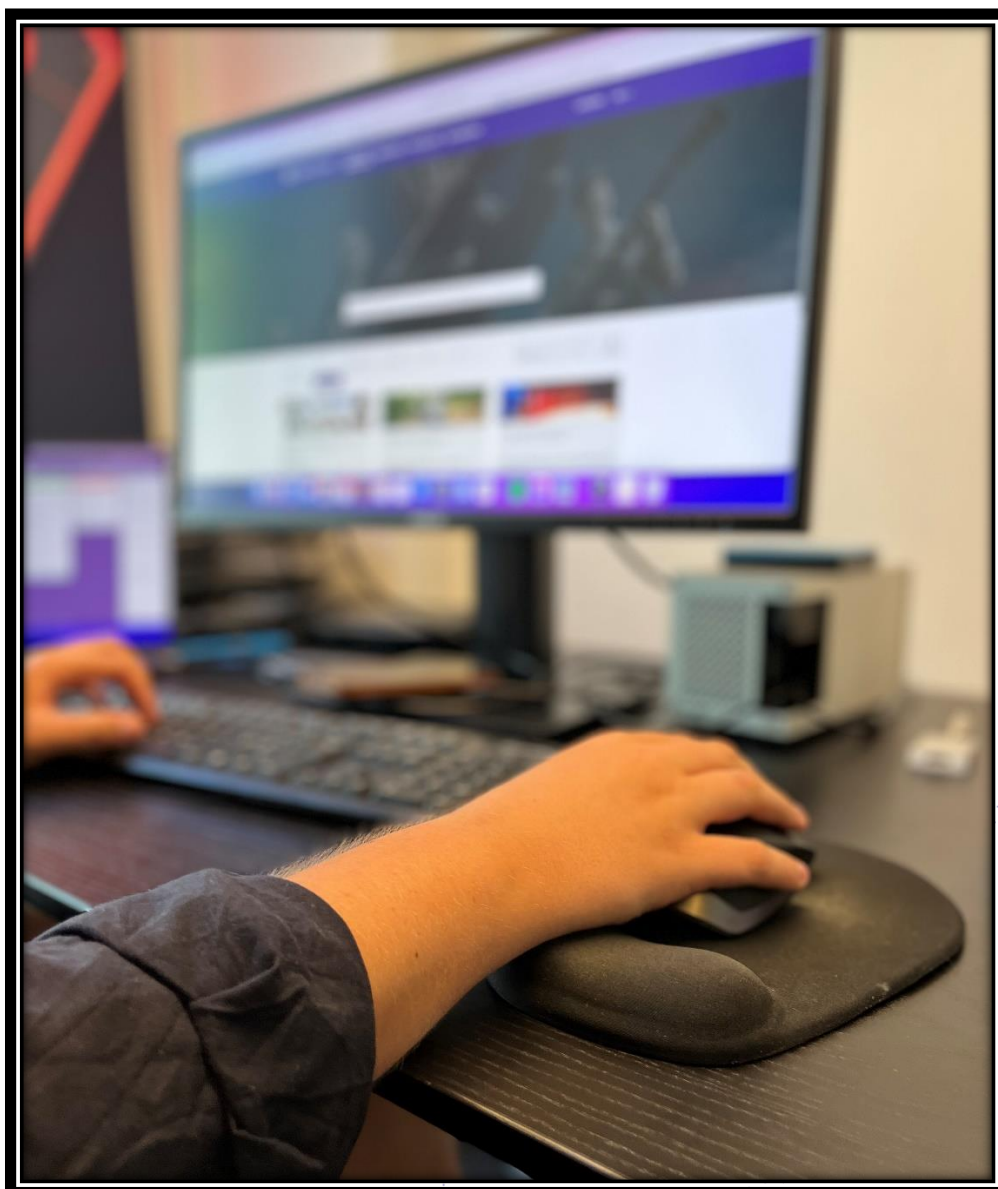


Muligheter og utfordringer i digital samskaping

En casestudie av FRISKUS-plattformen

Eugene Guribye & Irina Erdvik

Rapport 30-2022 NORCE Helse og Samfunn



Rapporttittel	Muligheter og utfordringer i digital samskaping
Prosjektnummer	101836
Institusjon	NORCE Samfunn
Finansiering	Norges Forskningsråd
Rapportnr.	30-2022 NORCE Helse og Samfunn
Antall sider	27
Publiseringsdato:	August 2022
Stikkord	Samskaping, digitalisering, MEDSAM

Ansvarsavgrensning

NORCE is not liable in any form or manner for the actual use of the documents, software or other results made available for or resulting from a project and does not warrant or assume any liability or responsibility for the completeness or usefulness of any information unless specifically agreed otherwise in the tender and resulting contract document.

ISBN nr. 978-82-8408-242-4

Innhold

Sammendrag	3
Innledning	5
Metode.....	8
Funn.....	10
Mulighetsrom	10
Rekruttering av frivillige	10
Oversikt over aktiviteter i lokalsamfunnet	11
Synliggjøring av organisasjoner	12
Fritidskortet	12
Personvernshensyn	12
Samskaping	13
Utfordringer	14
Rekruttering av brukere.....	14
Rollefordeling	15
Digitalt utenforskap	16
Konkurransen og teknologisk samordning mellom digitale plattformer	18
Gamification	20
Pandemien.....	21
Diskusjon	23
Referanser	24

Sammendrag

Digital teknologi spiller en stadig økende rolle i vår kommunikasjon, interaksjon og organisering. Myndighetenes strategi om digitalt førstevalg legger opp til stor grad av digital kommunikasjon mellom kommuner og innbyggere, mens FN fremhever såkalt e-deltakelse (*e-participation*) som en hjørnestein i inkluderende kommuner. De siste årene har vi sett en stor økning i interessen for digitale plattformer i forbindelse med samskaping av offentlige tjenester. Hvilke mulighetsrom for samskaping mellom kommuner, frivillige organisasjoner og frivillige gir slike digitale plattformer, og hva er hovedutfordringene med dem? I denne undersøkelsen legger vi til grunn en case-studie av en slik plattform, Friskus, basert på data fra en spørreskjemaundersøkelse om Friskus-plattformen gjennomført i 2020-2021. Respondentene bestod av ansatte i kommune og frivillige organisasjoner, frivillige medarbeidere og andre – hovedsakelig brukere av Fritidskortordningen. I tillegg har vi gjennomført samtaler med ansatte i Friskus om utfordringene de har møtt på i sitt arbeid.

Undersøkelsen viser at brukerne opplever at plattformen muliggjør enklere rekruttering av frivillige, oversikt over aktiviteter i lokalsamfunnet, synliggjøring av organisasjoner, og koordinering av aktiviteter på tvers av sektorer og organisasjoner. Samtidig har plattformen fungert som en portal for bruk av *Fritidskortet*, der tusenvis av familier har kunnet finne og betale for sine barns deltakelse i fritidsaktiviteter. Brukerne trekker også frem det at plattformen er reklamefri som noe positivt.

Samtidig viser undersøkelsen at slike digitale plattformer står ovenfor flere felles utfordringer. Covid-19 pandemien har medført et betydelig omfang av avlysninger av aktiviteter i frivillige organisasjoner, noe som også ble gjenspeilet i aktivitetsoversikten i Friskus. En annen utfordring handler om rolleavklaringer mellom kommune og leverandører, blant annet i forbindelse med brukerstøtte og rekruttering av brukere. For at plattformen skal kunne fungere som ønsket, krever det en innsats for å forankre bruken av den i lokalsamfunnet. I kommuner der man har forsøkt å gjøre det obligatorisk for frivillige organisasjoner som mottar kommunal støtte å bruke plattformen, fremstår bruken av den som mindre lystbetont. Samtidig har man på denne måten sikret flere brukere.

Konkurransen og utfordringer knyttet til teknologisk samordning med andre digitale plattformer som Facebook fremstår også som en betydelig utfordring for slike plattformer. Brukeres forventninger til disse later til å være preget av erfaringer med funksjonalitet og brukerstøtte i de langt større plattformene, samtidig som at viktige og komplekse problemstillinger knyttet til personvernforordningen GDPR i liten grad later til å oppta brukerne. Oppblomstringen av en hel rekke konkurrerende digitale plattformer fremstår som en utfordring i seg selv, der brukere opplever det som ressurskrevende å forholde seg til så mange plattformer som ikke er kompatible med hverandre. Dette fordrer at det må gjøres verdimesige valg i utviklingen av digitale samskapingsplattformer.

