

Dokument
Rapport
Dato
Januar 2022

BRUKEREVALUERING AV E-LÆRINGEN LETT PÅ NETT MED ANETT



BRUKEREVALUERING AV E-LÆRINGEN «LETT PÅ NETT MED ANETT»

Oppdragsnavn **Brukerevaluering av e-læringen «Lett på nett med Anett»**
Mottaker **Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir)**
Dokument type **Rapport**
Versjon **2**
Dato **Januar 2022**
Utført av **Rambøll Management Consulting**

Rambøll
Harbitzalléen 5
Postboks 427 Skøyen
0213 Oslo

T +47 22 51 80 00
<https://no.ramboll.com>

INNHALDSFORTEGNELSE

1.	Innledning	2
1.1	Om oppdraget og rapporten	2
1.2	Bakgrunn og kontekst for oppdraget	2
1.2.1	Hva er digitale ferdigheter?	2
1.2.2	Hvilke grupper har behov for økt digital kompetanse?	3
1.2.3	På vei mot digital deltakelse for alle	3
1.3	E-læringen <i>Lett på nett med Anett</i>	3
1.4	Leserveiledning	4
2.	Metode	5
2.1	Om observasjon og intervju	5
2.2	Rekruttering av deltakere	6
2.2.1	Utfordringer i rekrutteringsprosessen	7
3.	Funn fra kartleggingen	8
3.1	Tilgjengelighet	8
3.1.1	Lav kjennskap til <i>Lett på nett med Anett</i>	8
3.1.2	Kurset er vanskelig å finne og starte	8
3.1.3	Navnet på kurset vurderes som bra	9
3.2	Brukervennlighet	10
3.2.1	Vanskelighetsgraden til <i>Lett på nett med Anett</i>	10
3.2.2	Kursets struktur får skryt	14
3.2.3	Passe mengde innhold	14
3.2.4	Utviklingspotensial for bedre brukervennlighet	15
3.3	Relevans og nytte	17
3.3.1	Alle temaene vurderes som relevante, men sikkerhet trekkes frem som mest relevant	17
3.3.2	Potensial for å gå mer i dybden	18
3.3.3	Informasjon som savnes	19
3.3.4	Eksemplene er relevante for brukerne	21
3.3.5	Deltakerne er positive til kursets nytteverdi	21
3.3.6	Både relevans og nytte avhenger av digitalt ferdighetsnivå	22
3.3.7	Spørsmål og videoer trekkes frem som spesielt nyttige elementer	23
4.	Konklusjon og anbefalinger	24
4.1	Overordnet konklusjon	24
4.2	Oppsummerte anbefalinger	24
4.2.1	Oppsummerte anbefalinger for bedre tilgjengelighet	24
4.2.2	Anbefalinger for bedre brukervennlighet	25
4.2.3	Anbefalinger knyttet til relevans og nytte	25
4.3	Deltakeres tilbakemeldinger på anbefalingene	26
4.3.1	Tilbakemeldinger på anbefalingene om tilgjengelighet	26
4.3.2	Tilbakemeldinger på anbefalingene om brukervennlighet	26
4.3.3	Tilbakemeldinger på anbefalingene om relevans og nytte	27

1. INNLEDNING

1.1 Om oppdraget og rapporten

På oppdrag fra Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir) har Rambøll gjennomført en brukerevaluering av e-læringen *Lett på nett med Anett*. Formålet med oppdraget har vært å undersøke om e-læringen treffer målgrupper i ulike livssituasjoner sine behov for opplæring samt å redegjøre for eventuelle behov for endringer og oppdateringer. Brukerevalueringen inngår som en del av arbeidet med å øke befolkningens digitale kompetanse.

1.2 Bakgrunn og kontekst for oppdraget

Samfunnet vårt blir stadig mer digitalt. Dette skaper et mangfold av nye muligheter, blant annet innen handel, kommunikasjon og innovasjon. Økt digitalisering skal også bidra til en enklere hverdag for folk og virksomheter, mer effektiv ressursbruk og økt produktivitet i samfunnet.¹ Den økende teknologiske utviklingen skaper også økende kunnskapsbehov for digitale ferdigheter og forståelse for hva nye løsninger innebærer. For mange kan det være krevende å følge den raske utviklingen. Dette skaper utfordringer, fordi digitale ferdigheter i økende grad er grunnleggende for deltakelse i arbeids- og samfunnsliv. I tillegg er grunnleggende digitale ferdigheter med på å danne grunnlaget for livslang læring og annen kompetanseutvikling.²

Den norske befolkningen har gode grunnleggende digitale ferdigheter, og de aller fleste nordmenn er digitale brukere. Samtidig viser en undersøkelse utført av Kompetanse Norge (som nå inngår i HK-dir) på oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet at 14 prosent av befolkningen, tilsvarende ca. 600 000 innbyggere, har lave grunnleggende digitale ferdigheter.³ Videre viser Elkjøpfondets undersøkelse Teknotrøbbel 2020 at 8 prosent føler seg isolert fra samfunnet fordi teknologien har blitt så krevende, og én av fem (23 prosent) opplever at de går glipp av ting fordi de mangler kunnskap om teknologi.⁴

1.2.1 Hva er digitale ferdigheter?

Kompetanse Norge (nå HK-dir) har definert tre nivåer for digitale ferdigheter, som er følgende:⁵

1. Man forholder seg til digital informasjon når det er nødvendig, og tar i bruk enkle digitale verktøy. Kjenner til enkle nettvettregler. Trenger opplæring for å ta i bruk nye verktøy eller tjenester.
2. Man forholder seg aktivt til digital informasjon og kan bruke informasjonen i nye sammenhenger og situasjoner. Digitale verktøy og tjenester er kjent og blir benyttet. Har en økt bevissthet i forhold til nettvett og digital dømmekraft.
3. Man er en reflektert bruker av sammensatte digitale verktøy og tjenester. Bruker aktivt digitale tjenester tilpasset situasjon og hensikt og aktivt bruk er en naturlig del av hverdagen i de fleste situasjoner. Man evner å sette seg raskt inn i nye bruksområder og er en bevisst og reflektert bruker.

¹ Meld. St. 27 (2015-2016): Digital agenda for Norge – IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet.

<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-27-20152016/id2483795/?ch=1>

² Kompetanse Norge: Kompass 2020 – Helse i et kompetansepolitisk perspektiv.

<https://www.kompetansenorge.no/contentassets/eb3cab1e398d47219842c9f34ff0b158/kompass2020.pdf>

³ Kompetanse Norge, 2021: Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse.

https://www.kompetansenorge.no/contentassets/7ff3779ea51b49ab81cc5fdbb769aa61/befolkningens_digitale_kompetanse_og_deltakelse.pdf

⁴ Elkjøp: Teknotrøbbel 2020. [https://elkjopnordic.com/tech-trouble-](https://elkjopnordic.com/tech-trouble-2020?utm_source=schibstedpartnerstudio&utm_medium=native&utm_campaign=el210504_no_2021_elkj%C3%B8p_w47-48_elkj%C3%B8pfondetintro-sps_no_w47-48_mtutie_5196272917907963&utm_content=acrosscategories#Digitalt-utenforskap)

[2020?utm_source=schibstedpartnerstudio&utm_medium=native&utm_campaign=el210504_no_2021_elkj%C3%B8p_w47-48_elkj%C3%B8pfondetintro-sps_no_w47-48_mtutie_5196272917907963&utm_content=acrosscategories#Digitalt-utenforskap](https://www.kompetansenorge.no/Grunnleggende-ferdigheter/Digitale-ferdigheter/)

⁵ <https://www.kompetansenorge.no/Grunnleggende-ferdigheter/Digitale-ferdigheter/>

⁶ 'Digital hele livet': Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/8f8751780e9749bfa8946526b51f10f4/digital-hele-livet.pdf>

Ettersom nivåene har forholdsvis brede definisjoner er det også rom for variasjoner innad de ulike nivåene, både i forbindelse med bredde i erfaring, egenvurdering av ferdigheter og faktisk ferdighetsnivå.

1.2.2 Hvilke grupper har behov for økt digital kompetanse?

Enkelte befolkningsgrupper har svakere digitale ferdigheter enn andre, og står dermed i større fare for å oppleve digitalt utenforskap. I følge nevnte undersøkelse fra Kompetanse Norge gjelder dette spesielt grupper kjennetegnet av høy alder, lavt utdanningsnivå, lav husholdningsinntekt, mindre sentralt bosted og svak tilknytning til arbeidsmarkedet. Rapporten viser at ikke-brukere og svake brukere er overrepresentert blant seniorer (60 år og eldre), og at hovedvekten av de svake brukerne tilhører denne gruppen. Det er grunn til å anta at majoriteten av innbyggerne med svake digitale ferdigheter dermed tilhører denne gruppen. Undersøkelsen viser også at det finnes en del svake brukere blant personer utenfor arbeidsstyrken i yrkesaktiv alder.⁷

I den nasjonale strategien for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen, kalt *Digital hele livet*, løftes også eldre (over 65 år) og ikke-sysselsatte frem som spesielt sårbare grupper for digitalt utenforskap. I tillegg fremheves også førstegenerasjons innvandrere fra ikke-vestlige land (spesielt kvinner), personer med midlertidige eller varige helseutfordringer og personer med funksjonsnedsettelse som utsatte grupper.⁸

1.2.3 På vei mot digital deltakelse for alle

I 2015 etablerte og ledet Kommunal- og moderniseringsdepartementet *Digidel 2017 – program for digital deltakelse*. Målet med programmet var å bidra til å øke antallet innbyggere som deltar i det digitale samfunnet. Som en del av programmet ble nettstedet *Digidel.no* etablert, hvor det ble utviklet og publisert et utvalg opplærings- og veiledningsmateriale som fritt kunne tas i bruk. Digidel-programmet er avsluttet, men Digidel.no og det tilhørende materialet er ivaretatt og fortsatt tilgjengelig for bruk av både kursholdere og privatpersoner. De fleste ressursene på Digidel.no er tiltenkt bruk i fysiske veiledningssituasjoner, men det er også ulike e-læringskurs som kursdeltakere kan ta på egen hånd.

Med forbehold om at kravene for hva som regnes som grunnleggende digitale ferdigheter kan ha endret seg, gikk andelen ikke-digitale innbyggere ned fra 27 prosent i 2007 til 18 prosent i 2018 og videre til 14 prosent i 2020. Gjennom blant annet Digidel-programmet og opprettholdelsen av læringsressursene på Digidel.no, har mange tusen fått hjelp til å heve sin digitale kompetanse.⁹ Målet er imidlertid at alle skal inkluderes i det digitale samfunnet. Dette er bakgrunnen for den nasjonale strategien *Digital hele livet*, som har som mål å motvirke digitalt utenforskap og sikre at alle som ønsker digitalt påfyll for å kunne bruke digitale verktøy og tjenester skal kunne få det.

