

BESKRIVELSE AV ERFARINGER MED KARTLEGGING AV DIGITAL KOMPETANSE I PLEIE OG OMSORG I DRAMMEN, SANDE OG SVELVIK

1. Forankring

- forarbeid i virksomhetene/enhetene

Praksiseksempel

Kartlegging av digital kompetanse blant ansatte i pleie og omsorg i Drammen, Sande og Svelvik kommuner november 2007.

Bakgrunn

I Drammen kommune er det 4000 ansatte, hvorav ca 1500 i pleie og omsorg. I Sande kommune er det ca 530 ansatte, hvorav ca 140 i pleie og omsorg. Antall ansatte i Svelvik kommune ligger omtrent på samme nivå som i Sande. Alle ansatte i kommunene har PC-tilgang.

De tre kommunene inngår i det formelle interkommunale ikt-samarbeidet Drammensregionen IKT (D-IKT). Styret i D-IKT ønsket høsten 2006 å nedsette en interkommunal kompetansegruppe med tanke på å kartlegge digital kompetanse blant de ansatte i de tre kommunene. Årsaken var nye krav til kompetanse i forbindelse med at flere nye ikt-systemer og –programmer har blitt innført i kommunene, samt at de tre kommunene har ambisjoner om å bli eKommuner. Overgangen fra å være en ”manuell” kommune til å bli en eKommune, innebærer nye måter å arbeide på, nye arbeidsprosesser, rutiner og lignende. En ansatt ved servicetorget og en saksbehandler i en eKommune må kunne ta imot og håndtere elektroniske søknader. Ansatte i pleie og omsorg må også forholde seg til den nye teknologien, blant annet ved at dokumentasjon (journalføring osv.) i stor grad skjer elektronisk. Det er dessuten innført elektronisk turnussystem, sykepleiefaglige rutiner og tidsregistrering.

Tilknytningen til Tjenester på nett

Leder av den interkommunale kompetansegruppa sitter også som leder i faggruppen for kompetanseutvikling i KS-prosjektet Tjenester på nett. Prosjektkoordinator for Tjenester på nett foreslo at nevnte kompetansekartlegging kunne være pilot i det arbeidet som faggruppen for kompetanseutvikling i KS-prosjektet skulle utføre. Dermed ble den lokale kompetansekartleggingen i drammensregionen lenket til Tjenester på nett.

Formål

Hensikten med kompetansekartleggingen var å kartlegge både den grunnleggende og den fagspesifikke digitale kompetanse blant de ansatte, slik at man kunne avdekke kompetansesjapene, målt opp mot definerte kompetanseforventninger. Med grunnleggende kompetanse menes blant annet ferdigheter i word, filbehandling, sending og mottak av e-post, å kunne orientere seg på kommunens intra- og internettsider, samt enkel bruk av sak-/arkivsystemet EDB Sak og Arkiv (K2000). Fagspesifikk digital kompetanse er ferdigheter knyttet til fagsystemer som for eksempel Gerica og Agresso.

Utvalget

Skulle vi kartlegge alle ansatte i alle tre kommuner, eller skulle vi kartlegge en virksomhet eller et tjenesteområde, for eksempel pleie og omsorg i Drammen, Sande og Svelvik – eller kun deler av de ansatte? Alle ansatte i pleie og omsorg ville utgjøre et høyt antall, da brorparten av de ansatte i kommunene nettopp jobber innenfor dette tjenesteområdet. Konklusjonen ble at ansatte ved et bo- og servicesenter (sykehjem) og en hjemmetjenestebase i Drammen, samt sykehjemmet og hjemmetjenesten i Svelvik og alle ansatte ved Sandetun pleie og rehabilitering i Sande skulle utgjøre pilotkartleggingen, dvs. 370 ansatte totalt. Gruppen var enige om at det kun var **fast** ansatte som skulle kartlegges, uavhengig av stillingsstørrelse.