Undersøkelsen tydeliggjør også at digitalt utenforskap er en samfunnsutfordring som også påvirker digital samskaping. Som i andre undersøkelser om bruk av digital teknologi viser undersøkelsen at sosiale skiller også kan reproduseres i digitale medier, med konsekvenser for deltakelse. Krav og forventninger til brukerstøtte og kontinuerlig oppdatering og forbedring av

funksjoner, fremstår som lite forenlig med de ressursene Friskus har tilgjengelig. Kommunene har ofte ikke ressurser tilgjengelig for å levere den oppfølging og brukerstøtte som de minst digitale brukere trenger. Dermed kan det være behov for at de sentrale myndighetene i større grad understøtter slike prosesser i tråd med ambisjonene om samskaping av velferd og motvirkning av digitalt utenforskap.

Innledning

Det siste tiåret har vi sett et økt fokus på samskaping mellom offentlig og frivillig sektor som en del av løsningen på fremtidens og nåtidens velferdsutfordringer. I NOU 2011:11 «Innovasjon i omsorg» snakkes det for eksempel ambisiøst om «den andre samhandlingsreformen» - der næromsorg, medborgerskap og samproduksjon skal utvikles gjennom partnerskap mellom kommunene og sivilsamfunnet. Samskaping har blitt definert som en prosess der «to eller flere aktører samarbeider for å løse en offentlig oppgave eller et samfunnsproblem gjennom en konstruktiv utveksling og anvendelse av deres forskjellige erfaringer, ressurser, kompetanser og ideer» (Torfing et al., 2019, s. 802). Forskning har vist at samskaping lykkes best hvis den gir rom for likeverdig samarbeid der alle parter ressurser og kunnskap kan komme i spill, noe som krever en ny tilnærming til ledelse (Torzen, 2017; Guribye, 2016). Samskaping er heller ikke noe man kan «presse ned over hodet» på frivilligheten (LaCour, 2014). Satsingen på samskaping mellom offentlig og frivillig sektor har medført et stort metodearbeid i de nordiske landene, med stort fokus på utvikling av plattformer for samskapingen.

De siste årene har vi i den forbindelse sett en stor økning i interessen for *digitale teknologier* i forbindelse med samskaping av offentlige tjenester (Lember et al., 2019). Myndighetene har lagt opp til digitalt førstevalg – det vil si at digital kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialog mellom innbyggere og offentlige virksomheter; mellom næringsliv og offentlige virksomheter; og internt i forvaltningen. Dette henger sammen med et ønske om effektivisering i offentlige tjenester (Difi, 2011). Det har samtidig blitt lagt håp til at kommunikasjonsteknologien kan gi legge til rette for masseproduksjon og samarbeid rundt offentlige verdier (*public value*), og slik sett gjøre det mer mulig for innbyggere å gjøre mer for seg selv enn noen gang (Linders, 2012).

FN betrakter E-deltakelse (*electronic participation*) som en hjørnestein for inkluderende myndigheter. I deres E-participation index måles bruk av online tjenester for å dele informasjon med innbyggere, online interaksjon med stakeholders og online engasjement i beslutningsprosesser. Den siste målingen fra 2020 viser at Norge er rangert svakest av de nordiske landene på dette området, på en 13. plass i rangeringen der Danmark er på toppen¹. Tall fra Frivillighet Norges Frivillighetsbarometer viser at over 70 prosent mener at det bør bli enklere å få oversikt over fritidsaktiviteter her i landet, spesielt for barn og unge². Lavinntektsfamilier, unge mennesker og innvandrere er fremtredende i etterspørselen etter dette behovet.

Men det har også blitt utviklet en hel del digitale løsninger på dette feltet her i landet de siste årene, inkludert Nyby.no, Vilmer.no, Spond.com, Friskus.com, Rydde.no, Minsak.no og etter hvert en hel rekke andre løsninger (Guribye & Iversen, 2022). I tillegg benyttes etablerte sosiale medier som Facebook til å rekruttere frivillige til arrangementer. Vi vet derimot mindre om hvordan dette fungerer i praksis, og hvilke utfordringer og mulighetsrom de digitale løsningene presenterer for sine brukere. Det store spekteret av digitale løsninger som ikke nødvendigvis er kompatible med hverandre, og digitalt utenforskap er noen av de potensielle utfordringene på dette feltet.

¹ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/E-Participation-Index>

² <https://www.frivillighetnorge.no/nyheter/71-prosent-mener-det-m%C3%A5-bli-enklere-%C3%A5-finne-fritidsaktiviteter/>

Samtidig utgjør Covid-19 pandemien en kontekst der massiv avlysning av planlagte aktiviteter (Arnsen & Sivesind, 2021) har presentert en betydelig tilleggsutfordring for disse løsningene.

Mobil- og nettverksteknologi spiller uten tvil en stadig økende rolle i vår kommunikasjon, interaksjon og organisering (Eimhjellen & Ljunggren, 2017). Dette reiser spørsmål om teknologien gjør det lettere å engasjere seg som medborger, om den forsterker eller svekker forskjeller mellom grupper, og hva slags implikasjoner den har for medborgerskap. Forskning har vist til utfordringer knyttet til interessekonflikter og verdiulikheter hos interessenter, begrensninger i teknologien som gjør det vanskelig å speile kompleksiteten i et samfunn, og ulikheter mellom grupper når det gjelder evner til å bruke den nye teknologien (Lember, 2018). Forskning har vist at innvandrere, eldre og folk med lavere utdanning har svakere digitale ferdigheter enn andre i befolkningen (Le et al., 2021; Bjønness et al., 2021). Eimhjellen og Ljunggren (2017) fant på bakgrunn av en spørreundersøkelse blant et representativt utvalg av 5000 nordmenn at sosiale skiller i sosial og politisk deltakelse reproduseres i digitale medier, og konkluderer at dette kan ha viktige implikasjoner for medborgerskap og demokrati. Dette er også i tråd med internasjonal forskning (Helsper, 2021). Covid-19 pandemien har også bidratt til å synliggjøre digitalt utenforskap som en utfordring for velferdsstaten (Nybakke et al., 2021).

Et annet aspekt ved dette er at det å ta i bruk nye digitale teknologier ikke er like enkelt for alle (Lightart et al., 2016), slik at spørsmål om hvordan man kan tilpasse brukergrensesnitt og motivere ulike grupper til å ta i bruk denne teknologien, står sentralt. Slike forhold medfører at det kan være behov for betydelig eksperimentering og «learning by doing» i utviklingen av slike digitale plattformer (Kleinhans et al., 2021).

I denne rapporten er fokuset på FRISKUS (friskus.com) sin rolle som en samskapingsplattform. FRISKUS er en digital plattform som tilbyr tjenester til organisasjoner og kommuner, og som har som mål å gjøre det enkelt å delta på fritidsaktiviteter og være frivillig. Over 2100 lag, organisasjoner og kommunale avdelinger er registrert i plattformen, som inkluderer tjenester som³:

- Aktivitetskalender
- Koordinerings- og rekrutteringsverktøy
- Oversikt over alle arrangører/grupper i din kommune
- Velg selv tidspunkter du vil være frivillig
- Sertifikat/ kvalifisering av frivillige
- Melding- og varslingssystem
- Medlemsregister
- Søke jobb eller utveksling? Hent ut din aktivitets-CV

³ <https://www.friskus.no/produkter/?lang=no>

- Del dine aktiviteter til sosiale medier, og tips en venn

I tillegg har Friskus sammen med flere kommuner utviklet en digital løsning for *Fritidskortet*. I Bufdir sitt pilotprosjekt om Fritidskort fikk barn og unge tildelt 1000 kroner i halvåret til fritidsaktiviteter. I Friskus har man forsøkt å legge til rette for at barn og unge – og deres foreldre eller foresatte - kan finne aktiviteter og betale kontingenter. Kortet kunne kun brukes til å betale for forhåndskjente aktiviteter.