1.3 E-læringen *Lett på nett med Anett*

I sammenheng med målet om at alle skal inkluderes i det digitale samfunnet, er det viktig at læringsressursene som skal bidra til å øke den digitale kompetansen i befolkningen treffer sine målgrupper godt og oppleves som nyttige. I forbindelse med dette har Rambøll nå utført en brukerevaluering av e-læringen *Lett på nett med Anett*, som er en av læringsressursene tilgjengelig på Digidel-plattformen. Kurset ble utviklet av Kompetanse Norge (nå HK-dir) og er rettet mot personer med behov for å øve seg på grunnleggende digitale ferdigheter. E-læringen

⁷ Kompetanse Norge, 2021: Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse.

https://www.kompetansenorge.no/contentassets/7ff3779ea51b49ab81cc5fdbb769aa61/befolkningens_digitale_kompetanse_og_deltakelse.pdf

⁸ Digital hele livet: Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/digital-hele-livet/id2870833/>

⁹ Regjeringen: Digidel 2017 – Nasjonalt program for digital deltakelse. <https://www.regjeringen.no/no/tema/statlig-forvaltning/ikt-politikk/digidel-2017/id2414898/>

tar for seg grunnleggende digitale ferdigheter og tjenester, med spesielt fokus på sikkerhet og trygg bruk, og prosesser blir beskrevet på detaljnivå. Kurset er tilgjengelig på norsk.

Lett på nett med Anett er modulbasert, og tar for seg følgende tematikker:

- Innlogging
- Kommunikasjon
- Underholdning
- Søking
- Sosiale medier

Hvert tema har tilhørende informasjonsvideoer, tekster og spørsmål. I tillegg er det en modul kalt «øve mer» hvor man kan repetere de ulike temaene gjennom ekstra oppgaver. Uten øvingsoppgavene anslås det at kurset tar omtrent 45 minutter å gjennomføre.¹⁰

Brukerevalueringen Rambøll nå har gjennomført har tatt til sikte å undersøke hvor godt denne e-læringsressursen treffer personer med behov for å øve på digitale ferdigheter. Gjennom brukertester bestående av observasjon av gjennomføring og intervjuer, har Rambøll kartlagt hvorvidt e-læringen passer inn i ulike målgruppers livssituasjon og hvem den fungerer for. Basert på tilbakemeldinger fra brukerne om mulige forbedringer av innholdet, har også Rambøll formulert anbefalinger for videreutvikling av e-læringen.

1.4 Leserveiledning

Rapporten er strukturert på følgende måte:

- Kapittel 1 er en innledning som beskriver oppdraget, selve e-læringen og bakgrunn for oppdraget.
- I kapittel 2 redegjøres det for den metodiske fremgangsmåten i oppdraget.
- I kapittel 3 presenteres og diskuteres funn fra brukertestene og intervjuer.
- I kapittel 4 oppsummeres alle anbefalinger for videreutvikling av e-læringen.

¹⁰ Lett på nett med @nett. <https://www.digidel.no/kurs/nybegynner/lett-pa-nett-med-nett/>

2. METODE

2.1 Om observasjon og intervju

For å samle inn data om deltakernes opplevelser og refleksjoner rundt e-læringen har vi i denne evalueringen benyttet kvalitativ metodikk, basert på en kombinasjon av kvalitative intervjuer og observasjon.

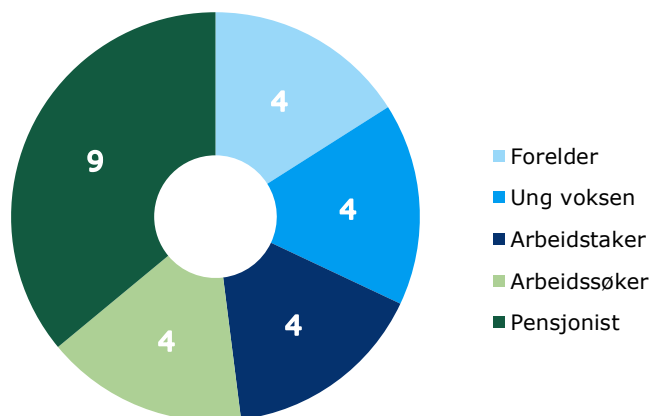
Observasjon er et nyttig verktøy for å få innsikt i aspekter som ikke deltakerne nødvendigvis reflekterer over selv. Dybdeintervjuer egner seg godt for å innhente både opplevelser og erfaringer, samt utdypende detaljer og nyanser. Dette var viktig for å kunne gi så konkrete redegjørelser for opplevelser og forbedringsforslag som mulig. En intervjuguide ble utviklet på forhånd, som videre ble testet og tilpasset etter de første intervjuene. Kombinasjonen av innsikt fra intervju og observasjon ga oss en mer dyptgående forståelse av hvor godt e-læringen fungerte for de ulike målgruppene.

Brukerevalueringen skulle omfatte fem ulike grupper i ulike livsfaser. Sammen med oppdragsgiver ble vi enige om følgende fem grupper:

- Ung voksen
- Forelder
- Arbeidstaker
- Arbeidsledig
- Pensjonist



Brukerevalueringen er basert på totalt 30 intervjuer med til sammen 25 unike deltakere. De 25 deltakerne deltok først i brukertest og intervju, fordelt på målgruppene ung voksen (4), forelder (4), arbeidstaker (4), arbeidssøker (4) og pensjonist (9). Til sammen ti kvinner og femten menn deltok. Deltakerne kom stort sett fra fylkene Oslo og Viken, men vi hadde også deltakere fra Vestland, Innlandet og Vestfold og Telemark. Mot slutten av prosjektet deltok 5 av de samme deltakerne – én fra hver målgruppe – i intervju for å drøfte og verifisere Rambølls anbefalinger.



De 25 første deltakerne ble forespurt om å gjennomføre e-læringen under observasjon fra Rambøll med påfølgende intervju, eller å gjennomføre e-læringen på egen hånd med påfølgende intervju. Til sammen 14 deltakere på tvers av alle de fem målgruppene ble observert i gjennomføringen av e-læringen, og alle deltok i intervju. Intervjuene ble gjennomført som individuelle samtaler eller i grupper på 2-3 personer, ut fra hva som har vært ønskelig og praktisk for deltakerne. Vi tilbød gjennomføring av intervju over telefon eller ved fysisk oppmøte ved behov. 7 av intervjuene har blitt gjennomført over telefon, og 15 av intervjuene ble gjennomført ved fysisk oppmøte. I tilfellene med telefonintervjuer hadde deltakerne gjennomført e-læringen på egen hånd i forkant av intervju.

De 5 siste intervjuene ble gjennomført på telefon, med utgangspunkt i anbefalinger som Rambøll hadde utarbeidet. Opprinnelig ville vi gjennomføre samtalen om anbefalinger i fysisk fokusgruppe, men dette ble ikke mulig grunnet pandemien Covid-19.

2.2 Rekruttering av deltakere

Som nevnt har oppdraget krevd rekruttering av deltakere fra ulike målgrupper slik at vi har kunnet evaluere om e-læringen fungerer for ulike personer og deres livssituasjoner. Vi har tilstrebet å rekruttere et forholdsvis likt antall deltakere fra de fem målgruppene: Ung voksen, forelder, arbeidstaker, arbeidsledig og pensjonist.

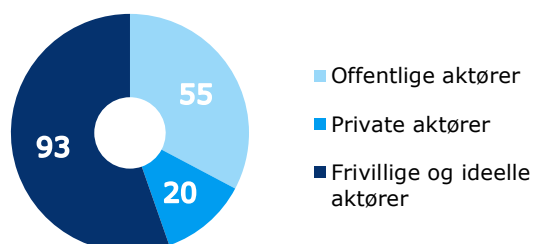
Ettersom e-læringen er rettet mot personer med behov for å øve seg i grunnleggende digitale ferdigheter, ønsket vi å rekruttere deltakere med lav digital kompetanse og deltakelse fra hver av målgruppene. De ulike målgruppene er ikke gjensidig utelukkende, noe som gjør at enkelte deltakere kan tilhøre flere av målgruppene på en og samme tid.

For å komme i kontakt med potensielle deltakere til brukerevalueringen, brukte vi en differensiert strategi for å informere om og invitere til deltakelse. Vi gikk bredt ut med informasjon om brukerevalueringen og forespørsel om deltakelse, samtidig som vi spisset rekrutteringsinnsatsen mot aktører som er i kontakt med personer som tilhører de fem målgruppene vi ønsket å komme i kontakt med. Strategiene var følgende:

- **Direkte henvendelse til offentlige tjenester**, slik som voksenopplæringssentre, NAV, biblioteker og videregående skoler for å få hjelp til å rekruttere deltakere med behov for å heve sine digitale ferdigheter.
- **Direkte henvendelser til private og ideelle organisasjoner** som tilbyr kurs og kompetanseheving, slik som frivilligsentraler, seniorsentre, seniornett og andre organisasjoner som har opplæring i digitale ferdigheter samt Kompetansepluss-tilbydere.
- **Henge opp informasjonsskriv** på oppslagstavler på informasjonstorg, NAV-kontorer og biblioteker.
- **Rekruttering gjennom nettverk**, hvor leverandør har benyttet både personlig og profesjonelt nettverk for å rekruttere deltakere til de ulike målgruppene, som posting av informasjon og invitasjon til deltakelse på LinkedIn.

Totalt har vi henvendt oss til 168 aktører i rekrutteringsprosessen, som illustrert i figurene under. Flere av aktørene har bistått i rekrutteringen ved å dele informasjon med personer de er i kontakt med. Det er også flere som ikke har hatt mulighet til å bistå eller som ikke har svart på henvendelsen. Figur 3-1 viser antall aktører vi har vært i kontakt med i rekrutteringsprosessen fordelt på sektor, og Figur 3-2 viser de ulike aktørtypene vi har kontaktet. Disse inkluderer blant annet alle relevante Kompetansepluss-tilbydere. Figurene inkluderer ikke rekruttering gjennom nettverk.

Figur 3-1. Aktører vi har henvendt oss til fordelt på sektor (antall)



Figur 3-2. Ulike aktørtyper vi har henvendt oss til i rekrutteringsprosessen (antall)



2.2.1 Utfordringer i rekrutteringsprosessen

Å rekruttere deltakere til alle de ulike målgruppene viste seg å være mer krevende enn antatt. Basert på tilbakemeldinger fra aktører og mulige deltakere vi har vært i kontakt med, kan hindringene oppsummeres som:

- Det er flest pensjonister og minoritetsspråklige som har henvendt seg som målgruppe for e-læring om grunnleggende digitale ferdigheter.
- Et stort antall personer med lav digital kompetanse har ikke gode nok norskerferdigheter til å gjennomføre kurset, som kun finnes på norsk.
- Flere personer med meget lav digital kompetanse klarer ikke å komme seg inn på e-læringen og gjennomføre den på egen hånd. Dette gjaldt for det meste personer i målgruppen pensjonist, samt minoritetsspråklige deltakere på tvers av alle målgruppene.
- Flere av personene som selv opplever at de har lav digital kompetanse har fortsatt høyere kompetanse enn nivået e-læringen sikter seg inn mot. Dette gjelder spesielt for gruppene utenom pensjonister.

