



NORCE Norwegian Research Centre AS
www.norceresearch.no

DIGSAM – Digitale plattformer for samskaping

Kortrapport fra forprosjekt

Forfattere:

Kjærsti Thorsteinsen, Thomas Myksvoll, Eugene Guribye



Rapport 31-2023 NORCE Helse og samfunn

Rapporttittel/ Report title	DIGSAM – Digitale plattformer for samskaping
Prosjektnummer/ Project No	105673
Institusjon/ Institution	NORCE Helse og samfunn
Oppdragsgiver(e)/ Client(s)	Finansiert av Regionale Forskningsfond Agder
Gradering/ Classification:	
Rapportnr/ Report No.	31-2023 Norce Helse og samfunn
ISBN	978-82-8408-325-4
Antall sider/ No. of pages	13
Publiseringsdato/ Date of publ.:	01 2024
CC-lisens/ CC-licence	
Sitering/ Citation	
Bildekreditering/ Photo Credit	
Geografisk område/ Geographical area	
Stikkord/ Keywords	Samskaping, digitale plattformer, frivillighet, digitalt utenforskap, frivilligsentraler

Innhold

Bakgrunn	3
Mål, deltakere og metode.....	5
Resultater	7
1.1. Kommunikasjonskanaler og bruk.....	7
1.2. Utfordringer og muligheter ved digitale plattformer for samskaping	8
1.2.1. Rekruttering og oversikt.....	8
1.2.2. Arbeidsmengde	9
1.2.3. Personvern og digitalt utenforskap.....	9
1.2.4. Plattformjungelen	10
Oppsummering og videre forskningsbehov	11
1.3. Hovedfunn.....	11
1.4. Videre forskningsbehov.....	11
1.4.1. Digitalt utenforskap.....	11
1.4.2. Tilrettelegge for at frivilligheten kan synliggjøre sine tilbud	12
1.4.3. Rollefordelinger og -ansvar mellom kommuner, organisasjoner, plattformutviklere, og brukere.....	12
Referanser	13

Bakgrunn

Som følge av demografiske endringer og økte velferdsutgifter tyder analyser på at dagens omfang av offentlige velferdstjenester ikke vil være økonomisk bærekraftig i nær fremtid [1-2]. Det siste tiåret har det dermed vært et økt fokus på samskaping mellom offentlig og frivillig sektor som en del av løsningen på fremtidens og nåtidens velferdsutfordringer. Dette har ført til en fornyet interesse for konsepter som *Kommune 3.0*, og videre økt engasjement for samskaping av velferdsproduksjon mellom kommuner og sivilsamfunn [3-6], altså utvikling av løsninger sammen med involverte innbyggere, i stedet for til dem. Gjennom å samle erfaringer, kunnskap og ressurser fra både innbyggere, sosiale entreprenører, foreninger og bedrifter, kan kommuner mobilisere, involvere og fremme mer aktivt medborgerskap [7]. Dette støttes av forskning som har vist at samskaping lykkes best hvis det gis rom for likeverdig samarbeid der alle parter ressurser og kunnskap kan komme i spill [3, 6].

Digitaliseringen av samfunnet byr på nye muligheter og utfordringer i kommuners samskapingsarbeid, og tilrettelegger for digital transformasjon og innovasjon i offentlig sektor [8], blant annet gjennom bruk av digitale plattformer for koordinering og effektivisering av kontakt mellom ulike aktører og tjenester. Det er ventet at det plattformbaserte «frivillighetsmarkedet» vil vokse framover, i tråd med fristillingen av frivillig arbeid og internasjonale tendenser til mer ad-hoc frivillighet. Forskere har relatert denne utviklingen til økt individualisering og en tendens til at frivillige organisasjoner har ønsket for mye lojalitet, engasjement og tid fra sine medlemmer [9, 10]. Interessen for digitale teknologier i forbindelse med samskaping av offentlige tjenester har også økt [11], og man ser for seg at kommunikasjonsteknologien kan legge til rette for masseproduksjon, spredning og samarbeid som gjør det mulig for innbyggere å gjøre mer for seg selv enn noen gang [12], og gir uante muligheter til å generere offentlig verdi (*public value*). Digitale plattformer har potensiale til å redusere logistiske utfordringer ved samhandlingen og skape innovasjon og samfunnsnytte [13]. Bruk av digitale plattformer kan dermed understøtte kommuners samskapingsarbeid gjennom økt engasjement og innflytelse, som igjen kan gi bedre tjenester og økt velferd for brukere.