I forskningsprosjektet MEDSAM: Modeller for medborgersamskaping⁴ inngår FRISKUS i et samarbeid med 5 forskningsmiljøer i Norge og Danmark, 7 norske og danske kommuner, og Norges Frivilligsentraler. Et delmål i forskningsprosjektet er å innhente kunnskap om og utvikle møteplasser for samskaping mellom kommune og innbyggere. Et sentralt spørsmål er dermed hvordan man kan etablere bredt inkluderende møteplasser og kommunikasjonssystemer som fasiliterer medborgersamskaping? Det er behov for å utvikle tilnærminger som gjør at man i større grad engasjerer et bredere lag av befolkningen i samskapingsprosesser, noe som gjør digitale plattformer spesielt anvendelige. Det har her vært fokus blant annet på hvilke muligheter digitalisering gir for å styrke kommunikasjon og rekruttering (Frivillighet Norge, 2018), og på digitale virkemidler for å gi økt engasjement. På denne bakgrunnen har det blitt innhentet empiri fra brukere av FRISKUS-plattformen for å få en bedre forståelse av brukernes erfaringer. Det er disse erfaringene som står i fokus i denne rapporten.

Hovedproblemstillingene i studien har vært:

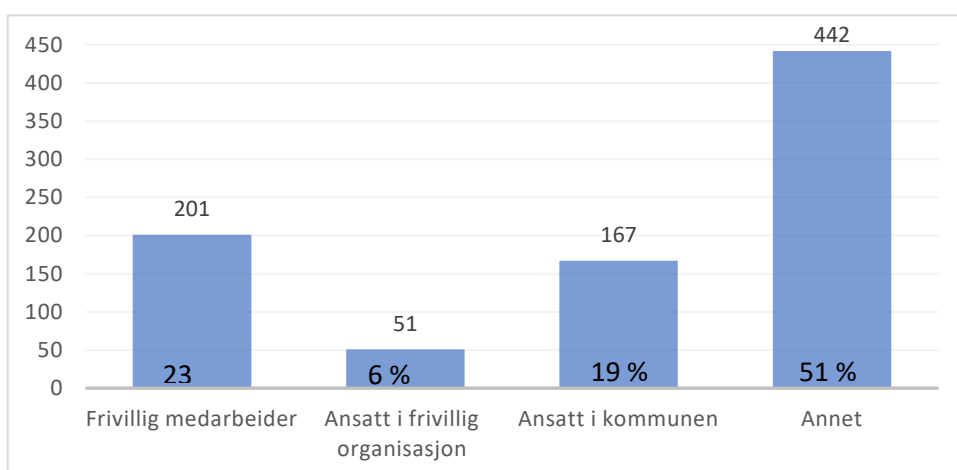
- Hvilke mulighetsrom for samskaping gir den digitale plattformen?
- Hva er hovedutfordringene knyttet til samskaping gjennom den digitale plattformen?

⁴ Studien er finansiert av Forskningsrådet, prosjekt 295980

Metode

Denne rapporten baserer seg på kvalitative fritekstbesvarelser innhentet gjennom en spørreundersøkelse som ble administrert til brukere av FRISKUS-plattformen. Brukerne ble invitert til å besvare undersøkelsen da de besøkte FRISKUS sine nettsider i perioden august 2020-juni 2021. Brukerne ble invitert til å delta i undersøkelsen etter å ha gjort en «aksjon» i plattformen, e.g. meldt seg på en aktivitet. Spørreundersøkelsen resulterte i 861 besvarelser. Det kan ikke utelukkes at noen brukere har besvart undersøkelsen flere ganger, og at antallet unike respondenter er noe lavere enn dette.

I undersøkelsen fikk hver respondent anledning til å oppgi sin rolle som bruker av FRISKUS gjennom å krysse av for om de var frivillig medarbeider, ansatt i kommunen, ansatt i frivillig organisasjon eller annet. Majoriteten av respondentene tilhørte den sistnevnte kategorien, *annet*. Ved gjennomgang av besvarelsene synes det tydelig at respondentene i denne kategorien i all hovedsak er personer som bruker FRISKUS-plattformen til å benytte seg av fritidskortet og betale aktivitetsavgift for sine barn. Analysen av datamaterialet er basert på besvarelsene til alle respondentene i de fire kategoriene. Da respondentenes rolle som FRISKUS-brukere kan være relevant for forståelsen av de kvalitative fritekstbesvarelsene vil denne oppgis for hvert sitat i den påfølgende teksten.



Tabell 1. Respondenter fordelt på ulike brukerroller

Spørreundersøkelsen hadde 4 åpne spørsmål som danner noe av utgangspunktet for datamaterialet i studien:

- (1) «Hva er bra med FRISKUS?»
- (2) «Hvilke nye muligheter gir FRISKUS til å skape engasjement, organisere møter og frivillige aktiviteter?»
- (3) «Hva er mulighetene og barrierene i FRISKUS med hensyn til å få inn innspill fra frivillige og skape dialog mellom frivillige, organisasjoner og kommuner?» og
- (4) «Hva kan forbedres for at FRISKUS skal bli et enda bedre verktøy for deg?».

I tillegg har vi gjennomført samtaler med 3 ansatte i Friskus gjennom prosjektperioden. Dette har gitt verdifull informasjon om utfordringer sett fra plattformutviklers side, ikke minst i lys av funn fra brukerundersøkelsen. Det samlede kvalitative datamaterialet er analysert ved hjelp av tematisk analyse i softwareprogrammet NVivo.

Funn

I det samlede datamaterialet på 861 besvarelser var det mange som roste FRISKUS og det var også mange som kom med konstruktiv kritikk og tips til forbedring og videreutvikling av plattformen. Alle disse får naturlig nok ikke plass innenfor rammene av denne rapporten. Den videre teksten presenterer overordnede funn fra datainnsamlingen, utdypet av et utvalg kvalitative fritekstbesvarelser i sitatform. Avsnittene reflekterer de åpne spørsmålene i spørreundersøkelsen.

Mulighetsrom

I spørreundersøkelsen ble respondentene bedt om å beskrive hvilke nye muligheter de opplever at FRISKUS gir til å skape engasjement, samt å organisere møter og frivillige aktiviteter. Svarene vitner om at Friskus som en digital plattform tilrettelagt for kommuner, frivillige organisasjoner og frivillige er et redskap som gir nye muligheter for rekruttering av frivillige; å få oversikt over aktiviteter i lokalsamfunnet; å synliggjøre organisasjoner; å bruke Fritidskortet; og å muliggjøre enklere samskaping på tvers av sektorer og organisasjoner. I tillegg trekker respondenter frem enkelte aspekter ved personvern som gjør at Friskus skiller seg fra for eksempel digitale plattformer som selger informasjon om brukere til reklameformål.

Rekruttering av frivillige

Av de nye mulighetene FRISKUS byr på relatert til å skape engasjement, organisere møter og frivillige aktiviteter fremheves plattformens bidrag til annonsering og rekruttering av nye medlemmer, samarbeid og deltakelse. Dette gjelder både for frivillige organisasjoner og kommunale virksomheter som rekrutterer frivillige til sine formål:

«Gir oss nye medlemmer». (Frivillig medarbeider)

«Å legge ut frivillig oppdrag som forhåpentligvis bidrar til at flere engasjerer seg». (Frivillig medarbeider)

«At det kopler sammen mennesker med behov og folk som er i stand til å hjelpe». (Frivillig medarbeider)

«Gir innbyggere et godt verktøy til å bruke innenfor organisasjoner og benytte seg av privat til deltakelse og rekruttering». (Ansatt i kommunen)

«Å kunne nå ut raskt for å få frivillige til å delta i aktiviteter for våre brukere i kommunen. Jobber med eldre som bor hjemme og ser stor nytteverdi i å ha Friskus for å kunne sette i gang raskt med aktiviteter til de eldre». (Ansatt i kommunen)

Flere respondenter trekker frem konkrete funksjoner innenfor den digitale plattformen som de opplever er spesielt nyttige, for eksempel muligheten til å kunne sende ut arrangementsinvitasjoner og informasjon til mange personer på én gang, muligheten for å skru av eller på en chat-funksjon innenfor et arrangement, og å få en oversikt over hvor mange som kommer til et arrangement:

«Det er mye lettere å sende alt og alle en link til samme informasjon. På den måten kan man gjøre arrangement mer tilgjengelige og transparente, samtidig som man kan få frivillig arbeidskraft gjennom samme plattform. Veldig bra!». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«Den 2 veise kontakten med chat er super. Å hake av for å sende til flere på en gang er flott. Medarrangør er flott». (Ansatt i kommunen)

«Det er bra at man kan få laget aktiviteter og at medlemmer kan melde seg på slik at vi får oversikt over hvem som kommer». (Ansatt i kommunen)