Disse utfordringene resulterte i at vi måtte tilpasse rekrutteringen underveis i prosessen. Blant annet åpnet vi opp for flere deltakere fra målgruppen pensjonister, hvor det var mange potensielle deltakere som passet kriteriene.

3. FUNN FRA KARTLEGGINGEN

3.1 Tilgjengelighet

For at *Lett på nett med Anett* skal være til nytte for personer i målgruppen, må de kjenne og finne frem til kurset. I denne delen om tilgjengelighet beskriver vi erfaringene deltakerne og Rambøll gjorde på dette området. Den overordnede problemstillingen står i boksen under.

Tilgjengelighet

- Hvordan kan e-læringen gjøres mer tilgjengelig for personer i målgruppen?

3.1.1 Lav kjennskap til *Lett på nett med Anett*

Ingen av deltakerne våre hadde hørt om kurset fra før, og bare én eller to av kursholderne vi kontaktet i forbindelse med rekruttering fortalte at de kjente til *Lett på nett med Anett*. Flere deltakere ga uttrykk for at de kjente til andre som også ville hatt utbytte av kurset, og at det burde være bedre markedsført. Vi fikk flere forslag til måter å nå bredere ut for å synliggjøre e-læringen: reklame på Facebook, som folkeopplysning på NRK, gjennom kommunene opp mot kommunalt ansatte og ved å samarbeide med NAV, voksenopplæringsentre, biblioteker og frivillighetssentraler for å nå ut til målgruppene for kurset. Noen ønsket seg også en nettside fra det offentlige hvor det er samlet informasjon og ressurser man trenger som ny på internett, og mente at kurset ville passe godt inn på en slik nettside. En instruktør i Seniornett vi snakket med sa det slik:

Hvis kurset lå på en offentlig side med en del trafikk, hos DSB for eksempel, ville det være lettere å finne. Bra med offentlig godkjent-stempel. – Pensjonist



Rambøll anbefaler at man markedsfører *Lett på nett med Anett* i større grad enn i dag. Til grunn for markedsføringen bør det ligge avveininger rundt hvilke samarbeidspartnere man kan alliere seg med, og hvilke plattformer som egner seg for å nå målgruppen.

3.1.2 Kurset er vanskelig å finne og starte

Selv hvis man aktivt leter etter kurs for å bli bedre på digitale ferdigheter, er det hindre i veien for at man finner og kommer i gang med *Lett på nett med Anett*. Vi har gjort forsøk med å søke opp ulike ord på Google som er relevant hvis man leter etter et kurs i grunnleggende digitale ferdigheter, men kurset kom ikke opp på de første sidene med treff for hverken søkene «kurs i digitale ferdigheter» eller «trygg bruk av internett». Det er først når man allerede kjenner navnet på e-læringen og søker direkte etter «Lett på nett med Anett» at det kommer høyt på trefflisten. Under observasjon søkte deltakerne på «Lett på nett med Anett». De fikk da opp to treff som er relevante, hvor det øverste treffet går til nettadressen <https://www.digidel.no/kurs/nybegynner/lett-pa-nett-med-nett/>, hvor det igjen lenkes videre til <https://elaring.kompetansenorge.no/> som er innloggingssiden til e-læringene til HK-dir. Denne direktelenken er imidlertid kun det fjerde høyeste treffet på Google.



Vi anbefaler at man gjør søkemotoroptimalisering for å få *Lett på nett med Anett* høyere opp på trefflistene ved relevante søk på internett.

På nettsiden <https://elaring.kompetansenorge.no/> er det en innloggingsportal man må gjennom for å få tilgang til kurset. Innloggingsportalen formidler at det forventes at man har eller oppretter en brukerkonto. Dette forvirret en del av deltakerne som gjennomførte kurset under observasjon. Noen av pensjonistene vi observerte lurte på om det var e-postpassordet sitt de skulle taste inn, og flere andre målgrupper lurte på om de måtte opprette konto for å gjennomføre kurset. Det de færreste så, var at det litt lenger ned på siden er en knapp kalt «Bruk som gjest», hvor man får tilgang uten å registrere seg som bruker. Å måtte, eller tro at man må, registrere seg som bruker for å gjennomføre kurset, fungerer som en barriere mot deltakelse.



Vi anbefaler at man gjør «Bruk som gjest»-knappen tydeligere, eventuelt fjerner innloggingsportalen.

Når man har kommet seg forbi innloggingsportalen, kommer man til en liste over tilgjengelige kurs. Siden *Lett på nett med Anett* er det fjerde kurset på listen sett ovenfra, er det ofte skjult på skjermvisningen før man ruller seg nedover på siden. Dette avhenger antakelig av brukerens skjermoppløsning og liknende, men gjaldt alle observasjonene vi foretok. Nærmest alle vi observerte klikket på «Start kurset»-knappen til det øverste kurset, og startet dermed kurset i regning. Dette skjedde også med flere deltakere som skulle ta kurset på egen hånd, på tross av at de fikk detaljerte instruksjoner skriftlig om alle steg for å finne frem til riktig kurs, inkludert at *Lett på nett med Anett* ligger som kurs nummer fire ovenfra.

Da vi observerte deltakere uten å forklare i detalj hvordan de skulle finne og komme i gang med kurset, var det vanskeligere for dem å finne kurset enn å gjennomføre det når de først hadde funnet det. Alle trengte hjelp med innlogging.



Vi anbefaler at kurset som er beregnet på folk med lave digitale ferdigheter legges øverst på kurslisten, siden man kan regne med at de er minst vant til å finne frem på nettsider.

Vanskene med å finne frem til *Lett på nett med Anett* ville vært mindre alvorlige dersom man kunne sende og motta en internettlenke direkte til kurset. I våre forsøk fungerer det ikke å åpne lenke direkte til kurset (<https://elaring.kompetansenorge.no/kurs/anett/anett/>) i nettleseren.



Vi anbefaler at man legger til rette for å lenke direkte til *Lett på nett med Anett*.

3.1.3 Navnet på kurset vurderes som bra

Deltakerne liker navnet *Lett på nett med Anett*. De synes navnet er lett å huske, og at det formidler godt hva kurset handler om. Til dette punktet har vi derfor ingen anbefalinger om endringer.

3.2 Brukervennlighet

Brukervennlighet handler om i hvilken grad brukeren får til å utføre det hen skal, hvor mye ressurser det krever av brukeren og hvor fornøyd hen er. Brukervennlighet er en positiv kvalitet, men kan også sees som et fravær av hindringer og irritasjonsmomenter. Spørsmålene vi besvarer under dette temaet er konkretisert i boksen under.

Brukervennlighet

- Hvordan er vanskelighetsgraden til *Lett på nett med Anett*?
- Er innholdet organisert på en logisk måte?
- Er fremgangsmåten i e-læringen forståelig?
- Er det passende mengde innhold for å tilegne seg kunnskapen i de ulike temaene?
- Er det lagt opp til en passende mengde øvingsoppgaver?

3.2.1 Vanskelighetsgraden til *Lett på nett med Anett*

Vanskelighetsgraden til kurset har flere aspekter, og i delkapitlene under går vi gjennom følgende:

- Nivået på digitale ferdigheter som kurset lærer bort, og nivået som man da implisitt forutsetter at brukerne ligger på fra før.
- Hvor høye digitale ferdigheter som kreves for å navigere i kurset.
- Hvor høye digitale ferdigheter brukerne trenger få fullt utbytte av de interaktive sidene ved kurset, som spørsmål, øvingsoppgaver og steder man kan klikke for å få ekstra informasjon.
- Hvor høye generelle språkferdigheter kurset krever av brukeren, og hva som forutsettes av kjennskap til mer spesialiserte ord og uttrykk som brukes i den digitale sfæren.

3.2.1.1 Ulike behov for nivå på ferdighetene kurset lærer bort

Blant personene vi observerte gjennomføre kurset, så det i hovedsak ut som at vanskelighetsgraden på innholdet i kurset passet godt til deres behov. De fleste verken føyk gjennom sidene eller stoppet helt opp. Likevel observerte vi at flere hadde en nokså høy andel feil svar på spørsmålene underveis. Disse deltakerne ga i de oppfølgende intervjuene uttrykk for at svaralternativene noen ganger var så like hverandre at de ikke skjønnte forskjellen på dem, eller at det ikke var tydelig at de skulle oppgi to eller tre svaralternativer i stedet for ett på noen av spørsmålene – og forklarte noen av feilene sine med dette. Dette gjaldt informanter i alle målgrupper.

I intervjuene med deltakere som gjennomførte kurset på egen hånd uten observasjon, uttrykker de fleste at de er fornøyde med hvor vanskelig innholdet i kurset er når det gjelder hvilket nivå av dataferdigheter kurset legger seg på. Flere i denne gruppen nevner imidlertid også at de fikk feil på en nokså stor andel av spørsmålene underveis i kurset. En deltaker synes vanskelighetsgraden veksler for mye, fra det helt enkle (hvordan lagre en fil) til ganske avansert (sikkerhet ved innlogging og bruk av wifi). En slik veksling i nivå ligger muligens også bak følgende betraktning fra en annen deltaker i øvre sjikt av ferdighetsnivå:

For meg var det [kurset] lett. Har en del kunnskap fra før, men kjenner meg likevel ikke trygg. Er mest selvlært. Litt usikker på hvem kurset henvender seg til. Som om den som har laget kurset sitter med kunnskap som personen selv ikke er klar over. Om man henvender seg til noen som er helt nye, så er nivået for høyt.
– Arbeidstaker

En annen deltaker synes kurset er for enkelt med det ferdighetsnivået hen har nå, men tror at hen ville hatt glede av kurset for noen år siden da hen hadde lavere digitale ferdigheter:

Jeg synes det var mye ting som jeg visste da, så jeg fikk mer bekreftelse på at jeg har funnet ut mye av meg selv. [...] Jeg tror jeg hadde vært glad for det [kurset] for fem år siden. Godt forklart og vist. – Arbeidssøker

Det er to egenskaper ved deltakerne som synes å henge sammen med vurderingen av nivået på de digitale ferdighetene som kurset lærer bort: alder og om man er under utdanning eller tilknyttet arbeidslivet. Flere av de unge deltakerne og de som var under utdanning eller i arbeid ønsket seg et høyere nivå på ferdighetene kurset lærer bort, mens blant pensjonistene og øvrige deltakere som ikke er i arbeid eller under utdanning er det flere som synes deler av kurset var vanskelig. Dette skillet går igjen på deltakernes vurderinger av de øvrige aspektene av vanskelighetsgraden til *Lett på nett med Anett*.