Imidlertid mangler vi dokumentert kunnskap om hva som kjennetegner bærekraftige løsninger for de digitale samskapingsplattformene, for både kommuner, sluttbrukere og utviklere av plattformene. På den ene siden kan det tenkes at nettbaserte plattformer rekrutterer bredere, fordi de gir rom for mer fleksibelt engasjement på den enkeltes premisser. På den andre siden kan også bruken av slike plattformer tenkes å bidra til økt sosial ulikhet fordi reell involvering krever en viss digital kompetanse utover grunnleggende evner og ressurser som kreves ved andre former for deltakelse [8]. Forskning [14] har funnet at sosiale skiller i sosial og politisk deltakelse reproduseres gjennom digitale medier, noe som kan ha viktige implikasjoner for medborgerskap og demokrati. Annen forskning tyder på at sosial ulikhet gjenspeiles og forsterkes i den digitale verden [15]. Innvandregrupper rapporterer for eksempel betydelig svakere generelle digitale ferdigheter enn andre i befolkningen, også når det gjelder digital helseinformasjon [16]. En undersøkelse gjennomført av Kompetanse Norge viser at 14 prosent av befolkningen over 16 år er ikke-digitale, og at særlig eldre og folk med lavere utdanning har svakere digitale ferdigheter [17]. Covid-19 pandemien har også bidratt til å synliggjøre digitalt utenforskap som en utfordring for velferdsstaten [17]. Det å ta i bruk nye digitale teknologier er altså ikke like enkelt for alle [18], og spørsmålet om hvordan man kan tilpasse brukergrensesnitt, yte brukerstøtte og motivere ulike grupper til å ta i bruk denne teknologien, står derfor sentralt [19]. Videre, finnes det lite dokumentasjon når det gjelder hvorvidt interaksjon på digitale plattformer mellom ulike aktører fra sivilsamfunn og offentlig sektor faktisk gir økt samfunnsnytte [13].

For å imøtekomme dette kunnskapshullet har vi gjennomført et forprosjekt med finansiering fra Regionale Forskningsfond Agder for å identifisere utfordringene og mulighetene i det digitale samskappingsarbeidet, i nært samarbeid med kommuner, plattformutviklere og sluttbrukere, for videre å definere fokus og problemstillinger til et hovedprosjekt. Dette er en kortrapport fra dette arbeidet.

Mål, deltakere og metode

Hovedmålene med dette forprosjektet var å:

- 1) Identifisere utfordringer og muligheter kommuner og plattformutviklere møter i bruken av digitale plattformer for samskaping,
- 2) Identifisere utfordringer og muligheter frivilligsentraler og frivillige organisasjoner møter i bruken av plattformene
- 3) Prioritere problemstillinger og tiltak som hovedprosjektet skal fokusere på, basert på utfordrings- og mulighetsbildet skissert av sluttbrukere, kommuner og plattformutviklere.

Prosjektet ble gjennomført i samarbeid mellom Senter for praksisnær forskning og samskaping i NORCE, Wade Information Systems (WIS) som leverer plattformen InVi til landets frivilligsentraler, Friskus AS som leverer plattformen Friskus, Norges Frivilligsentraler (NFS), og Arendal, Flekkefjord og Kvinesdal kommune som bruker en eller begge disse plattformene.

InVi er frivilligsentralenes IT løsning og innovasjonsverktøy for strukturelle samhandlinger som tilbys til alle landets sentraler. Løsningen inneholder fire deler. Fellesdelen er gratis og gir blant annet oversikt over nytt og info fra paraplyorganisasjonen Norges Frivilligsentraler; register over landets sentraler; en spørreskjemaløsning for å hente inn opplysninger fra sentralene; mulighet til å legge inn aktiviteter og knytte dem til nasjonal statistikk. Nettsidedelen er kostnadsbelagt og gjør blant annet at sentralen kan administrere sine egne nettsider i løsningen, inkludert aktiviteter, nyheter, dokumenter, bilder og filer, med egen nettadresse. InVi Drift delen er også kostnadsbelagt og gir sentralen blant annet muligheter til å legge inn frivillige og andre kontakter, registrere inn faste aktiviteter og knytt til frivillige, legge inn møter og referater i kalenderen, tildele oppgaver til ansatte og andre, lage oppdrag og tildele til frivillige, og sende epost og sms til kontakter. Den siste delen er en foreningsportal som er kostnadsbelagt og blant annet gir sentralen et eget nettsted med valgfri adresse, knytte foreninger til ulike fritidsaktiviteter, og løsning for å sende ut sms/epost til foreningene.