Oversikt over aktiviteter i lokalsamfunnet

Dersom plattformen aktivt tas i bruk av kommune, organisasjoner og frivillige, vil den kunne gi en omfattende oversikt over aktiviteter i lokalsamfunnet. Dette kan blant annet bidra til at enkeltpersoner inkluderes i slike sosiale aktiviteter uten å måtte henvende seg andre steder, samtidig som at frivillige generelt kan finne ut hvor det er behov for ens ressurser:

«Gratis annonsering av tilbud på aktiviteter er bra. Og for innbyggerne kan det bli lettere å finne aktivitetstilbud». (Ansatt i kommunen)

«Det er kjekt å kunne bli med på ting med andre og det var lett å melde seg på». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«Lett å se om noen trenger hjelp». (Annet)

«Mye samlet på et sted! Kan brukes av både kommune, frivillighet og andre aktører». (Ansatt i kommunen)

«Enkelt å bruke og du finner hva som skjer i nærområde til enhver tid». (Annet)

Her fremheves også helt konkrete måter som respondentene bruker plattformen på. I en av kommunene har man for eksempel laget en gruppe i Friskus for ansatte ved et omsorgssenter sammen med pårørende til beboere, noe som muliggjør enklere kommunikasjon:

«Felles oversikt over alle aktiviteter i kommunen. Har laga gruppe der tilsette og pårørende til bebuarar på omsorgssenter er medlemmar - > felles info.kanal der ein når mange». (Ansatt i kommunen)

Andre peker på verdier av plattformen for konkrete brukergrupper:

«Hvis det ligger mye nytt og oppdatert informasjon der, kan det bidra positivt for flere, og kanskje spesielt eldre personer». (Frivillig medarbeider)

Synliggjøring av organisasjoner

For frivillige organisasjoner gir plattformen også muligheter til å synliggjøre sine aktiviteter ovenfor lokalbefolkningen og kommunen, noe som fremheves som en verdi i seg selv:

«Det fine med Friskus er at vi faktisk kan se på en enkel måte hva som skjer i kommunen vår. Det er enkelt for oss som er i frivillig organisasjon kan informere om hva vi driver med». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«Får vist fram spekteret av aktiviteter som organisasjonene har. Får vist fram tverrfagleg samarbeid». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«Synliggjøring og ideformidling». (Annet)

Fritidskortet

Mange respondenter har besøkt plattformen for å kunne benytte seg av Fritidskortet. Dette er som nevnt innledningsvis en løsning som Friskus har utviklet sammen med flere kommuner gjennom et pilotprosjekt i Bufdir. Barn og unge fikk tildelt 1000 kroner i halvåret til forhåndsgodkjente fritidsaktiviteter, som de kunne melde seg på gjennom Friskus.

«Hjelper barn og unge til å faktisk kunne ha fritidsaktiviteter og gjerne. For noen foreldre betyr de 900,- mye i en trang økonomi. I tillegg er det mye enklere å få oversikt over hvilke tilbud som faktisk er i kommunen en bor i, det har vært veldig etterlengt. KJEMPE opplegg som vil hjelpe mange barn og foreldre! Tusen takk!». (Annet)

«Grei oversikt over arrangører, enkelt å se hvem som tilbyr Fritidskort». (Ansatt i kommunen)

Personvernshensyn

Sosiale medieplattformer benyttes av svært mange nordmenn, men involverer salg av informasjon om brukerne til tredjeparter og utstrakt bruk av reklame. Disse aspektene ved slike digitale plattformer har kommet mer i fokus de senere årene, ikke minst gjennom personvernforordningen GDPR (General Data Protection Regulation), som gir et sett med datasikkerhetsregler for alle selskaper som opererer innenfor EU, uavhengig av hvor virksomheten er basert⁵. Hensikten med forordningen er å gi folk mer kontroll over sine personlige data. Friskus var allerede før GDPR opptatt av å skape en reklamefri plattform der informasjon om brukerne ikke selges videre til tredjeparter:

«Vi var langt på vei til en integrasjon med Facebook, men så kom GDPR. Men det fungerer å dele på Facebook. Superpositivt at det er flere som har fått med seg at det er en reklamefri plattform.»

⁵ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/eu-data-protection-rules_en

Friskus har fokus på datasikkerhet, forebygge overgrep, unngå reklame, unngå (all) bruk av cookies» (ansatt i Friskus).

«Har vært positivt med fokus på GDPR etter at de kom i 2018, og samsvarte godt med utviklingen av Friskus – vi kom tidlig på, og utviklet Friskus deretter» (ansatt i Friskus)

De viser til at oversikten over hva som er tillatt ifølge personvernforordningen og ikke, kan være utfordrende for den enkelte kommune. I noen tilfeller har Friskus orientert kommuner om at ønsker om å kunne benytte seg av brukerinformasjon ikke tillates. *«Man skal ikke vite alt om alle».*

Noen respondenter fremhever det som en fordel at portalen er reklamefri, noe som ikke minst bidrar til å gjøre plattformen mer oversiktlig:

«Det er bra å ha en portal der man kan begrense antall deltakere, at folk kan melde seg av og på selv, og at portalen er reklamefri». (Ansatt i kommunen)

«Oversiktlig. Uten reklame». (Ansatt i kommunen)

Samskaping

Respondentene forteller hvordan FRISKUS bidrar til å skape oversikt over aktiviteter og kan bidra til bedre samarbeid om og koordinering av aktiviteter både på tvers av lag og foreninger, men også mellom kommune og sivilsamfunnet:

«Ei totaloversikt vil være god slik at kommunen og frivillige lag sammen kan gi god informasjon og eit godt tilbud til kommunen». (Ansatt i kommunen)

«Gjer betre samarbeid og kommunikasjon mellom organisasjonar». (Ansatt i kommunen)

«Det har ett bra potensial for å knytte bånd mellom frivilligetjeneste og helsevesen». (Ansatt i kommunen)

Respondentene ble konkret spurt om mulighetene og barrierene i FRISKUS når det gjelder å få innspill fra frivillige og skape dialog mellom frivillige, organisasjoner og kommuner. Blant mulighetene man her peker på er blant annet bedre samhandling og koordinering av aktiviteter samt muligheten til å rekruttere frivillige som sitter på verdifull kunnskap.

«Kan vera lettare for fleire lag og organisasjonar å samarbeida. Kan unngå at fleire arrangement i ei bygd blir på same dag». (Frivillig medarbeider)

«Når du er med i Friskus så kan du komme i kontakt med andre organisasjoner for å få til et samarbeid. Da kan flere organisasjoner samarbeid om tidspunkt for sine arrangement og få flere deltakere på aktivitetene». (Frivillig medarbeider)

«Skape kommunikasjon på et bredere spekter når en får med seg flere frivillige. Mange innehar mye kunnskap som kan være til nytte for videre bygging av den "sosiale og praktiske" plattformen i kommunen». (Frivillig medarbeider)

«Fordel er at vi som frivillige ser hva andre i kommunen har av aktiviteter og kan opprette kontakt om vi ønsker å utveksle erfaringer eller samarbeide». (Frivillig medarbeider)

Utfordringer

Både respondenter og ansatte i Friskus peker på flere utfordringer knyttet til digitalisering, digitale plattformer generelt, og Friskus spesifikt. Dette handler blant annet om at plattformens nytte avhenger av at den faktisk brukes i tilstrekkelig grad; digitalt utenforskap som en samfunnsutfordring; rollefordeling mellom kommune og plattformutvikler; teknologisk samordning på tvers av digitale plattformer; rene brukerutfordringer; og bruk av plattformen under pandemien.