I intervjuet som fulgte observasjonen vi gjorde av en gruppe pensjonister, ga de følgende tilbakemelding om vanskelighetsnivået:

Det var nødvendig å ha en hjelper ved siden av. Det dukket opp en del spørsmål. Greit å ha som et oppslagsverk hvis man lurer på noe. Tror lista er lagt litt for høyt. [...] For nybegynnere hadde det vært altfor vanskelig. – Pensjonist

En annen, litt yngre informant, beskriver vanskelighetsgraden som følger:

For meg var det meste kjent. Men hvis man er helt ny på de fleste elementene, så er dette vanskelig. Ikke lett å lære seg på egen hånd! Da trenger man noen som kan hjelpe seg. – Forelder

Enkelte av pensjonistene vi observerte og intervjuet hadde tydelig ikke utbytte av kurset. Dette viste seg gjennom feil navigering i kurset og vansker med å forstå innholdet. Halvveis ut i gjennomføringen hadde den ene deltakeren tydelig mistet interessen for å delta. En annen pensjonist fortalte at hen ga opp underveis fordi hen så at det var for vanskelig å gjennomføre uten forkunnskaper eller hjelp. Det var også flere pensjonister som ønsket å delta i brukerevalueringen som spurte om det var mulig å få hjelp til gjennomføringen, noe som også er et uttrykk for at kurset er for vanskelig for mange å gjennomføre på egen hånd.

Oppsummert vil vi si at vanskelighetsgraden på kurset passer mange i målgruppen nokså bra. Samtidig er det også folk som mener de trenger å bli bedre på grunnleggende digitale ferdigheter, som enten har for lav eller for høy digital kompetanse fra før til at *Lett på nett med Anett* passer for dem.

Se kap. 3 for anbefaling knyttet til nivåvurdering og -differensiering.

3.2.1.2 Utfordrende å navigere i kurset for enkelte

I intervjuene er det delte meninger om hvor enkelt det er å navigere i kurset. Noen finner navigasjonen enkel og intuitiv, mens andre ønsker seg at navigasjonsverktøyene er mer synlige eller at de blir bedre forklart. En deltaker forteller:

Navigasjonen er ikke selvforklarende, pilene på kanten av skjermen litt små og det er ikke intuitivt at man skal trykke der. – Pensjonist

Gjennom observasjonene så vi at de fleste klarte å navigere frem og tilbake med piltegnene på høyre (frem) og venstre (tilbake) side av skjermen. Noen av pensjonistene vi observerte krysset bort fanen i nettleseren når de hadde svart på spørsmål og ville videre, heller enn å bruke knappen til høyre på skjermen. En pensjonist fortalte at hen brukte tilbakeknappen i nettleseren for å gå tilbake, og at hen da kom til en annen side enn hen forventet. Når vi selv har testet dette i etterkant er ikke tilbakeknappen i nettleseren tilgjengelig, så det er mulig at dette problemet er løst for de fleste nettlesere. Navigasjonsverktøyet på bunnen av skjermen var det ingen av de vi observerte som brukte, mens én deltaker som gjennomførte kurset på egen hånd brukte denne.

Deltakere kom med flere forslag til forbedring, som følger under. Vi har stor tro på at forslagene vil hjelpe flere til å mestre å navigere i kurset, og også være til hjelp for flere av utfordringene som vi beskriver i øvrige punkter om brukervennlighet.



Vi anbefaler at HK-dir legger til en demonstrasjon på starten av kurset om hvordan man går frem for å gjennomføre det. Demonstrasjonen bør inkludere hvordan man

- **navigerer i kurset**
- **svarer på spørsmålene underveis, prøver på ny om man svarte feil, og får se rett svar og begrunnelsen for det**
- **utfører øvingsoppgavene**
- **kan klikke på elementer i kurset for å få utdypende informasjon**

3.2.1.3 Deltakerne liker de interaktive delene av kurset, selv om de er vanskelige

En stor overvekt av deltakerne fremhever de interaktive delene av kurset som bra, for å engasjere og fokusere den som tar kurset. De fleste deltakerne er fornøyd med mengden spørsmål underveis i hvert tema, mens noen uttrykker at antall spørsmål på slutten av modulen *Øve mer* er i meste laget. Jevnt over får spørsmålene underveis skryt av deltakerne, og de forteller at spørsmålene skjerper dem. En deltaker sier det slik:

Det er fint med spørsmål. Kunne vært flere. For når man leser tror man at man forstår alt, men spørsmålene hjelper. Når man svarte feil kan man finne ut hvorfor, og lære hva som er riktig. – Forelder/ung voksen

Opgavene underveis i modulene som flest deltakere synes er vanskelige, er de som handler om å trykke på rett sted på en PC- eller mobilskjerm. Det gjelder særlig oppgaven i modulen *Kommunikasjon* hvor man skal trykke på rett sted på en PC-skjerm for å lage en ny annonse og legge ut en lampe for salg, ettersom hjelpeteksten man får når man trykker feil ikke gir så mye mening. I oppgavene hvor man skal trykke på en «mobilskjerm» ønsker noen seg muligheten til å velge mellom Android og Apple-telefon, siden de har ulike ikoner og oppsett.

En deltaker synes det er for svak sammenheng mellom den forklarende teksten og spørsmålene som følger. To deltakere i det øvre sjiktet av digitale ferdigheter synes at noen av spørsmålene er for lette å finne rett svar på ut fra hvordan spørsmål og svar er formulert.

Noen [spørsmål] var banale og selvsagte, nesten ledende, mens andre, spesielt der hvor de hadde mer dataterminologi, der kom jeg til kort. – Arbeidstaker

Mange deltakere reagerte på at enkelte spørsmål i modulen *Øve mer* spurte om ting som ikke var gjennomgått i kurset, som passordhvelv, podcast, adblock og blåtann. Noen ønsker at det heller skal stå «bluetooth» enn «blåtann», siden det er «bluetooth» som står på deltakernes telefon selv om de har norsk språk som innstilling.

Spørsmålene veksler mellom å ha ett eller flere riktige svar. For spørsmålene med ett rett svar får man beskjed om svaret er rett eller galt med en gang man har valgt ett alternativ, mens for spørsmålene med flere rette svar markerer man først hvilke svar man mener er de rette, for så å trykke på knappen «svar». Da får man beskjed om man valgte rett eller ikke. Ikke alle deltakerne mestret denne siste spørsmålsvarianten. Flere brukte ikke svar-knappen for å se om de hadde svart riktig eller galt, men trykket seg bare videre med navigasjonsknappen på høyre side av skjermen etter å ha markert det de mente var rette svar. Dersom man bruker svar-knappen og får beskjed om man har svart feil, får man ikke vite hvilke svaralternativer som er riktig. En informant påpeker at dette er en svakhet fordi man ville lært mer av kurset dersom man fikk en forklaring på hva som var feil.

En pensjonist som tidligere jobbet i databransjen gir denne tilbakemeldingen om spørsmålene:

Flervalgsspørsmålene kan gjøres bedre. Svaret kom på nedsiden, og kunne være vanskeligere å se. Og det er ikke ordentlig lagt til rette for å prøve på nytt om det ble feil. – Pensjonist

Som nevnt i punkt 3.2.1.1 var det ganske høy andel feil svar på spørsmål da vi observerte deltakere gjennomføre kurset, og det samme forteller flere deltakere i intervju. Det var ingen som rapporterte om at dette ødela for lystene til å fortsette kurset, men med den høye andelen gale svar blir det likevel viktig å legge til rette for at alle får tilgang til den ekstra læringen som ligger i å få vite hva som er rett svar og hvorfor.



Vi anbefaler å forbedre funksjonene på spørsmålene som har flere riktige svar. Det bør gjøres mer intuitivt at man aktivt må trykke på svar-knappen, og det bør gis en forklaring på hva som er riktige svar dersom man har svart feil. Vi anbefaler at HK-dir vurderer om spørsmålene i Øve mer bør begrenses til innhold som er dekket i kurset.

3.2.1.4 Kort ned setningene, forklar vanskelige ord og uttrykk

Flere deltakere forteller at språket i kurset noen steder er for vanskelig. Deltakere som har lesevansker eller er minoritetsspråklige synes at setninger iblant er unødvendig lange. En ung voksen deltaker sa dette:

Jeg har litt lesevansker, så måtte bruke noe tid på å forstå formuleringer noen ganger. Det var lange setninger på 4-5 linjer. – Ung voksen

Det som flest har innvendinger om når det gjelder språk, er at vanskelige ord og uttrykk ikke blir forklart nærmere, for eksempel i faktabokser eller liknende. På bakgrunn av dette sa en gruppe pensjonister i intervju at:

Det skinner gjennom at de som har laget kurset er veldig gode på data. – Pensjonist

Andre deltakere som forteller det samme nevner at de likevel merker at de som har utviklet kurset har gjort en innsats for å trekke ting ned på jorda. En arbeidstaker sier det slik:

[Kurset er] Lett fordi det har ukomplisert tekst. Men datauttrykk som hvermannsen ikke kjenner fra før ble ikke forklart, mer tatt som selvfølge at folk kan dem. – Arbeidstaker



Vi anbefaler at HK-dir forenkler språket, med korte setninger og forklaringer på tekniske ord og uttrykk.

3.2.2 Kursets struktur får skryt

I intervjuene fikk måten innholdet er organisert på utelukkende positiv omtale. Inndelingen i moduler fungerer bra på flere vis – det gjør helheten mer oversiktlig, deltakerne skjønner stort sett hvor stor del av kurset de har gjennomført og hvor mye som gjenstår, og det legger til rette for å dele opp gjennomføringen av kurset i biter som passer deltakerne.

En informant ønsker at det blir enda tydeligere hvor langt man har kommet i kurset, for eksempel med informasjon om hvilken side man er på av totalt antall sider. Dette tyder på at dagens funksjon som skal vise fremdrift i dagens løsning, er litt utydelig.

Fremgangsmåten i kurset med en video som introduserer hvert tema, og at det deretter veksler mellom nærmere informasjon i tekst om undertemaer og spørsmål og oppgaver til dem, er et godt grep som deltakerne liker. Det gir en avveksling som gjør at de holder fokuset oppe, og flere synes at kurset er ganske gøy. Deltakerne liker at kurset bruker visuelle virkemidler heller enn å være en «vegg av tekst».

Bra med bilder og video. Generelt pedagogisk lagt opp. [...] Rekkefølgen på modulene er logisk. [...] Hatt et annet kurs i høst om sikkerhet på nett, men Anett var litt mer kreativt og bra med mulighet til å prøve på nytt på spørsmål om man først svarte feil. – Arbeidstaker

Flere ønsker seg enda mer video i kurset, og gjerne at det da vises enda mer til hvordan man løser utfordringer på nettet. Høytlesning blir også nevnt av noen som et alternativ til tekst som skal leses av kursdeltakerne selv.

Det eneste negative deltakerne forteller om kursets struktur, er at noen av dem synes at innholdet i modulene noen ganger springer brått mellom temaer som ikke henger logisk sammen.