Friskus er en digital samskappingsplattform som tilbyr tjenester til organisasjoner og kommuner, og som har som mål å gjøre det enkelt å delta på fritidsaktiviteter og være frivillig. Både organisasjoner og kommunale avdelinger er registrert i plattformen, som blant annet inkluderer tjenester som aktivitetskalender, koordinerings- og rekrutteringsverktøy, oversikt over alle arrangører/grupper i en kommune, mulighet til å selv velge tidspunkter man ønsker å være frivillig, sertifisering av frivillige, melding- og varslingssystem, medlemsregister, mulighet til å hente ut en aktivitets-CV i forbindelse med jobbsøknader, og å dele aktiviteter til sosiale medier. I tillegg utviklet Friskus sammen med flere kommuner en digital løsning for Bufdirs Fritidskort der barn og unge i en forsøksordning fikk tildelt 1000 kroner i halvåret til fritidsaktiviteter med muligheter for å finne aktiviteter og betale for dem gjennom Friskus plattformen. Denne løsningen ble brukt av omtrent halvparten av kommunene i forsøksordningen, mens resten valgte andre løsninger eller et tillitsbasert system der man betalte ut penger til familiene uten å kreve dokumentasjon for at barna deltar i noen form for aktivitet [20].

Datagrunnlaget i dette forprosjektet er fokusgruppe- og individuelle telefonintervjuer med representanter fra frivilligsentraler, frivillige organisasjoner, og deltakerkommunene. I løpet av

høsten 2023 gjennomførte forskere fra NORCE to fokusgruppeintervju via Teams: Først med frivilligsentraler i deltakerkommunene (der Flekkefjord, Kvinesdal og Arendal kommune var representert med én deltaker hver) og paraplyorganisasjonen Norges frivilligsentraler (én deltaker); deretter med de tre kommunene Arendal, Kvinesdal og Froland (alle med én deltaker hver). I tillegg ble det gjennomført telefonintervju med representanter fra fire frivilligsentraler som kjøper tjenesten InVi Drift fra WIS (Hemne, Fredrikstad, Frogn og Vestre Aker) og to telefonintervju med to frivillige organisasjoner i Kvinesdal og Arendal kommune. Avslutningsvis ble det avholdt en digital workshop med deltakere fra kommune, digitale samskapingsplattformer (WIS og Friskus) og frivilligsentraler (totalt fem deltakere) for å tolke og analysere funn og avgjøre hvilke problemstillinger som er viktigst å følge opp med fremtidig forskningssamarbeid.

Resultater

1.1. Kommunikasjonskanaler og bruk

Det kom frem at frivilligsentralene og de frivillige organisasjonene disponerer mange ulike plattformer for kommunikasjon. De som ble nevnt var InVi, Friskus, nettside, lokalavis, Facebook, epost, SMS, NyBy, Instagram, Spond (foreninger), TikTok, og Snapchat. Ofte blir informasjon delt videre på mange plattformer. Hva de ulike plattformene blir brukt til er avhengig av typen innhold som ville formidles og hvem de ønsket å nå. Noen av kommunene har i tillegg krav til at organisasjonene tar i bruk enkelte plattformer (eks. InVi for å motta driftstilskudd og Friskus for at medlemmer skal kunne ta i bruk Fritidskortet). Frivilligsentralene bruker som oftest InVi for å registrere og holde oversikt over frivillige og faste aktiviteter innad i organisasjonen, og som hjemmeside med mer statisk informasjon utad. Noen av frivilligsentralene benytter også InVi Drift for å formidle informasjon (for eksempel arrangementer, oppdrag, vaktplan, taushetserklæring) ut til frivillige og sende ut e-post og SMS til grupper frivillige. Gjennom systemet kan frivillige trykke på lenke for å gi tilbakemelding/akseptere oppdrag direkte (uten innlogging). Kommunikasjonen fungerer dermed uten at brukere og frivillige er aktive i plattformen. Vanlig e-post og SMS blir i tillegg aktivt brukt i kommunikasjonen med frivillige.