Rekruttering av brukere

Noen av brukerne fremhever at plattformen først er nyttig dersom den tas i bruk av mange aktører, noe som krever en innsats i form av promotering:

«Det gir mange muligheter, utfordringen er å få folk til å bruke plattformen». (Ansatt i kommunen)

«UT PÅ SOSIALE MEDIA. Kan ikke understreke hvor viktig dette er. Sku ønsk Friskus var ute på sosiale media så det kunne blitt kasta i fjeset på meg. Det er lett å glemme Friskus å derfor gå glipp av noe». (Ansatt i kommunen)

«Flere store PR-kampanjer slik at flere får øynene opp for FRISKUS». (Ansatt i frivillig organisasjon)

I kommunene har man også sett dette behovet, og enkelte har følgelig pålagt organisasjoner som mottar økonomisk støtte fra kommunen å benytte seg av plattformen for å sikre at den blir et nyttig redskap. Noen brukere opplever imidlertid dermed at plattformen tvinges på dem. Dette er spesielt noe som trekkes frem av frivillige medarbeidere som en uheldig løsning:

«Greitt dersom mange tar det i bruk aktivt, men det kan fort bli ei til plattform som er meir til irritasjon enn til nytte.» (Frivillig medarbeider)

«Vet ikke, et system ekstra som vi nesten blir påtvunget som arrangør uten noe tilknytning til den aktiviteten vi faktisk driver med. aner ikke hvilken nytte dette skal ha.» (Frivillig medarbeider)

Samtidig har fordelen av en slik tilnærming vært at man har sikret flere brukere til plattformen, som selvfølgelig er en forutsetning for at den skal fungere etter sin hensikt. Fra Friskus sin side poengteres det at det i utgangspunktet burde være uproblematisk at det stilles søknadsvilkår til organisasjoner i en kommune, men samtidig må kommunene på en god måte kommunisere grunnlaget for hvorfor det er behov for å samarbeide om å samle tilbudet på ett sted. Dette fordrer faglig informasjon med utgangspunkt i Fritidserklæringen, Leve hele livet reformen, Barnevernsreformen og så videre. Frivillighetsbarometeret viser også at 71 % av deltakerne i undersøkelsen syntes det bør bli enklere for barn og unge å finne fritidsaktiviteter å delta på. Dermed kan det være behov for samskaping mellom kommune, organisasjoner og digitale

tjenesteleverandører for å samles om felles løsninger uten at dette oppleves som tvang fra organisasjonenes side.

Rollefordeling

Utfordringene knyttet til rekruttering av brukere synliggjør også en mer overordnet utfordring for slike digitale plattformer: rollefordelingen mellom kommune og plattformutviklere. Det er ikke nok for kommuner å bare kjøpe seg plattformen og vente på at organisasjoner og frivillige skal begynne å bruke den, men hvem er ansvarlig for rekrutteringsarbeidet? Erfaringen hos ansatte i Friskus er at det er i kommuner der man er villige til å bruke ressurser for å sørge for brukere til plattformen at den oppleves som mest nyttig. Det kan ikke forventes at Friskus, som en liten virksomhet med få ansatte, skal sørge for rekruttering av brukere til plattformen.

Men det er også andre områder der rollefordelingen mellom Friskus og kommunene er noe uklare. Dette gjelder for eksempel spørsmålet om brukerstøtte. Sett fra brukernes perspektiv konkurrerer plattformen med andre digitale plattformer drevet av enorme multinasjonale selskaper som Facebook. Dermed forventes det også fra Friskus en kontinuerlig oppdatering og forbedring av tjenesten, og rask og gjerne personlig brukerstøtte, noe som ligger langt utenfor det Friskus har mulighet til å tilby:

«Lytt til brukerne, oppdater konstant. Gjør det så brukervennlig som mulig». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«Friskus byrjar å bli bra, rask kundeservice og gode verktøy er nøkkelen til kontinuerleg forbedring». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«Skulle vært raskere på utviklingssiden. Dere tar gjerne i mot innspill, men forbedringene tar tid». (Ansatt i frivillig organisasjon)

Svært mange kommentarer fra respondenter i undersøkelsen handler dermed om helt konkrete brukerutfordringer og forslag til forbedringer:

«Vet ikke. Forenkla ting. Pass på at programmene er oppe «og går». Mindre hit og dit og fram og tilbake. Heldigvis fikk jeg snakket med en trivelig fyr på telefonen som var veldig hjelpsom». (Annet)

Det varierer også hvilken form for brukerstøtte som etterspørres. Mens noen benytter seg av support per telefon ønsker andre en brukermanual («kokebok»), mens atter andre ønsker webinar og opplæringsfilmer på nett. En av informantene formidler sågar et ønske om lokale brukerkurs som ikke foregår på nett men gjennom fysisk tilstedeværelse i plenum. Opplæringen ønskes også differensiert for ulike brukerroller (innbygger vs. arrangør) tilknyttet FRISKUS-portalen:

«Det er att der sitter folk å svarer deg litt høflig når vi gamle spør om helt alminnelige ting i telefonen. Det er ikke så lett for oss gamle som ikke forstår alt». (Annet)

«Må få en grei "kokebok" hvordan en kan gå frem». (Frivillig medarbeider)

«Fortsett med webinar for brukere av tjenesten». (Frivillig medarbeider)

«ikke nett kurs, men lokale brukerkurs i plenum». (Frivillig medarbeider)

Respondentene fremhever også viktigheten av at administrator fjerner utdaterte aktiviteter, og at brukerkonto knyttes opp mot innbyggers kommune/sted eller at det er lettere å lagre stedet der man ønsker å bli oppdatert på arrangementer:

«Lettere tilgang og søking til de forskjellige aktivitetene, samt at administratorene fjerner gamle aktiviteter raskt. Brukerkontoen bør automatisk være knyttet opp til kommunen og stedet hvor en hører til!». (Frivillig medarbeider)

Videre ønsker man bedre filteringsmuligheter, og muligheten til å skille mellom arrangementer og drift:

«Bedre filter, mulighet til å søke i alderskategorier. Også flere søke muligheter på selve aktivitetene. Det kommer opp så mange uaktuelle treff at det blir uoversiktlig for f.eks. mennesker som ikke behersker flytende norsk eller gode datakunnskaper». (Ansatt i frivillig organisasjon)

Etter innføringen av Fritidskortet i 2020 fikk Friskus 1000 nye brukere per uke, slik at det sier seg selv at kravene om brukerstøtte og kontinuerlig oppdatering fremstår som en formidabel og i utgangspunktet umulig oppgave for Friskus. Friskus fremhever at de i utgangspunktet kun leverer plattformen, og ikke support. Likevel bruker de mye ressurser på å levere førstelinjestøtte til brukere. Det er dermed ønskelig at kommunen bør hjelpe med brukersupport. For å understøtte dette har man blant annet opprettet en verktøykasse på Friskus sine nettsider. Men forventningene til leverandør fremstår likevel som langt i overkant av det som er realistisk: «De kjøper plattformen for en liten sum, og skal få støtte, men forventer veldig mye».

Digitalt utenforskap

Digitalt utenforskap utgjør som nevnt innledningsvis en betydelig samfunnsutfordring, spesielt i lys av *digitalt førstevalg* og strategien der digital kommunikasjon skal være den primære kanalen for dialog med innbyggere. Det er dermed ikke overraskende når flere respondenter i vår undersøkelse er bekymret for at den digitale plattformen i verste fall bidrar til å forsterke sosiale skiller, og fremhever at plattformen ikke nødvendigvis egner seg like godt for alle deler av befolkningen - eksempelvis fordi den av noen oppleves som krevende å navigere på:

«Om "alle" bruker det og Friskus blir mer bruker vennlig slik at ein slepp all kursing etc. at det er lett å finne ut sjølv korleis ein bruker det utan alformye opplæring. Så vil eg tru at det kan brukes av alle og være ett godt sted å finne aktivitetstilbud». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«Best egnet for norsktalende brukere». (Ansatt i kommunen)

«Tror ikke det gir så mye nytt. Tror dette er kun for de resurssterke». (Annet)

«For [navn på organisasjon] er vi mange som har kommet i høy alder. Ikke bra med mange forskjellige nettsider». (Frivillig medarbeider)

«Veldig fin og oversiktlig. Må bli enklere å hente fritidskort og betale - for vanskelige å finne frem. Må også bli bedre tilrettelagt for de som ikke har norsk som morsmål, har svake dataferdigheter, eller ikke er så sterke lesere». (Ansatt i kommunen)

Den siste kommentaren ovenfor er interessant ettersom den fremhever at plattformen fremstår som fin og oversiktlig, men må likevel bli enda bedre tilrettelagt for personer med digitale utfordringer. Dette handler både om eldre, innvandrere og andre grupper som har begrenset datakunnskap og erfaring med å navigere på nett, men også om at mengden systemer man må forholde seg til og være oppdatert på kan være arbeidskrevende for ansatte:

«Ikke alle er like bekvemme med data og apper som arbeidsverktøy. Det er overraskende mange som hevder at de 'ikke er noe god på data'». (Frivillig medarbeider)