3.2.3 Passe mengde innhold

Deltakerne er godt fornøyd med mengden innhold om hvert tema. Flere trekker frem vekslingen mellom video, forklarende tekst og spørsmål som en faktor som bidrar til å få lært innholdet godt, og at de noen ganger på grunn av spørsmålene gikk tilbake og leste på nytt. Følgende sitater fra deltakere om mengden innhold viser dette:

Det var passe lengde på kurset. Jeg ble drevet gjennom det, det var engasjerende hele veien. Kom fort igjennom det. I lengde og volum var det akkurat passe. – Arbeidstaker

Jeg vet jo ikke hvor mye man bør kunne... Men opplever at jeg fikk den kunnskapen jeg trengte for mitt bruk. Verken for mye eller for lite. – Ung voksen/arbeidssøker

Innlogging-modulen var mest populær, og her var det flere som ønsket seg mer innhold. Samtidig er den overordnede tilbakemeldingen at en viktig kvalitet ved kurset er at det ikke er for langt (se punkt 3.3).

Noen informanter synes kurset er omfattende, og mener det passer best å gjennomføre stykkevis. Dette gjelder spesielt informanter med lite erfaring med digital bruk, men også informanter med et høyere ferdighetsnivå. Det er mye informasjon å fordøye, og flere ønsker å gå grundig gjennom kurset for å sikre at de får utbytte. Flere påpeker at det er fint å ha muligheten til å gå tilbake og repetere eller øve på senere tidspunkt.

3.2.4 Utviklingspotensial for bedre brukervennlighet

Vi fikk flere innspill fra deltakerne om endringer som kunne heve brukervennligheten til *Lett på nett med Anett*. Noen av disse går på kursets visuelle utforming, som ikke er fokuset for denne brukerevalueringen. Når deltakerne på eget initiativ har kommet med forbedringsforslag om dette mener vi likevel det er rett å formidle dem videre.

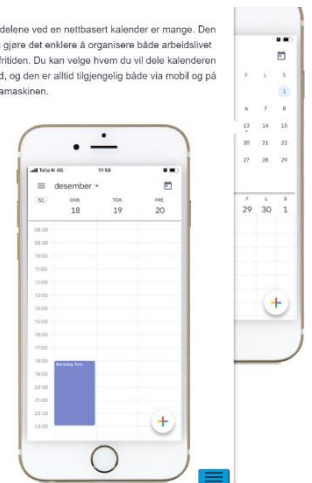
3.2.4.1 Enkelte feil i kurset

Et par deltakere påpeker at det er feil i øvingsoppgaven om BankID, hvor det er lagt opp til at man skal huke av for to svar, men det riktige er tre: Man trenger fødselsnummer, kodebrikke fra banken og personlig passord.

En annen gir denne tilbakemeldingen: Under modulen *Sosiale medier* – Hvordan bruke ulike funksjoner – for å opprette profil i sosiale medier «trenger må du». Det må være en skrivefeil.

I modulen *Kommunikasjon* og oppgaven hvor brukeren skal klikke på en kalender på en smarttelefon i oppgaven «For å ikke glemme vil Tom legge til bursdagen i kalenderen sin – Hvor bør han klikke», påpeker en deltaker at når hun trykker på rett dato (13. desember), så legger avtalen seg på en annen dato (18. desember), jf. skjermdumpen til høyre. Dette skaper forvirring.

Fordelene ved en nettbasert kalender er mange. Den kan gjøre det enklere å organisere både arbeidslivet og fritiden. Du kan velge hvem du vil dele kalenderen med, og den er alltid tilgjengelig både via mobil og på datamaskinen.



Vi anbefaler at HK-dir retter skrivefeil og feil i oppgavene.

3.2.4.2 Fortell og forklar mer i starten

Flere deltakere ønsker seg mer forklaring av hvordan man gjennomfører kurset. De foreslår at det blir demonstrert hvordan man skal gå frem underveis på starten av kurset, og gjerne underveis hvis det tar lang tid før man finner ut hvor man skal trykke. Informasjonsbehovet gjelder hvordan man navigerer frem og tilbake, bruker menyen nederst på skjermen, og hvordan man svarer på spørsmål og prøver igjen om man svarte feil. Det vil også være bra å opplyse om at kurset har video med lyd, slik at brukerne kan tilpasse utstyr, volum og sted de tar kurset på forhånd.



Vi anbefaler at HK-dir på starten av kurset informerer om at det inneholder video med lyd.

3.2.4.3 Bedre forklaringer med flere bilder

Enkelte informanter hadde utfordringer med å forstå informasjonen i noen deler av kurset. En informant påpeker at forklaringsverdien kan forbedres i flere deler av kurset med at skriftlig informasjon understøttes med flere bilder som viser mobilskjermen eller fremgangsmåte trinn for trinn. Dette gjelder blant annet siden «Gjør lagring enkelt» og «Legge i kalender» under modulen *Kommunikasjon*, og siden «Hvordan bruke ulike funksjoner» under modulen *Sosiale medier*. På siden «Takt og tone» under modulen *Sosiale medier* står det at man kan rapportere uønskede bilder, men ikke hvordan. Her hadde det også hjulpet med et bilde av en skjerm og hvor man skal trykke.

En informant etterlyser mer informasjon om hvordan man skal handle dersom man oppdager noe uønsket på internett. Eksemplene som trekkes frem gjelder siden «Falske e-poster sendes ut i hopetall – Hva skal du gjøre når du mottar svindel e-post» under modulen *Kommunikasjon*, hvor det står at man skal kontakte banken, men ingenting om hvordan man bør kontakte banken. De mener det her bør stå at man skal ringe banken og ikke svare på e-posten som kan utgi seg for å være banken.

3.2.4.4 Visuell utforming bør tilpasses eldres syn

Det er særlig fra pensjonistene vi har fått innspill om visuelle forbedringer. De har ofte svakere syn enn unge, og trenger at nettsider er utformet med tanke på dette. Vi har fått ønsker om større bilder, større tekst, større musepeker som har bedre kontrast mot den hvite bakgrunnen (pekeren er også hvit, med sort omriss), samt generelt bedre kontrast mellom de grafiske elementene i kurset. Flere synes at symbolene man trykker på for å navigere er for små. Dette gjelder også oppgavene hvor man skal trykke på en mobilskjerm o.l.



Vi anbefaler at HK-dir går gjennom den visuelle utformingen av kurset og tilpasser med hensyn til svekkelser av synet som ofte rammer eldre.

3.3 Relevans og nytte

To viktige tema å kartlegge gjennom brukerundersøkelsen, har vært hvorvidt innholdet i *Lett på nett med Anett* oppleves som relevant og nyttig for målgruppene til e-læringen. Under temaet relevans har vi undersøkt hvor relevant de ulike modulene og temaene i e-læringen oppleves, om det er for mye eller for lite fokus på noen områder og om noe innhold med relevans mangler. Vi har også undersøkt om relevansen oppleves forskjellig for brukere i de ulike livsfasene. Under temaet nytte har vi undersøkt hvor nyttig brukerne synes e-læringen er for å tilegne seg nye digitale ferdigheter og hvorvidt innholdet i e-læringen passer med brukernes behov i hverdagslivet. Relevans og nytte er så tett sammenkoblet at vi her rapporterer om funn knyttet til disse to temaene i sammenheng.

Boksene under oppsummerer problemstillingene vi har undersøkt under temaene relevans og nytte.

Relevans

- Relevansen til de ulike temaene i *Lett på nett med Anett*?
- For mye eller for lite fokus på noen områder?
- Er det noen områder som savnes innenfor grunnleggende digital kompetanse?
- Er eksemplene relevante for brukerne i de ulike livsfasene?

Nytte

- Hvor nyttig er ressursen for å tilegne seg nye digitale ferdigheter?
- Vurderer brukerne at de tilegner seg nyttig kunnskap de ikke var klar over at de hadde behov for?
- I hvilken grad matcher *Lett på nett med Anett* med potensielle brukeres grunnleggende digitale ferdigheter og bruk av ulike typer digitale verktøy, blant annet på jobb, for kjøp av varer og tjenester, i sosiale medier?

3.3.1 Alle temaene vurderes som relevante, men sikkerhet trekkes frem som mest relevant

Overordnet er tilbakemeldingene om innholdet i e-læringen positive. Brukerne mener innholdet er relevant for dem selv og andre. De trekker frem at innholdet i stor grad dekker de dagligdage behovene knyttet til bruk av internett – som bruk av bank, netthandel og ikke minst nettsikkerhet. En fellesnevner er altså at det er sikkerhetsinformasjon, som omtales både i innlogging-modulen, kommunikasjon-modulen og sosiale medier-modulen, som vurderes som mest relevant av deltakerne. De nyttigste temaene inkluderer det å lage vanskelige passord og å unngå svindel gjennom vedlegg på e-post, samt hva man skal gjøre hvis man tror man har blitt svindlet. Dette er et tema som mange er bekymret for og som man føler behov for å lære mer om. Selv om mange var klar over behovet for å bruke internett på en sikker måte, var det flere som lærte om ting de ikke visste om fra før. Det er også en del tips og triks innenfor øvrige moduler som handler om å ikke bli lurt på nett, for eksempel når man skal finne underholdning på nett eller bestille ferie.

De øvrige temaene vurderes også som nyttige, men i noe mindre grad enn det som handler om sikkerhet. Dette handler blant annet om at ikke alle deltakerne brukte sosiale medier eller netthandel selv, og dermed vurderer disse temaene som noe mindre relevant for deres hverdag. Dette gjaldt spesielt pensjonister, men også enkelte arbeidstakere i godt voksen alder. Selv om de ikke bruker disse tjenestene selv, sa alle at det var fint å lære litt om det.

Blant de unge voksne trekker også flere frem innholdet om passord og e-post som viktig, men oppgir at de kunne mer om dette fra før. De unge voksne trekker derfor i noe større grad frem

sosiale medier frem som et av de mest relevante og nyttige temaet. Det er også personer på tvers av alle de andre målgruppene som synes modulen med sosiale medier er viktig.

3.3.2 Potensial for å gå mer i dybden

Deltakerne mener gjennomgående at både kurset i sin helhet og hver enkelt modul hadde passe volum og lengde, og at de ikke ville gjennomført kurset på fritiden hvis det var særlig mye lenger. Det er samtidig enkelte deltakere som påpeker at e-læringen er på et ganske overordnet nivå for å klare seg i den digitale hverdagen. Enkelte ønsket å gå mer i dybden for å få mer læring ut av kurset, men forstår at det også ville vært et kurs med et annet formål og som ville tatt lenger tid. Det er spesielt deltakere som har noen forkunnskaper som ønsker å gå mer i dybden på tematikken i kurset.

Det er også en deltaker med noe mindre kunnskap om enkelte av tjenestene som gjennomgås i kurset, som fremhever at det er litt for lite informasjon til å føle at man lærer det ordentlig. Hen sier følgende:

Jeg har ikke kjøpt varer og tjenester på nett før. Jeg lærte litt om det fra kurset, men kunne lært mer. I så fall måtte jeg nok hatt litt mer tid. – Arbeidstaker

En annen deltaker, i pensjonistgruppen, er enig i dette og ønsker mer informasjon spesifikt om bruk av finn.no.