Friskus benyttes som aktivitetskalender og oversikt over aktivitetstilbydere i noen av kommunene, ikke minst i sammenheng med Fritidskort forsøksordningen der organisasjoner kunne legge ut arrangementer og innbyggere og brukere av Fritidskortet kunne finne en oversikt over aktiviteter. Facebook brukes blant annet til mer aktiv formidling av oppdateringer, markedsføring, bilder av aktiviteter, og også til å direkte dele nyheter fra InVi-nettsiden til frivilligsentraler. Hensikten med å bruke Facebook er å nå ut til flere og andre enn de organisasjonen når gjennom de mer lukkede plattformene. En fordel som ble nevnt var at mottakerne også kan spre denne informasjonen videre og at man når bredere ut. En ulempe som ble nevnt var at man ikke når de yngre gjennom Facebook lengre, der noen også har prøvd ut Instagram, TikTok og Snapchat for å nå en yngre mottakergruppe. Facebook blir sjeldent brukt i direkte kontakt med de frivillige eller organisering av aktiviteter, men noen bruker også Facebook aktivt til arrangementer.

Det ble fremhevet at den viktigste kommunikasjonen med frivillige var gjennom direkte kontakt og menneskelige samtaler. Frivillige ønsker å bli sett og har mer tillit til en person enn et datasystem. Om noen ser informasjon i avisa, på Facebook, eller via Friskus kommer de gjerne heller innom for å melde seg på og spørre om ting de lurer på om oppdraget. Digitale systemer ble sett på som å bidra til mer effektiv informasjonsbruk og registrering, men menneskelig kontakt med de frivillige bør ikke fullt ut automatiseres. Som en av informantene uttalte:

«Den samtalen og den menneskelige faktoren er gull. Kommer ikke forbi det. Mye kan automatiseres, men det første møtet med frivilligheten, det å komme inn døra og si hei, og den samtalen, og hvordan de blir møtt, tror jeg er kjempeviktig». Flere av informantene uttrykte at de aldri tar inn frivillige uten å ha møtt dem i samtale først.

Når vi spurte frivilligsentralene om de ønsker en digital løsning som holder orden på oppdrag og formidler oppdrag til frivillige via InVi, eller en løsning der systemet selv formidler alt, var hovedinntrykket at sentralene foretrekker direkte kontakt med de frivillige, at frivilligsentralene også er en fysisk møteplass, at man uansett må ringe folk fordi folk ønsker å bli spurt direkte og å bli sett, og at det er behov for kontroll på hvem som blir spurt, som én av sentralene uttrykte det:

«Én til én, da må vi bruke det menneskelige, fordi (...) du må sette rett person sammen med rett behov. Og spesielt i en liten bygd, [så] kjenner vi hverandre også (...) så da vet jeg at fru Hansen passer bedre enn fru Jensen til det oppdraget, og det gjør nok ikke en maskin.»

1.2. utfordringer og muligheter ved digitale plattformer for samskaping

1.2.1. Rekruttering og oversikt

Frivilligsentralene og de frivillige organisasjonene opplevde at kommunene ofte i praksis ga ansvaret for rekruttering til digitale plattformer til dem, eksempelvis gjennom krav om bruk av foreningsportal eller Friskus for å få tilskudd fra kommunen. I Arendal gjorde de det for eksempel obligatorisk for alle som mottar kommunalt tilskudd å bruke Friskus, og Fritidskortordningen var også en gulrot for foreningene – men det garanterte ikke aktivt bruk. Fra kommunens side var Fritidskortordningen en drahjelp som ikke lenger er der etter at forsøksordningen ble avviklet, og arbeid med å hente inn foreninger i plattformen er ikke lenger knyttet til et konkret prosjekt. Kommunene ser muligheter med å benytte digitale plattformer for å nå ut til innbyggerne med info om frivillige organisasjoner, men opplever utfordringer med å nå ut til foreninger og ser at det er for ressurskrevende å personlig ringe rundt til alle foreninger for å be dem registrere seg (Arendal har for eksempel ca 700 foreninger). I tillegg er det ressurskrevende å gjøre plattformene kjent blant organisasjonene. En av kommunerepresentantene kommenterte at de digitale plattformene *«prøver å hjelpe med noen utfordringer, men det løser egentlig ikke det dette handler om»*.

Fra kommunens side ønskes et møte mellom kommune og organisasjoner for å se på løsninger rundt rekruttering til plattformen og det kommenteres at det er utfordrende at foreningene ikke oppdaterer aktiviteter i den, slik at man kan unngå overlapp og å legge aktiviteter til samme dag og tidspunkt. Men det tas også opp, av kommunalt ansatte, at kommunens egne tjenester i liten grad registreres inn i plattformen. Det kan dermed virke som at plattformene også er lite kjent og ikke brukes aktivt innad i kommunene.