«Nokon frivillige er ikkje så gode på data. Dersom me skal leggje inn aktivitetar for andre som ikkje er på friskus, må me leggje det ut slik at det ser ut som om det er me som arrangerar det. (kontaktperson vert den som legg inn aktiviteten)»(Ansatt i frivillig organisasjon)

«App! Hadde eg hatt app, så hadde eig ikkje trengt å hukse på at friskus finnes. Tenker at for dei eldre i familien som er digitale på den måten at dei brukar dei appane på ipad og telefon som vi har lasta ned til dei ville funne fram til aktivitetar sjølve. Dei søker seg ikkje dit av seg sjølv utan at dei får servert ein app. Dei kunne også vore sosiale i grupper med pensjonistlaget og seniordansen, chatta litt der. Bestemor og bestefar kunne greidd seg sjølve - dei er nemleg digitale, så lenge det er servert på sølvfat. Så det hadde vore bra for livskvaliteten». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«Enkelte vil kanskje vegre seg for å ta i bruk tenesta fordi dei ikkje har fått opplæring. Ikkje alle er digitale nok til å tørre å prøve seg fram på nye program/sider. Frivillige har kanskje nok med å handtere den daglege driften og orker ikkje å lære seg enda eit nytt system». (Ansatt i frivillig organisasjon)

Barrierene knyttet til FRISKUS er også tydelige blant respondenter som omtaler løsningen for bruk av Fritidskortet. Her fremheves det at brukergrensesnittet utgjør en betydelig barriere for bruk av kortet, særlig blant mindre ressurssterke familier som potensielt har størst bruk for dette tilbudet.

«Jeg opplever plattformen som lite brukervennlig, synes det er vanskelig å få brukt fritidskortet til å betale for mitt barns aktivitet». (Annet)

«Enklere og mer oversiktlige knapper og valg for foreldre og lag. Utforming som gjør at minoritetspråklige og digitalt/lesemessig svake også kan bruke sidene. Mer admin/innsyn for prosjektansvarlige i kommunene». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«God ordning for de som trenger fritidskortet. Ikke alltid like enkelt å finne frem dit. Jeg er relativt oppegående men brukte litt tid på å finne frem». (Annet)

Dette er altså ikke utfordringer som er spesifikke for Friskus sin digitale plattform, men som handler om digitaliseringen av samfunnet generelt. Ansatte i Friskus fremhever også dette, og peker på at det gjerne er de minst digitale og med minst kjennskap til informasjonskanalene som er brukere av Fritidskortet: «Det er grenser for hva man kan løse med brukerflyt i digitale verktøy.

For noen vil det være en barriere uansett». Dermed har man i samarbeid med kommunene tatt grep som å synliggjøre tilbud gjennom storskjermer utplassert på ulike steder i kommunen, lage aktivitetsskalendere over aktivitetstilbud, og gjøre Friskus tilgjengelig på engelsk. Likevel vil digitalt utenforskap være en samfunnsutfordring som man neppe kan forvente at Friskus kan løse på egen hånd.

Konkurrans og teknologisk samordning mellom digitale plattformer

Mens mange er positive til Friskus og ideen om å samle aktiviteter på en plattform, fremheves det som en barriere at plattformen står i konkurranse med en rekke andre plattformer på nett, det være seg andre nettsider, sosiale medier som Facebook, eller plattformer som Nyby.no, Vilmer.no og Spond.com. Dette ser ut til å medføre at brukerne har forventninger knyttet til Friskus på bakgrunn av funksjoner i andre digitale plattformer:

«Ligner Facebook, men med noen flere funksjoner. Liker at man kan knytte frivillige opp mot arrangementer». (Ansatt i kommunen)

«FRISKUS bidrar til å nå ut med informasjon ut til innbyggerne, forutsatt at alle innbyggere følger med på portalen. (I en tid der det er SÅ utrolig mange ulike portaler, apper, avisa, sosiale medier, snap, Facebook, så tenker jeg det er en vei å gå: Hvorfor skal vi i tillegg følge med på enda en app...». (Ansatt i kommunen)

«Skulle vært mulighet for å lage til som arrangement i Facebook. Den muligheten er ikke der. Folk opplever det som ekstra byrde at en må lage arrangement både i friskus og på Facebook. Ellers er det positivt at en kan dele på Facebook». (Ansatt i frivillig organisasjon)

Det kommenteres også spesifikt på at det er færre muligheter for kommunikasjon på tvers mellom brukere i Friskus enn i Facebook og sosiale medier:

«Hvor er muligheten til å kommunisere?». (Frivillig medarbeider)

«Har ikkje prøvd det så mykje. Ser greitt ut. Opplevs kanskje som eit sted med litt mindre dialog enn det som er vanlig i sosiale kanalar». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«Det er lite trolig at Friskus blir et sted for dialog/kommentarer på den måten som sosiale medier er det. Men det gir god mulighet for oversikt over hva som skjer i kommunen». (Ansatt i frivillig organisasjon)

Samtidig oppleves det som en utfordring å måtte forholde seg til mange ulike plattformer med hver sine brukergrensesnitt:

«Ser ikke helt nytten med enda et nettsted da vi har en grei side på Facebook». (Frivillig medarbeider)

«Enkelte vil kanskje vegre seg for å ta i bruk tenesta fordi dei ikkje har fått opplæring. Ikkje alle er digitale nok til å tørre å prøve seg fram på nye program/sider. Frivillige har kanskje nok med å handtere den daglege driften og orker ikkje å lære seg enda eit nytt system». (Ansatt i frivillig organisasjon)

«En plattform, som jeg håper tar en titt på Nyby.no og Vilmer.no». (Ansatt i kommunen)

Videre ønsker respondentene at FRISKUS sine funksjoner integreres med andre plattformer eller programvare, for eksempel at man kan importere arrangementer til ekstern kalender, varsling fra FRISKUS gjennom Facebook, mulighet til å koble FRISKUS-arrangementer mot Facebook-arrangementer, samt mulighet til å dele arrangementer i andre plattformer:

«Stabilt grensesnitt for 3.parts verktøy utveksling eller visning av arrangementsdata». (Annet)

«Bedre grensesnitt for utveksling av aktivitetsinformasjon til og fra andre etablerte aktivitetskalendere». (Annet)

«Integrasjoner med Facebook hendelser, bedre integrasjoner mot andre hjemmeside-systemer, skal friskus drive med påmeldinger må det også knyttes til eksterne påmeldingssystemer, medlemssystemer osv.». (Frivillig medarbeider)

Friskus hadde i utgangspunktet lagt ned betydelige ressurser for å kunne integrere plattformen med Facebook før GDPR trådte i kraft. Forordningen gjorde det imidlertid utfordrende å dele data med Facebook, ikke minst fordi Friskus har som mål å være en reklamefri plattform. Selv om en slik forretningsløsning basert på videresalg av brukerinformasjon til tredjeparter og reklameplass kunne gi en helt annen økonomisk stabilitet, er plattformen utviklet på bakgrunn av verdier som er uforenlige med en slik løsning.

Dette er i tråd med vurderinger hos et økende antall offentlige virksomheter og organisasjoner, som Datatilsynet, Teknologirådet, Utlendingsdirektoratet, Bioteknologirådet, Stavanger Universitetssykehus og andre som har gjort vurderinger av hvordan personopplysninger håndteres i sentrale sosiale medier og på det grunnlaget trukket sin tilstedeværelse i disse kanalene. Datatilsynet (2020) har gjennomført en risikovurdering og vurdering av personvernkonsekvenser knyttet til å ha en side på Facebook. De konkluderer med at virksomheten ikke skal opprette og kommunisere gjennom Facebook ettersom:

- Man vil ikke være i stand til å iverksette tiltak som reduserer risikoen i tilstrekkelig grad
- Det vil ikke være i samsvar med personvernforordningens artikkel 26 om felles behandlingsansvar
- Det er ikke mulig å inngå egne avtaler med Facebook
- Det vil ikke være mulig å tilfredsstille kravene i artikkel 25 i personvernforordningen om innebygget personvern

På bakgrunn av denne grundige risikovurderingen har for eksempel Stavanger Universitetssykehus gjort en vurdering av sin tilstedeværelse på Facebook og Instagram og konkludert i samme retning, samtidig som at de poengterer at de ikke har tilstrekkelig kunnskap om, eller kontroll over hvordan data om følgere i disse sosiale mediene behandles⁶. Dermed har virksomheten «tatt en pause fra» disse mediene i ett år. Helse Norge har på sin side blitt kritisert for å både advare

⁶ <https://helse-stavanger.no/om-oss/nyheter/sus-forlater-facebook-og-instagram>

brukere mot å dele helseopplysninger via sin Facebook side og på den andre siden oppfordre til bruk av siden. Som en følge ble meldingstjenesten stengt ned⁷.