3.3.2.1 Ønsker enda mer opplæring om sikkerhet – på datamaskin og mobil

Det er spesielt mange deltakere som ønsker enda mer informasjon om sikkerhet. En deltaker i målgruppen forelder eller ung voksen ønsket enda mer informasjon om sikker bruk av internett. Hen ønsket blant annet mer informasjon om **cookies**. Hen reflekterer over at det kommer spørsmål om aksept av cookies på hver eneste nettside, og er usikker på om dette er noe hen bør godta eller ikke. Denne deltakeren etterlyste også mer informasjon om **innstillinger på mobilen og på apper**, for eksempel om man skal gi appene tilgang til kontakter, kamerarull, kamera osv. eller ikke.

Det er også et par deltakere som mener det burde vært mer innhold om **bruk av internett på mobiltelefon**, da det er flere og flere som går over til å bruke mobiltelefonen i hverdagen. Under dette temaet kunne det for eksempel være informasjon om AppleID for iPhone og bruk av skjerm lås med fingeravtrykk eller ansiktsgjenkjenning.

Det er også en deltaker som savner informasjon om konsekvenser av å ha aktivert **stedstjenester** på mobiltelefonen, og om hvordan man kan unngå at man får **tilpasset reklame** basert på det man søker på, eller til og med snakker om, med den digitale enheten i nærheten.

Når det kommer til sikkerhet er det også en deltaker som foreslår at man kan utvide eksempler som gjør at man forholder seg kritisk til ulike nettsider. Man kunne for eksempel inkludere informasjon om at hvis en aktør sender deg passordet ditt i en e-post, kan det være et tegn på svak sikkerhetskultur i selskapet, og at man bør passe seg for hva man lar dem få av info.

Det var i tillegg et par deltakere som skulle ønske at man gikk noe videre i tematikken om passord. En deltaker ønsker seg tips til **hvordan man kan holde orden på alle passordene sine**. Apropos dette, var det et par av deltakerne som gjennomførte øvingsoppgavene som påpekte at øvingsoppgavene inneholder spørsmål om passordhvelv, men at dette ikke ble introdusert i kurset. Dette ville altså være nyttig å ha med i kurset.

Det er også et par deltakere som ønsket mer informasjon om **sikkerhet på sosiale medier** spesifikt, på grunn av opplevelser med eller redsel for å bli hacket. En av deltakerne ønsker for eksempel mer informasjon om hva man gjør hvis man blir presset for penger etter å ha blitt hacket på sosiale medier. En deltaker foreslår også at kurset bør inneholde litt informasjon om hvordan man kan velge innstillinger på for eksempel Facebook, som gjør at det man deler ikke er åpent for alle.

Det er også mange som er opptatt av dette med **totrinns innlogging**, som blir nevnt kort. Flere ønsker mer informasjon og bedre forståelse for hva som ligger i det begrepet. Det oppleves som nyttig informasjon, men er ikke helt tydelig eller grundig nok forklart.

Videre var det en deltaker som ønsket mer informasjon om hva man trenger å kjøpe av programmer til datamaskinen og hvordan man gjør dette, spesielt sikkerhetsprodukter som **antivirus**. Et tips som burde vært med til pensjonistbrukere, er at man som pensjonist mot kontingent kan være medlem i seniornett og gjennom det få hjelp med oppgradering osv. uten tilleggskostnader.



På bakgrunn av dette anbefaler vi å vurdere hvorvidt det bør legges til mer innhold i spesielt modulen om sikkerhet, ettersom dette er etterspurt fra flere brukere.

3.3.3 Informasjon som savnes

Selv om innholdet i kurset blir vurdert som godt, er det enkelte forslag til innhold som savnes innenfor grunnleggende digital kompetanse. Dette gjengis i påfølgende kapitler.

3.3.3.1 Sentrale offentlige digitale tjenester som savnes

En deltaker påpeker at noen av de sentrale kanalene for kommunikasjon med det offentlige mangler i e-læringen, og at informasjon om disse kan være svært relevant og nyttig for å mestre den digitale hverdagen. Dette gjelder både Altinn, Helsenorge og Digipost. Videre påpeker en deltaker at det burde være med informasjon om BankID på mobil spesifikt, siden dette har blitt svært utbredt og er en praktisk løsning for mange. Alle disse er eksempler på digitaliserte offentlige tjenester rettet mot enkeltindivider.

3.3.3.2 Kompetansebehov i hverdagen som ikke dekkes

Når det gjelder innhold i kurset, kom deltakere i pensjonistmålggruppen med flere forslag til hva som kunne være nyttig å lære om i kurset sett opp mot deres behov i hverdagen. Forslagene omfatter å bestille kinobilletter, hvordan man printer, hvordan man sender ting fra mobiltelefon til datamaskin og vice versa og hvordan man laster ned apper. En deltaker påpeker også at de som er helt nybegynnere hadde hatt bruk for opplæring i bruk av tastatur. En annen ønsket forklaring i hva ulike tegn på skjermen betyr.

En annen deltaker ønsket mer forståelse for filsystem på datamaskin, dvs. om mapper, lagring og deling, og kunne ønske at dette inngikk i e-læringen. En annen deltaker igjen ønsket å lære mer om lagring av dokumenter på telefon.

3.3.3.3 Deltakere ønsker også å lære ulike programvare

I tillegg til det eksisterende innholdet i kurset, er det enkelte deltakere som nevner at det ville vært nyttig å lære programmer på datamaskinen slik som Word, PowerPoint og Onenote, men også plattformer for samhandling og kommunikasjon som Teams og Zoom. Dette kan være nyttig i hverdagen, men også i skole, jobb og for jobbsøkere. Både arbeidstakere, arbeidssøkere og

unge voksne nevnte at dette kunne vært nyttig, men er usikre på om det hører inn under dette kurset eller burde vært et separat kurs. Flere hadde forventninger om at denne e-læringen om grunnleggende digitale ferdigheter skulle romme opplæring i slike programmer.

Om det er andre programmer som ikke følger med når man kjøper en datamaskin, bør det også informeres om, mener en deltaker. En deltaker mener det også med fordel kunne vært en introduksjon til forskjellen på Apple og Android, og hvilke datamaskiner og mobiltelefoner som har samme system og dermed passer sammen.

3.3.3.4 Foreldre mener det kunne vært nyttig med en modul om barns bruk av internett

Når det gjelder foreldregruppen, og spesielt de med barn i barne- og ungdomsskolealder, mener noen at det kan være nyttig å lære mer om innstillinger på datamaskin, mobil og nettbrett. På den ene siden handler det om å kunne hjelpe barna med skole, og spesielt på hjemmeskole når det har vært aktuelt under pandemien Covid-19. Både undervisning og legetimer har for eksempel vært gjennomført på Zoom under pandemien.

På den andre siden handler det om programmer eller innstillinger som gir mulighet til å sperre søkemotorer og sperre barnas mulighet til å bruke penger, for eksempel ved å kjøpe nye apper, bruke penger inne på spill eller i nettbutikker. En deltaker sier følgende:

Ungene kan virkelig kåle til dette med nettet. De skjønner jo ikke bæret. Er antakelig ikke så bra opplegg for å lære dem opp på skolen. Guttungen fikk iPad, går i 2. klasse, men får ikke gå på nettet med den. Sikkert på grunn av ting som vi har lært om i kurset om sikkerhet. De burde få inn dette med trygg nettbruk fra de er små og det er viktig at foreldre kan følge med. – Forelder

En deltaker vet at det finnes egne apper og innstillinger som kan brukes for å begrense barns tilganger på datamaskinen, mobilen og nettbrett, som hen mener andre foreldre ville hatt nytte av å få tips om gjennom kurset.



På bakgrunn av dette, anbefaler vi at HK-dir gjør en nøye vurdering av om enkelte temaer som etterspørres i brukerevalueringen bør legges til i kurset, veid opp mot formålet med og lengden på kurset. En anbefaling som vil gjelde uansett om mer innhold legges til eller ikke – er å styre forventningene til innhold, hvor dypt eller i overflaten kurset går og lenke til andre læringskilder dersom man vil gjøre et dypdykk i enkelte temaer som ikke omfattes av *Lett på nett med Anett*. Det er sparsomt med beskrivelser av e-læringen *Lett på nett med Anett*, og en kort beskrivelse ville kunne styrt forventningene mer i retning av innholdet i kurset og bort fra andre ønsker knyttet til digitale ferdigheter – dersom kursets innhold skal begrenses. Anbefalinger knyttet til differensiering av innholdet kan også vurderes – se anbefaling nederst i kapittelet.

Ettersom det ikke fremkommer tydelige forskjeller i hvilket innhold som er mest relevant og nyttig mellom deltakere på tvers av livssituasjoner, vurderer vi at en differensiering på innhold ut fra målgruppe/livssituasjon ikke nødvendigvis er heldig. Deltakere på tvers av målgruppene ønsker informasjonen som inngår i kurset i dag, og å velge enkelte moduler til enkelte grupper kan slå uheldig ut hos enkeltpersoner. Likevel ser vi tendenser til at enkelte typer innhold i tillegg til dagens innhold, er ønsket i ulik grad av ulike grupper. Foreldregruppen ønsker i noe større grad kjennskap til programmer slik at de kan støtte sine barn, og pensjonister ønsker i noe større grad hjelp til mer grunnleggende innhold som i dag ikke dekkes av kurset.

3.3.4 Eksemplene er relevante for brukerne

Eksemplene som fremkommer i videoformat vurderes som gode av deltakerne. De er gjenkjennelige og på den måten både morsomme og nyttige. En ung voksen påpeker at det er fint at videoene introduserer eksempler på situasjoner man kan havne i samt viser hvordan Tom løser situasjonene. Ifølge en deltaker kunne det kanskje vært enda mer fokus på å vise hvordan man løser situasjonene i videoene.

Når det gjelder de ulike eksemplene, er det ingen som skiller seg ut som spesielt relevante eller spesielt lite relevante for brukerne i ulike livssituasjoner.

Det er enkelte deltakere som identifiserer seg med Tom pga. kjønn og alder, mens dette ikke gjelder for alle målgruppene for kurset.



På bakgrunn av dette kan HK-dir vurdere om eksempelpersonen i enda større grad bør reflektere livssituasjonen til den enkelte bruker, for eksempel kvinne, forelder, pensjonist, etc. Det er imidlertid usikkert hvor viktig og hvor stor effekt dette vil ha på brukernes engasjement og læring.