Blant de frivillige organisasjonene observeres en stivhengighet, der mange allerede bruker Facebook eller egne kanaler for å kommunisere – og ikke ser behovet for å få ut informasjonen på samme måte som kommunen eller innbyggerne. Slik en ildsjel forklarte det:

«Som frivillig i en frivillig organisasjon tenker jeg det er fint om de som får betalt gjør mest mulig. Du kan ikke forvente, eller ha for store forventninger til frivillige organisasjoner og frivillig innsats. Du må heller tenke at alt er en bonus, det er helt opp til hva folk gidder å gjøre. Plutselig kommer det inn noen som gjør veldig mye, og så forsvinner de. Jeg tenker vi kan tjene på å være på slike typer plattformer, men det bør vel først og fremst være kommunen sitt ansvar, å koordinere, og informere, stille seg til disposisjon og hjelpe med å få til sånne ting. Kommunen ellers kommunalt eller regionalt foretak som har lignende typer oppgaver».

Noen foreninger er ikke spesielt aktive på rekruttering og opplever heller ikke at de behøver å være det. Som en representant for en mindre organisasjon kommenterte:

«Folk finner oss av seg selv. Vi har ikke undersøkt spesifikt hvordan (om rykte sprer seg, medlemmer tar med seg sine venner, andre måter), men vi merker at det er mer og mer populært. Da trenger vi ikke aktivt gå ut og kommunisere om våre aktiviteter».

Vi spurte også frivilligsentralene om det ønskes at kommunen kan legge inn oppdrag for personer og se status mens sentralene formidler dem. I utgangspunktet var sentralene positive til dette, men bemerket at slike oppdrag ofte kan være for tunge for frivillige, og at kommunene ofte legger inn mangelfull informasjon som krever mer oppfølging, samt at det varierer hvor godt frivillige ivaretas av kommunen. Frivillighet Norge uttrykker også skeptisisme mot at kommunene skal "konkurrere" med frivillige organisasjoner om frivillige på denne måten, og det niende frivillighetspolitiske budet lyder:

«Ikke konkurrer med frivilligheten. Tilrettelegg for bedre rekruttering av frivillige til organisasjonene. Ikke "stjel" de frivillige fra organisasjonene for å utføre kommunale tiltak.»

1.2.2. Arbeidsmengde

Både de som arbeider i frivilligsentralene og ansatte i kommunen oppgav at de ofte er innom digitale plattformer flere ganger om dagen for å følge opp. Dette oppleves ikke som merarbeid som går utover andre gjøremål, men derimot en viktig del av arbeidsdagen.

Det at man må være aktiv ovenfor lagene og foreningene (e.g. ringe dem) for å få de til å registrere seg og oppdatere aktivitetstilbudene og informasjonsflyt krever derimot mye arbeid fra kommunens side. I tillegg går mye ressurser til administrering der kommunen i praksis blir mellomledd og support for digitale plattformer, noe som er en stor jobb. En kommunalt ansatt bemerket: *«Mest utfordrende med [plattformen] er at man blir support for alle. Det blir en stor jobb for én person».*

Blant frivilligsentralene blir digitalt utenforskap også løftet som en utfordring i lag og foreninger bestående av eldre generasjon. Dette krever også merarbeid og oppfølging.

1.2.3. Personvern og digitalt utenforskap

Frivilligsentralene og de frivillige organisasjonene gav uttrykk for at de er trygge på personvernivaretagelse i de digitale plattformene de benytter seg av. De rapporterte også få problemer med Facebook, utover noen refleksjoner over utfordringer med personvern og diskusjoner man ikke har kontroll over. En av de frivillige organisasjonene fortalte at de hadde opplevd å få Facebook-kontoen sperret og at frivilligsentralen dermed mistet alle følgerne de hadde opparbeidet seg og måtte starte på bar bakke igjen ettersom brukerstøtten ikke var medgjørlig.

Til tross for at personvern og informasjonssikkerhet har vært mer i fokus i offentlig sektor, var det enighet om at det ikke har skjedd en større bevissthetsgjøring om personvern hos de frivillige og innbyggerne som foreningene og sentralene er i kontakt med. Innbyggerne oppleves å være mer opptatt av at plattformen må være praktisk og tilgjengelig enn personvern.

Kommunen er de som er mest opptatt av personvern, risiko og sikkerhet. Der eksempelvis Fritidskortordningen gjorde det vanskeligere for både plattformutviklere og brukere fordi personvern hensyn måtte ivaretas med passord, sikker innlogging, personnummer osv., noe som ga supportutfordringer.