Selv om flere brukere som tidligere nevnt trekker frem fraværet av reklamer som en av fordelene med plattformen, fremstår det imidlertid som om det er lite forståelse blant brukere for barrierer til teknologisk samordning mellom disse plattformene. Sett bort fra prinsippene om fri konkurranse hadde det ideelle naturligvis vært én plattform som dekket alle behov, i alle kommuner og på tvers av sektorer. Dette var også en viktig del av Friskus sin forretningsidé, men situasjonen har forandret seg betydelig siden oppstart, slik at vi nå står ovenfor et kobbelt av digitale plattformer som konkurrerer med hverandre, og som i liten grad er samordnet. Det innebærer dermed at kommuner, frivillige organisasjoner og frivillige må bruke ressurser på å sette seg inn i stadig nye digitale plattformer med hver sine brukergrensesnitt, og overføre informasjon mellom dem manuelt. Denne konkurransesituasjonen, med tilhørende personvernutfordringer må dermed betegnes som en viss barriere til samskaping i seg selv.

Gamification

Motivasjonene for frivillighet er sammensatte og handler både om ønsker å bidra og det å gjøre noe som er meningsfullt for en selv. Man kan der skille mellom interne og eksterne motivasjoner (Ryan & Deci, 2000), hvor det å ivareta førstnevnte kan være avgjørende. Ser man nærmere på frivillig sektor i all sin mangfoldighet, finnes det omfattende belønningssystemer som man håper skal bidra til ekstern motivasjon for de frivillige. Noen eksempler er Pantelotteriet, der man har muligheten til å vinne pengepremier for å pante flasker; Kystlotteriet, der man har muligheten til å vinne opplevelsespremier for å delta i strandrydding; gratis festivalpass til festivalfrivillige; frivillighetspriser som Kongens Fortjenestemedalje og Årets Ildsjel; digitale trofeer; *Time Credits* systemet der man kan spare opp poeng for frivillig innsats og veksle disse inn i gratis billetter til kulturarrangementer og annet; og ikke minst muligheten for å inkludere frivillig innsats på sin cv for å øke sine muligheter til å få jobb.

Når det gjelder digitale plattformer for frivillighet har *gamification*-elementer blitt aktualisert som en måte å motivere frivillige på (Bowser et al., 2013). Dette innebærer å bruke elementer fra spilldesign i ikke-spillrelaterte kontekster (Deterding et al., 2011), inkludert såkalte *likes*-funksjoner, bruk av *badges* for å markere oppnådde nivåer av frivillig innsats, *leaderboards* med rangering av frivillige som har gjort mest innsats, *rewards* som stempel på cv, og andre typer elementer (Ryan & Deci, 2000). Et eksempel på slike elementer finner vi i organisasjonen *Ocean Conservancy* sin app *Clean Swell*, hvor det lages brukerprofiler der man stiger i rang (*level*) avhengig av hvor mange strandryddeaksjoner man har deltatt i, og der man kan oppnå ulike *badges* (e.g. «*Sea Turtle Saver*») avhengig av hvor mye av ulike kategorier av søppel man har samlet og registrert i appen (Guribye, 2020).

Noen av kritikkene mot begrepet har inkludert at selve begrepet i seg selv kan være misvisende i den form at mange av de sentrale elementene som motiverer i spillverdenen ikke er til stede i utvalget av *gamification*-elementer slik de brukes i dag. Det er først og fremst kjerneelementer som komplekse narrativer, krevende ferdighetsprøver, kunstneriske verdier og varierte oppgaver

⁷ <https://nrkbeta.no/2021/10/12/helsenorge-lot-innbyggere-dele-sensitive-helseopplysninger-via-facebook/>

som motiverer folk til å spille, og all verdens levels, badges og leaderboards kan neppe gjøre et dårlig spill mer interessant (Bogost, 2011). Slike *gamification* virkemidler er først og fremst designet for å maksimere brukeraktivitet og gjøre dem til «bedre» brukere og kunder (ibid). Hovi (2017) gjorde en mulighetsstudie av gamificationelementer i Friskus plattformen, og konkluderte med at selv om det i utgangspunktet var enkelte elementer som kunne være mulig å inkorporere i plattformen (e.g. badges og levels), er det viktig å kontrollere for at elementene ikke skaper negativ konkurranse og press på brukerne, eller tar fokus bort fra den verdiskapningen brukerne selv setter høyest, nemlig samfunnsnytte. Her var det også til dels forskjeller mellom aldersgrupper, noe som ville fordre mer kompliserte tilpasninger i plattformen.

Friskus har selv også gjennomført en forstudie finansiert av Forskningsrådet for å utrede muligheter og utfordringer knyttet til å ta i bruk slike *gamification*-elementer, noe som har fortsatt videre inn i MEDSAM-studien. Dette har resultert i at Friskus i det store og hele har valgt å gå bort fra å inkludere *gamification*-elementer i sin plattform, inkludert såkalte *likes* som tidligere var en funksjon i plattformen. Hovedårsaken er at man ikke ønsker å inkludere elementer som fører til at man bruker mer tid på digitale flater: «Målet er at de skal ut og delta på aktivitetene. Friskus skal fasilitere sosialt nettverk og aktivitet, ikke likes og badges». Som i tilfellet med personvern hensyn har man altså her gjort et verdimeessig valg på tross av at slike elementer muligens kunne fungert til å «holde» brukere i plattformen i større grad. Dette viser at det i digitale samskappings-plattformer må gjøres bevisste verdimeessige valg der det overordnede målet med å gjøre det enklere å være frivillig vurderes opp mot behov som handler om å få brukerne til å bruke mest mulig tid inne i plattformen til utviklernes gevinst.

Pandemien

Covid-19 pandemien medførte at omfanget av frivillige aktiviteter gikk betraktelig ned (Arnesen & Sivesind, 2021), samtidig som at digitalt utenforskap ble synliggjort som en utfordring for velferdsstaten (Nybakke et al., 2021). Disse forholdene gjenspeiles også i vår undersøkelse. Mange brukere poengterer at det flere steder var få aktiviteter å finne i Friskus i denne perioden, uten at de nødvendigvis koblet dette til begrensningene pandemien skapte for frivillige organisasjoner:

«*Ingenting for tiden. Totalt uoversiktlig!*». (Frivillig medarbeider)

«*Er denne siden fortsatt i bruk?*» (Ansatt i frivillig organisasjon)

«*Jeg prøver bare å finne ut hvordan jeg kan betale mitt barns aktivitet med fritidskortet. Får beskjed om å gå inn på Friskus, men umulig å finne noe her*». (Annet)

Noen respondenter fremhever at koronapandemien også har hatt sterk påvirkning på deltakere samt gruppen av potensielle frivillige, slik at det er vanskelig å vurdere eventuelle nye muligheter i Friskus plattformen i perioden:

«*Det vil erfaringen etter koronatiden vise. De som er mottager gruppe for våre aktiviteter har vært sterkt oppfordret fra FHI og myndighetene til å være mest mulig heime*». (Frivillig medarbeider)

«Først må det skapes et engasjement blant de frivillige som sitter hjemme og har mistet gnisten i denne vanskelige tiden, deretter kan det skapes store og positive muligheter!». (Frivillig medarbeider)

Pandemien skapte også nye utfordringer for arrangører, blant annet i forhold til krav om å sette tak for antall deltakere, noe som i utgangspunktet ikke var en funksjon i plattformen:

«For oss hadde det vært veldig flott om man kunne ha låst påmeldte brukere når de ankommer arrangementet. Dette har jeg tidligere spilt inn. Vi har situasjoner der det er begrenset antall deltakere, og når det er fullt så hender det at ungdommer står utenfor og vil inn [...] Nå må vi ha en egen registrering av inngang som vi i tillegg er nødt til å oppdatere opp mot Friskus, noe som er tungvint». (Ansatt i frivillig organisasjon)

Diskusjon

De siste årene har vi sett en stor økning i interessen for digitale plattformer i forbindelse med samskaping av offentlige tjenester (Lember et al., 2019). Undersøkelsen viser at Friskus, en av etter hvert mange slike digitale plattformer, muliggjør enklere rekruttering av frivillige, oversikt over aktiviteter i lokalsamfunnet, synliggjøring av organisasjoner, og koordinering av aktiviteter på tvers av sektorer og organisasjoner. Samtidig har plattformen fungert som en portal for bruk av *Fritidskortet*, der tusenvis av familier har kunnet finne og betale for sine barns deltakelse i fritidsaktiviteter.