3.3.5 Deltakerne er positive til kursets nytteverdi

Overordnet sett er deltakerne svært positive til *Lett på nett med Anett* når det gjelder verdi og læring. Deltakerne mener enten at de selv har lært noe nytt, fått viktige påminnelser eller bekreftelser og/eller at det er mange andre som vil ha nytte av kurset. De fleste deltakerne forteller at de har lært noe helt nytt og at det var enkelte ting de ikke hadde hørt om fra før. En deltaker som har vært i databransjen og er med i Seniornetts kursing sier:

Dette er den beste opplæringen i internett jeg har sett. – Pensjonist

En pensjonist som hadde svært lite erfaring med å bruke datamaskin fra før fortalte følgende positive virkning av kurset:

Kurset har gjort at jeg har villet sette meg ved PCen for å prøve å øve mer på digitale ferdigheter. Jeg har blitt litt mer nysgjerrig og trygg. – Pensjonist

E-læringen beskrives av flere som generelt nyttig, og av personer i målgruppen arbeidstakere vurderes kurset som nyttig både til jobb og privat. Også generelt sett, på tvers av målgruppene, mener deltakerne at innholdet reflekterer behovene de har i hverdagen på en god måte. På lik linje med at innlogging-modulen og det som handler om sikkerhet oppleves som aller mest relevant, er det også dette som trekkes frem som mest nyttig og lærerikt. Sitater fra to av deltaker illustrerer deres vurdering av nytte og læring på en god måte:

Dette med å ikke klikke på lenker og PDF'er i e-poster var særlig nyttig. Det ble forklart bra. Og det ble forklart bra hva man skal gjøre om man tror man kan ha blitt lurt. – Arbeidssøker

Jeg lærte blant annet at åpne nettverk ikke er trygge. Jeg lærte også at det er lurt å ikke være tilkoblet wifi overalt og på åpne nettverk, på grunn av faren for svindel via 'phishing'. Og jeg lærte at man skal se etter en lås i url-leseren eller https foran nettadressen for å vite at nettstedet er sikkert. – Ung voksen/forelder

Innlogging og sikkerhet (som inngår i flere moduler) er de temaene som oppleves som mest relevant av de aller fleste deltakerne, og er også det som trekkes frem som mest nyttig og lærerikt. Det var under disse temaene flest oppgaver at de lærte noe nytt og viktig. Annet innhold som ble, om enn noe sjeldnere, trukket frem som nyttig var det å kjøpe varer og tjenester, og sosiale medier – som oftest ble nevnt av unge voksne, og tips og triks til å søke opp informasjon – som ble nevnt på tvers av målgrupper og alder.

Blant nye ting deltakerne lærte, nevnes også spesielt innhold som går på sikkerhet. Noen eksempler på nye ting deltakerne lærte fremkommer av sitatene under:

Kurset var ganske nyttig. Jeg kunne noe fra før, men var mye nyttig også. Detaljer jeg ikke hadde tenkt over. – Ung voksen

Jeg hørte om passordhvelv i øvingsoppgavene, og det var noe jeg aldri hadde hørt om. – Arbeidstaker

Jeg tar spesielt med meg at man skal ha ett passord per side man logger inn på. – Ung voksen

Det var enkelte ting jeg ikke hadde tenkt over, som dette med to-trinns innlogging. Og ellers ting rundt sikkerhet ved innlogging. Det er jo et styr vanligvis med dette å skulle ha så mange forskjellige passord, og når man skal lage et så får man ofte beskjed om at det ikke er bra nok. – Ung voksen og arbeidssøker

Det var fint å få en forklaring av forskjellen på BankID og MinID. – Ung voksen

3.3.6 Både relevans og nytte avhenger av digitalt ferdighetsnivå

I tillegg til at opplevd relevans og nytte kan, som beskrevet, påvirkes av hvilken livssituasjon man er i og dermed hvilke behov man har i hverdagen, viser brukerevalueringen at opplevd relevans i stor grad også handler om ferdighetsnivå. Brukerevalueringen viser at læringsutbyttet i aller størst grad ser ut til å variere ut fra digitalt ferdighetsnivå. Brukerevalueringen viser at det er enkelte behov som ikke dekkes i dag på grunn av nivået på kurset, for kurset krever visse forkunnskaper om tematikken som tas opp, samt tekniske funksjoner på datamaskin/smarttelefon/nettbrett og internett, for å kunne relatere til og dra nytte av innholdet. For eksempel vil man ha mindre nytte av å lære om sosiale medier dersom man ikke bruker sosiale medier selv – noe et par av deltakerne påpeker eksplisitt. Følgende tilbakemelding illustrerer hvordan utbyttet avhenger av forkunnskaper:

Det var for så vidt mye å lære, men det var ikke min gate. Man må ha noen knagger å henge informasjonen på før man begynner for å få utbytte. Det stoppet opp for meg i

første modul. Jeg følte det ikke var noe vits for meg å fortsette, fordi jeg ikke har grunnkunnskapen. – Pensjonist

I rekrutteringen så vi blant annet både at noen potensielle deltakere hadde for lavt nivå for e-læringen – dette gjaldt spesielt pensjonister, mens enkelte andre potensielle deltakere hadde for høyt nivå for e-læringen.

Enkelte av personene som ble vurdert å være på et passende ferdighetsnivå for å delta i brukerevalueringen, påpeker at personer som er helt nybegynnere på det digitale, ville hatt behov for annet innhold enn de som er noe viderekomne. Er man helt nybegynner trenger man å starte med å lære tastatur, slå på datamaskin, åpne internett osv. At mange av personene som meldte seg som deltakere til brukerevalueringen basert på egen vurdering av behov for økte grunnleggende digitale ferdigheter, men som viste seg å være for gode for kurset, tilsier at det kan være behov for et kurs for noe viderekommende deltakere også. En deltaker sier følgende om nivået på *Lett på nett med Anett*:

Virket som det var nyttig og lettforståelig for personer som har brukt internett lite. Men litt for kjent for de som har brukt internett en del. Kurset kunne vært differensiert ut fra kjennskap til internett og kanskje alder. – Arbeidssøker



På bakgrunn av innsikten om at eget digitalt ferdighetsnivå er vanskelig å vurdere og ofte er subjektivt forstått, samt at nivået på kurset ikke fremkommer helt tydelig, anbefaler vi å definere enda tydeligere hvilket nivå e-læringen er på. For å gjøre dette kan man gi eksempler på hva kurset inneholder som en lavterskel-løsning, eller legge inn en kort innledende test av ferdighetsnivå som en noe mer avansert løsning. Dersom man lager en slik test, kan brukeren bli anbefalt å ta hele eller deler av kurset ut fra resultatet. Dersom man ønsker å treffe brukere med forskjellig ferdighetsnivå, kan HK-dir også vurdere å lage kurs med ulik vanskelighetsgrad eller utvikle innhold som tilpasser vanskelighetsgrad ut fra utfallet på en eventuell innledende test eller underveis i kurset basert på resultatene på oppgavene (adaptiv læring).

3.3.7 Spørsmål og videoer trekkes frem som spesielt nyttige elementer

I tillegg til innhold med spesiell nytte, ble enkelte elementer i *Lett på nett med Anett* trukket frem som spesielt nyttige. I denne sammenheng beskrives spesielt spørsmålene som dukker opp underveis i kurset i positive ordelag. Flere deltakere fremhever at spørsmålene bidrar til at man må fokusere, og er det som faktisk bidrar til at man forstår og lærer. Dette henger sammen med at det er fort gjort å tro at man får med seg og forstår alt når man leser en tekst, men at spørsmålene noen ganger viser at man trenger å ta et steg tilbake for å lese nøyere. Å få bekreftet eller avkreftet egne svar gjør også at man får en bedre forståelse av eget ferdighetsnivå og læringsbehov. De fleste mener det var passe mengde spørsmål.

Videre er det som nevnt tidligere i rapporten mange deltakere som gir gode tilbakemeldinger til videoene med Tom. Videoene bidrar til å gjøre kurset mer morsomt og interessant, og gir variasjon og litt oppbrytning av kurset. Flere trekker frem at en kombinasjon av video og tekst er bra. En deltaker reflekterer også over at personer lærer forskjellig, og ettersom målgruppen er bred er det fint med ulike måter å formidle på slik at alle får med seg det som formidles. Et par av deltakerne forteller at de kjente seg igjen i eksemplene som fremkom gjennom videoene, og at dette var et lurt grep.

4. KONKLUSJON OG ANBEFALINGER

I dette kapittelet gis en konklusjon av funnene i brukerundersøkelsen og en oppsummering av de anbefalingene vi gir til videreutvikling av *Lett på nett med Anett* på bakgrunn av brukerevalueringen.

4.1 Overordnet konklusjon

Overordnet konklusjon er at det absolutt er et behov for et kurs i grunnleggende digitale ferdigheter, slik som *Lett på nett med Anett*. Kurset fyller mange behov slik det er utformet i dag, men vi har likevel identifisert forbedringspotensial på noen områder.

På bakgrunn av observasjoner og intervjuer i forbindelse med brukerevalueringen, kan vi konkludere med at det er et forholdsvis stort potensial i å heve kursets tilgjengelighet. Dette er spesielt viktig når målgruppen for kurset er personer som ikke nødvendigvis er vant med å søke opp og finne frem til kurs på internett.

Når det gjelder brukervennlighet er det gjort mange gode grep som bør opprettholdes. Dette gjelder blant annet oppbygning og struktur på kurset, lengde på kurset og bruk av ulike innholdselementer som tekst, bilder, videoer og interaktive oppgaver. Det er likevel identifisert et potensial for å heve brukervennligheten ytterligere, og dette henger igjen sammen med at de digitale ferdighetene til brukere er begrenset.

Kursets relevans og nytte vurderes overordnet sett som god. Alt innholdet vurderes som relevant, selv om alt som omhandlet sikkerhet er det som trekkes frem som mest relevant blant deltakerne. Det er identifisert noe potensial for å gå mer i dybden på enkelte tema, samt foreslått ytterligere temaer fra deltakerne i brukerevalueringen – men dette må avveies nøye med formålet med kurset og hensiktsmessig lengde på kurset. Det springende punktet når det gjelder relevans og nytte, handler om det digitale ferdighetsnivået på brukerne av kurset. Digitale ferdigheter er vanskelig å vurdere selv, og det er heller ikke beskrevet nøye hvem kurset er for. Derfor er det en del brukere som vil oppleve kurset som for lett, mens andre vil oppleve kurset som for vanskelig. Her finnes det et utviklingspotensial.



4.2 Oppsummerte anbefalinger

Under oppsummeres alle anbefalinger i rapporten langs de ulike temaene for brukerevalueringen.

4.2.1 Oppsummerte anbefalinger for bedre tilgjengelighet

Vi anbefaler at HK-dir vurderer følgende tiltak for å bedre tilgjengeligheten til *Lett på nett med Anett*:

- Søkemotoroptimalisering for å få *Lett på nett med Anett* høyere opp på trefflistene ved relevante søk på internett.
- Vi anbefaler at man gjør «Bruk som gjest»-knappen tydeligere, eventuelt fjerner innloggingsportalen.
- Plassere *Lett på nett med Anett* øverst på listen over tilgjengelige kurs, siden man kan regne med at de som skal bruke det er uvant med å finne frem på nettsider.
- Legge til rette for at man kan lenke direkte til *Lett på nett med Anett*.
- At man markedsfører *Lett på nett med Anett* i større grad enn i dag. Til grunn for markedsføringen bør det ligge avveininger rundt hvilke samarbeidspartnere man kan samarbeide med, og hvilke plattformer som egner seg til å nå målgruppen.