Personvern og innlogging i digitale plattformer står i spenning med behovet for å gjøre kommunikasjonen så enkel som mulig for å unngå digitalt utenforskap. Kommunen tilrettelegger gjennom servicesenter, innbyggertorg, bibliotek og NAV, men opplever utfordringer med

personvernivaretaelse og kapasitet. Disse tilbudene er også avhengig av at innbyggeren selv spør, som en kommunalt ansatt uttrykte det: *«Samtidig er det alltid en risiko for at de som virkelig trenger den hjelpen, de kommer ikke til å spørre».*

Blant frivilligsentralene og de frivillige organisasjonene blir digitalt utenforskap sett på som en stor utfordring, spesielt blant eldre og innvandrere. Selv om hjemmeside og Facebook anses som lavterskel, bruker de fleste frivilligsentralene likevel fremdeles også lokalavis, brosjyrer, sms, telefonsamtale og personlige m ter for å informere om aktiviteter og tilbud. Ikke bare på grunn av digitalt utenforskap, men også for å løse språkutfordringer. I tillegg tilbyr frivilligsentralen ofte digital kompetanseheving og generell datahjelp spesielt til eldre.

1.2.4. Plattformjungelen

Det er etter hvert mange digitale plattformer på markedet slik at innbyggerne må forholde seg til mange forskjellige apper fra skolen, idretten og frivillige organisasjoner i hverdagen. Erfaringene til informantene er dog at innbyggerne er blitt vant med ulike apper og plattformer, og at det er mindre motstand mot det. Den største utfordringen som nevnes er kanskje brukernavn og passord. En mer generell utfordring er dog informasjonsoverflod, slik en kommunal ansatt uttrykker:

«Da blir man mer selektiv i informasjonen man tar til seg, og det blir vanskelig å nå ut til målgrupper man ønsker å nå.»

Fra kommunens side ønskes én plattform, mens realiteten er at IT-verktøy ofte er bygget som en "silo" for en organisasjon, med lite muligheter på informasjonsdeling på tvers. På spørsmål om hvilke muligheter og utfordringer det ville gi ved å samle innbyggere på samme digitale plattform som ulike kommunale avdelinger, frivilligsentraler og frivillige organisasjoner fokuseres det nesten utelukkende på utfordringer fra frivilligsentralenes side. De påpeker behov for en større informasjonskampanje fra kommunens side til brukere, der de opplever at for eksempel Friskus er lite kjent utover Fritidskortet, og der heller ikke kommunale enheter bruker det aktivt. Lite bruk gir lite nytteverdi. Det påpekes også at digitalisering må skje på frivillighetens premisser der man kanskje mister noe i bruk av plattformer (e.g., den menneskelige kontakten). En ting som er viktig for deltakerne er at det ikke l ses til at man må bruke en app og at systemet er fleksibelt, ulike foreninger er forskjellige og har forskjellige behov, det finnes ikke one-size fits all.

Her er det også viktig å påpeke at de ulike aktørene har ulike behov og mandater i denne sammenhengen. Innbyggerne har behov for en oversikt over aktivitetstilbud og muligheten til å drive "aktivitetsshopping" og delta i meningsfulle aktiviteter. Kommunene har et samfunnsansvar for at alle innbyggere skal få tilgang på informasjon, aktiviteter og tilbud. Men som vi så i kap. 3.2.1 har de enkelte frivillige organisasjonene antageligvis varierte behov for markedsføring av sine aktiviteter utover de kommunikasjonskanalene de allerede har etablert. Det fremstår dermed som lite gunstig å pålegge organisasjonene å bruke tid på dette, ikke minst ettersom det dreier seg om innbyggere som bruker sin fritid til innsats i frivillige organisasjoner. Her er det med andre ord behov for å finne løsninger der alle parters behov blir ivaretatt i et samskapingsperspektiv der kommunen ikke tar for stor grad av styring som går ut over motivasjonen til frivillige eller skaper et dårligere utgangspunkt for samskaping mellom kommune og frivilligheten.

Oppsummering og videre forskningsbehov

1.3. Hovedfunn

- Det er et stort mangfold av digitale plattformer som benyttes, med begrensede muligheter for samkjøring mellom plattformene. Det er tvilsomt mht. offentlig anbudsreglement og markedsmekanismer om det er realistisk å utvikle én plattform som skal ivareta alle behov. Det bør derfor vurderes om det kan utvikles en felles teknisk grunnplattform som gjør samkjøring enklere.
- Det er uklare rollefordelinger mellom kommune, frivilligsentraler og frivillige organisasjoner når det gjelder rekruttering av nok brukere til de ulike plattformene.
- De digitale plattformene må betraktes som et supplement til direkte fysisk kontakt med frivillige, ikke som en erstatning
- Kommuner, frivilligsentraler, frivillige organisasjoner og innbyggere er aktører med ulike behov når det gjelder digitale plattformer. Det er behov for løsninger som ivaretar alle parter behov uten å pådytte frivilligheten oppgaver som organisasjonene selv opplever som unødvendige.
- Det later til at det først og fremst er kommunene og plattformutviklerne som er mest opptatt av ivaretagelse av personvern rundt de digitale plattformene.
- Digitalt utenforskap er en sentral utfordring knyttet til digital deltakelse – også i tilknytning til digitale samskappingsplattformer. Det er uklart hvor ansvaret ligger for å løse denne utfordringen.