Leverandører av slike digitale plattformer er i praksis enda en aktør i allerede kompliserte kjeder av samskapingsaktører på velferdsfeltet. Tidligere forskning har pekt på utfordringer som kompleksitet i forhold til rollefordelinger, forventninger, mål og lovverk i samskapingsprosesser (Guribye, 2016; Rønning, 2011; Vetvik & Disch, 2017;). Slike forhold ser ut til å gjøre seg gjeldende også i vår studie, der rollefordelinger mellom kommune og leverandør problematiseres, og der eksisterende globale digitale plattformer som Facebook skaper forventninger om funksjonalitet og teknologisk samordning mellom plattformene. Samtidig utgjør internasjonalt lovverk som GDPR en utfordring for å kunne få til slike løsninger. Ettersom multinasjonale selskap som Facebook er basert på videresalg av brukerinformasjon til tredjeparter for kommersielle formål, utgjør en slik samordning også en verdimeisig utfordring som til nå har vært lite adressert.

Undersøkelsen tydeliggjør også at digitalt utenforskap er en samfunnsutfordring som også påvirker digital samskaping. Som i andre undersøkelser om bruk av digital teknologi (Le et al., 2021; Bjønnes et al., 2021; Eimhjellen & Ljunggren, 2017; Helsper, 2021; Nybakke et al., 2021), viser undersøkelsen at sosiale skiller også kan reproduseres i digitale medier, med konsekvenser for deltakelse. Norge er også lavest rangert av de nordiske landene i FNs e-participation index over bruk av online tjenester for å dele informasjon med innbyggere osv., på tross av myndighetenes strategi om digitalt førstevalg for dialog mellom innbyggere og offentlige virksomheter. Lavinntektsfamilier og andre sårbare grupper etterspør systemer som gjør det enklere å få oversikt over fritidsaktiviteter, samtidig som at disse gruppene også kan være blant de med størst utfordringer knyttet til digitalt utenforskap.

Friskus er en plattform som forener brukere med vidt forskjellige behov og utgangspunkt, inkludert ansatte i kommunale virksomheter og frivillige organisasjoner, og brukere med ulike sosioøkonomiske bakgrunner og digitale ferdigheter. Undersøkelsen antyder at dette fordrer et behov for «*learning by doing*» (Kleinhans et al., 2021), der det er utfordrende å lage universelle løsninger som passer alle. Samtidig er det tydelig at krav og forventninger til brukerstøtte og kontinuerlig oppdatering og forbedring av funksjoner, ikke er forenlig med de ressursene Friskus har tilgjengelig. Kommunene har ofte ikke ressurser tilgjengelig for å levere den oppfølging og brukerstøtte som de minst digitale brukere trenger. Dermed kan det være behov for at de sentrale myndighetene i større grad understøtter slike prosesser i tråd med ambisjonene om samskaping av velferd.

Referanser

Arnesen, D. & Sivesind, K.H. (2021). Frivillighet og koronakrisen. Befolkningens frivillige innsats og frivillige organisasjoners rolle, aktiviteter og økonomi under koronakrisen i Norge. Rapport 2021:2, Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor.

Bjønness, A. M., Midtbø, T., Størset, H. & Ulven, C. H. (2021). Befolkningens digitale kompetanse og deltakelse. Med et ekstra blikk på seniorer og ikke-sysselsatte. Rapport. Kompetanse Norge.

Bogost, I. (2011). *How to do Things with Videogames*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Bowser, A., Hansen, D., He, Y., Boston, C., Reid, M., Gunnell, L. & Preece, J. (2013). *Using gamification to inspire new citizen science volunteers*. Paper presented at the Proceedings of the first international conference on gameful design, research, and applications.

Datatilsynet (2020). Intern risikovurdering: skal Datatilsynet ha egen side på Facebook? Sluttrapport 2020. Lastet ned 15. august 2022 fra: https://nrkbeta.no/wp-content/uploads/2021/09/Risikovurdering_Datatilsynet_Facebook.pdf

Deterding, S., Dixon, D., Khaled, R. & Nacke, L. (2011). *From Game Design Elements to Gamefulness: Defining 'Gamification'*. I: Proceedings of the 15th International Academic MindTrek Conference: Envisioning Future Media Environments (MindTrek '11), 9–15. New York: ACM

Difi (2011). *Digitalt førstevalg. En kartlegging av hindringer og muligheter*. Rapport 2011:3. Direktoratet for forvaltning og IKT.

Eimhjellen, I. & Ljunggren, J. (2017). *Kollektiv handling i digitale medier. Nye digitale skiller?* Senter for forskning på sivilsamfunn og frivillig sektor, rapport 2017:3.

Folkestad, B., Christensen, D.A., Strømnes, K., Selle, P. (2015). *Frivillig innsats i Noreg 1998-2014*. Oslo: Institutt for samfunnsforskning.

Frivillighet Norge (2018). Kartlegging av behov, muligheter og løsninger for digitalisering av frivilligheten. Rapport, Frivillighet Norge.

Guribye, E. (2016). *Mot 'Kommune 3.0'? Modeller for samarbeid mellom offentlig og frivillig sektor: Med hjerte for Arendal*. FoU Rapport 3/2016. Agderforskning.

Guribye, E. (2020). *Samskaping i tiltak mot marin plastforsøpling*. NORCE Samfunn rapport 28/2020.

Helsper, E. (2021). *The Digital Disconnect. The Social Causes and Consequences of Digital Inequalities*. London: Sage.

Hovi, S. (2017). *Gamification i frivillighet: En casestudie av Friskus*. Master Thesis, Business models in the digital economy. Høgskulen på Vestlandet (HVL).

Kleinhans, R., Falco, E. & Babelon, I. (2021). Conditions for networked co-production through digital participatory platforms in urban planning. *European Planning Studies*, 30(4), 769-788.

<https://doi.org/10.1080/09654313.2021.1998387>

LaCour, A. (2014). Frivillighedens logik og dens politik. En analyse af den personrettede frivillige sociale indsats og statens frivillighedspolitik. Frederiksberg: Nyt fra samfundsvidenskaberne.

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.

Lember, V. (2018). The Role of New Technologies in Co-Production and Co-Creation. In: Brandsen, T. Steen, T. & Verschuere, B. (Eds.) *Co-Production and Co-Creation: Engaging Citizens in Public Service Delivery*, 115–127. London and New York: Routledge.

Lember, V., Brandsen, T. & Tönurist, P. (2019) The potential impacts of digital technologies on co-production and co-creation, *Public Management Review*, 21:11, 1665-1686, DOI: 10.1080/14719037.2019.1619807

Lighthart, R., Porokuokka, J. & Keränen, K. (2016) Using digital co-creation for innovation development. In: Russo-Spena, T. & Mele, C. (Eds.) *Proceedings What's ahead in service research? New perspectives for business and society*. 26th Annual RESER Conference, September 8-10, Naples, Italy. Napoli: University of Naples Federico II, 1297-1306.

Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4) 446-454.

NOU 2011:11 «Innovasjon i omsorg». Helse- og omsorgsdepartementet.

Nybakke, H. L., Rødseth, E., Gullslett, 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/>

Rønning, R. (2011). *Frivillige og lønnede på same lag. Om styrking av den frivillige innsatsen i omsorgsarbeidet – i samspill med offentlig sektor*. Lillehammer: Østlandsforskning rapport nr. 18/2011

Torring, J., Sørensen, E. & Røiseland, A. (2019). Transforming the public sector into an arena for co-creation: Barriers, drivers, benefits, and ways forward. *Administration & Society*, 51(5), 795–825.

Tortzen, A. (2017). Samskabelse som fortælling og praksis: Et kritisk blik på den aktuelle samskabelsesdagsorden. *Uden for Nummer*, 2017(34), 4-13.

Vetvik, E. & Disch, P. G. (2017). *Retorikk og realiteter. Planlegging framtidens helse- og omsorgsoppgaver i kommunene – 2015 – 2025*. Rapport, Senter for omsorgsforskning Sør.

