdi

Dersom en deltaker har erfaringer fra ett digitalt program eller en tjeneste, kan det være nyttig at veileder peker på overføringsverdien til andre programmer og tjenester. Hvis noen har en Facebook-konto kan de sannsynligvis skrive innlegg og laste opp bilder fra før. Mange av de samme elementene eller funksjonene finnes i ulike program. Å bruke et tekstbehandlingsprogram vil innebære å bruke mange av de samme funksjonene som når en skriver en epost.

Standard programvare

Det finnes mange ulike verktøy, plattformer, programvarer og apper. Veileder bør bruke standard programvare og de vanligste tjenestene i opplæringen. For deltakerne, og særlig for nybegynnere, er det viktig at brukergrensesnitt og utstyr er slik de selv kjenner til fra før.

Tips og råd til veileder

- **Ta hensyn til nivået.** Vær tydelig på hvem som er målgruppen for kurset. Deltagere som ønsker mer avansert opplæring kan få dette på et annet kurs.
- **Bare peke, ikke røre.** En veileder kan forklare og peke, men det er kursdeltageren som skal utføre handlingene.
- **Ikke la undervisningsøktene bli for lange.** Varier gjerne mellom ulike aktiviteter og ta ofte pauser.
- **Alle må få den hjelpen de trenger.** Gjør det tydelig at det er mulig å få assistanse underveis i opplæringen.
- **Bruk assistenter hvis mulig.** Det er lettere for deltakerne å få praktisk hjelp hvis det er flere veiledere til stede i kurset.
- **Små grupper.** Begrens antall deltagere på hvert kurs. Ta hensyn til hvor mange veiledere og assistenter du har til rådighet.

Hvis du vil lese mer:

Wahlgren, Bjarne (2011): Voksnes læreprosesser, Akademisk forlag (dansk)