1.4. Videre forskningsbehov

Dette har vært et begrenset forprosjekt som først og fremst har hatt som mål å avdekke fremtidig forskningsbehov. Noen av de sentrale områdene som ble diskutert i den avsluttende workshopen med deltakerne basert på funn i undersøkelsen er:

1.4.1. Digitalt utenforskap

Digitalt utenforskap fremstår som en betydelig utfordring i nåværende og fremtidig inkluderingsarbeid, der man risikerer at digitale plattformer som skal gjøre inkludering enklere, samtidig ikke er tilgjengelige for brukergrupper med både generelle og digitale utenforskapsutfordringer. Dette er imidlertid en oppgave som man ikke kan forvente at kommunene, organisasjonene eller plattformutviklerne kan løse på egen hånd. Det er derfor behov for mer forskning om samskaping mellom stat/kommune, frivillige organisasjoner, frivilligsentraler og plattformutviklere rundt digitalt utenforskap.

Det er også behov for mer kunnskap om hvordan digitale løsninger og fysiske relasjonsbyggende møter mellom mennesker kan utfylle hverandre i informasjon om tilbud og rekruttering av

frivillige, samtidig som at personvern hensyn ivaretas. Enkelte frivilligsentraler forteller at de på tross av løsningsmuligheter i digitale apper fremdeles bruker system av *Post-it* lapper, som de også ser personvernutfordringer ved. Datatilsynets personvernundersøkelse viser også at det er en bekymringsverdig tendens til at kjennskapen til personvernregelverket og rettighetene har nær sammenheng med sosioøkonomisk status [21], slik at også denne problemstillingen må sees i sammenheng med former for digitalt utenforskap.

1.4.2. Tilrettelegge for at frivilligheten kan synliggjøre sine tilbud

Forprosjektet har identifisert flere utfordringer knyttet til hvordan kommuner kan bidra til at frivilligheten kan synliggjøre sine tilbud og dermed legge bedre til rette for inkludering i lokalsamfunnet. Med et økende antall plattformer og sosiale medier kan det være behov for utviklingen av en felles teknisk løsning som gjør samkjøring på tvers mulig, samtidig som at personvern hensyn ivaretas. På tross av at Datatilsynets personvernundersøkelser viser at innbyggerne er ganske opptatt av personvern på et generelt grunnlag, er inntrykket hos kommunene, frivilligsentralene og organisasjonene i undersøkelsen at praktiske hensyn veier tungt. Dermed står i praksis plattformutviklerne som ønsker å legge til rette for inkludering i lokalsamfunnet i konkurranse med store tunge sosiale plattformer som ikke overholder personvern hensyn på en god nok måte. Dette fremstår dermed også som en kompleks problemstilling der også myndighetene vil spille en viktig rolle i løsningen.

Samtidig er det behov for større forståelse av hvordan de involverte aktørene i samskapingen av digitale plattformer har ulike utgangspunkt og behov. Kommunene har et samfunnsansvar for at alle innbyggere skal få tilgang på informasjon om aktiviteter og tilbud, innbyggere har behov for en oversikt over hvordan de kan delta i meningsfulle frivillige aktiviteter og drive «aktivitetssopping», men organisasjonene har varierte behov for rekruttering og informasjonsspredning og kan være tilfredse med de kanalene for dette som de allerede har etablert. Dermed trenger vi mer kunnskap om hvordan vi kan forene disse behovene uten å påtvinge frivilligheten oppgaver på bakgrunn av behov de selv ikke nødvendigvis alltid har. Det er tenkelig at en felles grunnplattform som muliggjør bedre informasjonsflyt på tvers av plattformer vil gi en bedre tilrettelegging på dette området.