4.2.2 Anbefalinger for bedre brukervennlighet

Vi anbefaler at HK-dir vurderer følgende endringer for å heve brukervennligheten til *Lett på nett med Anett*:

- At spørsmålene i *Øve mer* begrenser seg til innhold som er dekket i kurset.
- Forenkling av språket, med korte setninger og forklaringer på tekniske ord og uttrykk.
- Informere på starten av kurset om at det inneholder video med lyd.
- Retting av skrivefeil og feil i spørsmål.
- Gå gjennom den visuelle utformingen av kurset med hensyn på tilpasning til svekkelser av synet som ofte rammer eldre.
- Å forbedre funksjonene på spørsmålene som har flere riktige svar. Det bør gjøres mer intuitivt at man aktivt må trykke på svar-knappen, og det bør gis en forklaring på hva som er riktige svar dersom man har svart feil.
- Å legge til en demonstrasjon på starten av kurset om hvordan man går frem for å gjennomføre det. Demonstrasjonen bør inkludere hvordan man
 - navigerer i kurset
 - svarer på spørsmålene underveis, prøver på ny om man svarte feil, og får se rett svar og begrunnelsen for det
 - utfører øvingsoppgavene
 - kan klikke på elementer i kurset for å få utdypende informasjon

4.2.3 Anbefalinger knyttet til relevans og nytte

Brukerevalueringen tyder på at det kan være behov for å ta enkelte grep for å heve opplevd relevans og nytte hos brukerne av kurset, som oppfattes som svært bred i livssituasjon og noe udefinert i forhold til digitalt ferdighetsnivå. HK-dir kan vurdere følgende grep:

- Styre forventningene til innhold og hvor dypt eller i overflaten kurset går. Dette kan gjøres med kort beskrivelse i starten av kurset.
- Vurdere hvorvidt det bør legges til mer innhold i spesielt modulen om sikkerhet, ettersom dette er etterspurt fra flere brukere.
- Et alternativ er å lenke til andre læringskilder hvis man vil gjøre et dypdykk i enkelte temaer som ikke omfattes av *Lett på nett med Anett*.
- Gjøre en nøye vurdering av om ytterlige temaer som etterspørres i brukerevalueringen bør legges til i kurset, veid opp mot formålet med og lengden på kurset.
- Beholde dagens moduler for alle målgrupper/livssituasjoner, men vurdere å legge til ytterligere moduler tilpasset de enkelte gruppene. Foreldregruppen ønsker i noe større grad kjennskap til programmer slik at de kan støtte sine barn, og pensjonister ønsker i noe større grad hjelp til mer grunnleggende innhold som i dag ikke dekkes av kurset.
- Eventuelt tilpasse eksempelpersonen enda mer til ulike brukergruppers livssituasjon, ved å variere på kjønn, alder og familiesituasjon. Det er imidlertid usikkert hvor viktig det er og hvor stor effekt dette vil ha på brukernes engasjement og læring.
- På bakgrunn av innsikten om at eget digitalt ferdighetsnivå er vanskelig å vurdere og ofte er subjektivt forstått, samt at nivået på kurset ikke fremkommer helt tydelig, anbefaler vi å definere enda tydeligere hvilket nivå e-læringen er på. For å gjøre dette kan man gi eksempler på hva kurset inneholder som en lavterskel-løsning, eller legge inn en kort innledende test av ferdighetsnivå som en noe mer avansert løsning. Dersom man lager en slik test, kan brukeren bli anbefalt å ta hele eller deler av kurset ut fra resultatet. Dersom man ønsker å treffe brukere med forskjellig ferdighetsnivå, kan HK-dir også vurdere å lage kurs med ulik vanskelighetsgrad eller utvikle innhold som tilpasser vanskelighetsgrad ut fra utfallet på en eventuell innledende test eller underveis i kurset basert på resultatene på oppgavene (adaptiv læring).

4.3 Deltakeres tilbakemeldinger på anbefalingene

Anbefalingene som er gitt i denne rapporten er drøftet og derigjennom kvalitetssikret med en gruppe deltakere i målgruppen for kurset. Fem deltakere som deltok i brukertest og oppfølgende intervju, ble rekruttert til en ny samtale for å gi oss tilbakemelding på anbefalingene vi hadde formulert. Deltakerne representerte alle de fem målgruppene for kurset. Samtlige fikk tilsendt anbefalingene på e-post i forkant av samtalen og ble bedt om å tenke gjennom om anbefalingene var treffende, om det var ytterligere som burde forbedres ved *Lett på nett med Anett* som det ikke var anbefalinger om, og om de syntes anbefalingene passet overens med deres ferdighetsnivå, læringsbehov og livssituasjon.

Etter å ha hatt tid til å se gjennom anbefalingene og tenke over dette på egen hånd gjennomførte vi intervju på telefon eller Teams for å få deres tilbakemeldinger, både overordnet sett og mer systematisk tema for tema. I intervjuet ba vi hver deltaker gi en vurdering av hver anbefaling på skalaen 1 (helt enig) til 5 (helt uenig), med en kort begrunnelse. Deretter ba vi deltakeren peke ut én av anbefalingene innenfor hvert tema som den beste eller viktigste, og én som den dårligste eller minst viktige. Etter å ha gått gjennom anbefalingene innenfor de tre temaene slik, spurte vi om det var noen sider ved *Lett på nett med Anett* som burde forbedres, men som vi ikke hadde berørt i anbefalingene, og om deltakeren hadde ytterligere forslag til anbefalinger.

Anbefalingene ble støttet og bekreftet av informantene. Ettersom alle anbefalingene møtte mer støtte enn motstand, er anbefalingene beholdt som formulert før kvalitetssikringen blant brukerne. Vi tror at tilbakemeldingene vi fikk likevel gir HK-dir nyttig informasjon som kan tas med i betraktning når det skal prioriteres mellom tiltak for å utvikle *Lett på nett med Anett* videre, og oppsummerer derfor innspillene i avsnittene under.

Det er viktig å ha i bakhodet at deltakerne ofte tar utgangspunkt i egne behov i slike situasjoner, og at selv om et utvalg på fem deltakere i målgruppen på kurset mener noe, er det ikke nødvendigvis representativt for alle.

4.3.1 Tilbakemeldinger på anbefalingene om tilgjengelighet

Anbefalingene om bedring av tilgjengelighet får best vurdering av de tre temaene. Med ett enkelt unntak er alle deltakerne helt eller delvis enig i alle anbefalingene. Det er anbefalingen om å markedsføre *Lett på nett med Anett* i større grad enn i dag som flest trekker fram som den beste eller viktigste anbefalingen, mens det å legge til rette for at man kan lenke direkte til kurset vurderes som minst viktig av to deltakere. Vi fikk ingen ytterligere forslag om tiltak for bedre tilgjengelighet.

Dere kan stryke «forholdsvis» når det gjelder potensialet i å bedre tilgjengeligheten. Det er et stort potensial her. – Pensjonist

4.3.2 Tilbakemeldinger på anbefalingene om brukervennlighet

Det er større variasjon på hvor gode anbefalingene om brukervennlighet vurderes. Å begrense spørsmålene i øve mer-modulen til å handle om ting som er gått gjennom i kurset fikk støtte fra tre av deltakerne, mens to av dem synes det er bra at modulen går utover det man har lært fra før i kurset. Å rette skrivefeil og feil i spørsmål ble ansett som mindre viktig av enkelte. Det samme gjelder å informere om at kurset inneholder video med lyd, og en deltaker mener det er helt unødvendig. Tre av fem deltakere synes anbefalingen om å forenkle språket er den beste eller viktigste innenfor brukervennlighet.

Mannen min er spansk, skulle han tatt kurset ville han ikke skjønt halvparten. – Arbeidssøker

Fire av fem er helt enige i at man bør gå gjennom den visuelle utformingen av kurset med hensyn på å gjøre det mer tilgjengelig for eldre og andre med svekket syn. Særlig pensjonisten ivret sterkt etter dette, og ønsker seg tydeligere kontrast mellom elementene i kurset (grønt mot hvitt er vanskelig), og generelt større skrift.

Når det gjelder anbefalingen om å legge til en demonstrasjon på starten av kurset om hvordan man går fram for å gjennomføre det, får den støtte fra alle deltakerne. To av dem differensierer imidlertid mellom elementene i den tenkte demonstrasjonen, og mener det er viktig at man blir oppfordret til å prøve på ny om man svarer feil, og at man ikke bør få se rett svar før man har prøvd til man finner det. En av dem synes ikke det er heldig at man skal måtte klikke på et element for å få utdypende informasjon, ut fra en tanke om at dersom informasjonen er viktig bør den vises uten å måtte trykke på noe for å se den.

4.3.3 Tilbakemeldinger på anbefalingene om relevans og nytte

Også når det gjelder anbefalingene om relevans og nytte er det klare skiller i deltakernes vurderinger av hvor gode de er. Forslaget om å styre forventningene til innholdet i og vanskelighetsgraden på kurset med en kort beskrivelse av innholdet i starten møter ikke motstand, men heller ikke entusiasme. Da er de heller tilhengere av at man tar en kort test i starten av kurset for å deretter få anbefalt hvilke deler som passer for seg, eller at innholdet i kurset tilpasses ut fra resultatet på testen og resultatene på oppgavene underveis.

Flere av deltakerne støtter anbefalingen om ytterligere temaer eller moduler i kurset. Deltakerne som er foreldre støtter ivrig opp om å ha en egen modul om hvordan man fyller foreldrerollen på nett på en god måte, og hvordan man støtter barna i bruken av digitale verktøy de møter på skolen.

Jeg er mor, og ønsker mer innhold om å utøve foreldrerollen på nett. En egen modul om dette ville vært veldig relevant for meg. – Ung voksen og forelder

Samtidig er en av deltakerne tydelig på sin motstand mot å utvide kurset. Denne deltakeren mener det er svært viktig at kurset er begrenset i omfang.

Jeg synes kurset er langt nok som det er. – Arbeidstaker

Det er mer entydig støtte til å lenke videre til andre læringskilder hvor man kan gå i dybden på temaer som ikke er dekket av *Lett på nett med Anett*. Det eneste som alle deltakerne er enige i at bør legges til, er mer innhold om sikker innlogging. To av deltakerne foreslår på eget initiativ at to-trinns innlogging da bør forklares grundig, og en ønsker også at man går nærmere inn på hvordan man skaffer og bruker MinID og BankID, og bruker betalingsløsninger på nett.

Mange jeg kjenner trykker på betalingsmetoder uten å helt vite hva som ligger i dem. De oppgir bankkortet sitt ukritisk på nett. – Ung voksen og forelder

Anbefalingen om å tilpasse eksempelpersonen i videoene mer til ulike brukergrupper ved å variere på alder, kjønn og familiesituasjon er den eneste som uansett tema ikke har mer støtte enn motstand. Her er meningene samlet sett helt nøytral, med like mye uenighet som enighet i anbefalingen. Dette er også anbefalingen innenfor relevans og nytte som flest anser som minst viktig. Det er de unge som støtter anbefalingen, mens de eldre er imot.

RAMBOLL