1.4.3. Rollefordelinger og -ansvar mellom kommuner, organisasjoner, plattformutviklere, og brukere.

I dag fremstår det som ullent hvor ansvaret for oppgaver knyttet til digitale samskappingsplattformer ligger. Inntrykket fra forundersøkelsen er at frivilligsentraler ofte får oppgaven med å rekruttere brukere til plattformene, noe som er ressurskrevende. Det er behov for mer kunnskap om vellykkede grep på dette området, og hvordan man kan unngå å pålegge frivillige organisasjoner obligatoriske oppgaver som ikke er forenlige med grunnprinsipper for samskaping. Samtidig er det behov for mer kunnskap om hvordan man kan motvirke stiavhengighet hos organisasjoner når det blir en barriere mot samskaping på dette området.

Referanser

- [1] Roksvaag, K. and I. Texmon, Arbeidsmarkedet for helse-og sosialpersonell fram mot år 2035. Dokumentasjon av beregninger med HELSEMOD, 2012.
- [2] Normann, T.M. and E. Nørgaard, Utfordringer for den nordiske velferdsstaten: sammenlignbare indikatorer. 2009: Nordisk Socialstatistisk Komité.
- [3] Guribye, E., Co-creation of linking social capital in 'municipality 3.0'. Journal of civil society, 2018. 14(1): p. 77- 93.
- [4] Ulrich, J., Samskabelse-en typologi. CLOU skriftsserie, 2016. 2016(001): p. 1-15.
- [5] Torfing, J., E. Sørensen, and A. Røiseland, Transforming the public sector into an arena for co-creation: Barriers, drivers, benefits, and ways forward. Administration & Society, 2019. 51(5): p. 795-825.
- [6] Tortzen, A., Samskabelse som fortælling og praksis: Et kritisk blik på den aktuelle samskabelsesdagsorden. Uden for Nummer, 2017. 2017(34): p. 4-13.
- [7] Kobro, L.U., et al., Demokratisk innovasjon: Teorier og modeller for samskapende sosial innovasjon i norske kommuner. Skriftserien fra Universitetet i Sørøst-Norge. 2018.
- [8] Rodriguez Müller, A.P., et al., A Scoping Review of Empirical Evidence on (Digital) Public Services Co-Creation.
- [9] Macduff, N., Societal changes and the rise of the episodic volunteer. Emerging areas of volunteering, 2005. 1(2): p. 49-61.
- [10] Rochester, C., et al., Volunteering and Society in the 21st Century. 2010: Springer.
- [11] Lember, V., T. Brandsen, and P. Tönurist, The potential impacts of digital technologies on co-production and co-creation. Public Management Review, 2019. 21(11): p. 1665-1686.
- [12] Linders, D., From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. Government information quarterly, 2012. 29(4): p. 446-454.
- [13] Meijer, A. and W. Boon, Digital platforms for the co-creation of public value. Policy & Politics, 2021. 49(2): p. 231-248.
- [14] Eimhjellen, I., Ljunggren, L., Kollektiv handling i digitale medier. Nye digitale skiller? Rapport 2017:3. 2017, Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.
- [15] Helsper, E. (2021). The Digital Disconnect. The Social Causes and Consequences of Digital Inequalities. London: Sage.
- [16] Le, C., Finbråten, H. S., Pettersen, K. S., Guttersrud, Ø. (2021). Helsekompetansen i fem utvalgte innvandrerpulasjoner i Norge: Pakistan, Polen, Somalia, Tyrkia og Vietnam. Befolkningens helsekompetanse, del II. Rapport IS-2988. Helsedirektoratet, Høgskolen i Innlandet og Oslo Met.
- [17] Nybakke, H. L., Rødseth, E., Gullsløtt, M. K., Bjørvig, S. & Dyb, K. (2021). Fremskritt for e-helse gir også digitalt utenforskap. Kronikk, Dagens Medisin. Lastet ned 1. juni 2022 fra: <https://www.dagensmedisin.no/artikler/2021/09/15/fremskritt-for-e-helse-gir-ogsaa-digitalt-utenforskap/>
- [18] Lighthart, R., J. Porokuokka, and K. Keränen. Using digital co-creation for innovation development. 2016. European association for research on services conference.
- [19] Guribye, E. & Erdvik, I. (2022). Muligheter og utfordringer i digital samskaping. En case-studie av Friskus- plattformen. NORCE Samfunn rapport 30/2022.
- [20] Arnesen, D.; Grødem, A. S.; Ervik, R. & Eimhjellen, I. (2021). Erfaringer fra forsøkskommunenes innføring av Fritidskortet. Rapport 2021:2. Institutt for samfunnsforskning
- [21] <https://www.datatilsynet.no/regelverk-og-verktoy/rapporter-og-utredninger/personvernundersokelser/personvernundersokelsen-20192020/>