Rammer og forutsetninger

Da det var klart hvilke grupper ansatte som skulle utgjøre piloten, ble berørte ledere og tillitsvalgte for disse, invitert til å sitte i kartleggingsgruppen. Det innebar at gruppa ble ganske stor; 12-13 personer. På første møte i gruppa ble det bestemt at en prosjektbeskrivelse skulle utarbeides. Prosjektkoordinator ble bedt om å undersøke forankring og kostnadsdekning nærmere.

En prosjektbeskrivelse ble utarbeidet og sendt til styreleder i D-IKT, som også sitter i toppledelsen i Drammen kommune, med et kort notat der ledelsen ble anmodet om å si ja til gjennomføring av kartleggingen, samt ta stilling til hvordan kostnadene skulle dekkes inn. Ledelsen ga klarsignal til at kompetansekartleggingen kunne gjennomføres.

Erfaringer forarbeid

Her er de viktigste erfaringene når det gjelder forarbeidet til kompetansekartleggingen:

- Avklar forutsetninger og rammer på forhånd! Hvem som skal være prosjektleder eller –koordinator, hvor mye penger kommunen(e) er villige til å bruke på kartleggingen (og om mulig på oppfølgingen også) og hvordan dette skal dekkes inn.
- Nedsett en prosjektgruppe som bør ha representanter fra ikt, personal, berørte ledere og tillitsvalgte for de ansatte som skal kartlegges.
- Det må utarbeides en prosjektbeskrivelse, som sendes med et notat til rådmannen eller en av hans/hennes representanter. Her finner du prosjektbeskrivelsen (lenke) og notatet (lenke) som ble skrevet i vår pilot.
- Det er en fordel om kompetansekartleggingen kan kobles til kommunens strategidokumenter både på personalområdet og innen fagområdet som skal kartlegges, samt til budsjettbehandlingen (økonomiplanen). Det er viktig for å sikre seg at det blir avsatt midler til gjennomføring og oppfølging.
- Ikke kartlegg alle ansatte på en gang – start med en mindre pilot!

Hovedlærdom

Ikke tro at kartleggingen er forankret! Selv om flere ting og signaler skulle tyde på det, så sjekk om igjen! Er ikke forankringen på plass, kan kompetansekartleggingen skrinlegges. Det er dessuten helt nødvendig å avklare på forhånd hvem som skal betale regningen.

2. Kompetanseplanlegging og –kartlegging

- definere kompetansebehov
- kartlegge nå-situasjonen

- foreta gap-analyse

Ekstern bistand

Da det er en omfattende jobb å kompetansekartlegge flere hundre ansatte i tre kommuner, fant kompetansegruppa fort ut at vi ville trenge hjelp fra et eksternt konsulentfirma, en læringsinstitusjon eller lignende som hadde erfaring fra området og som kunne tilby både en relevant metode og et verktøy til kartleggingen og rapporteringen av resultatene i ettertid. Rett før jul 2006 ble to firmaer kontaktet. De fikk presentert det mulige oppdraget og ble bedt om å komme og presentere seg selv og sine tjenester.

Tester

Firmaene hadde forskjellige tilnærminger til oppdraget. Det ene firmaet anbefalte testing av kunnskaper og kunne tilby ferdige pc-tester av ferdigheter innen Officepakka (Word, Power Point, Excel etc). Etter testen får de ansatte vite hvilket nivå man ligger på og får eventuelt anbefalinger om relevante kurs der testen har avslørt større kompetansehull. Disse testene ville dekke behovet for kartlegging av grunnleggende digital kompetanse, men ikke for den fagspesifikke kompetansen, der det ikke fantes tester.

Egenevaluering

Det andre firmaet anbefalte egnevaluering; at de ansatte selv vurderte sin digitale kompetanse gjennom et elektronisk spørreskjema. Firmaet understreket imidlertid at egnevaluering forutsatte en tett oppfølging av resultatene fra den enkelte ansatte av nærmeste leder i den årlige utviklingssamtalen (medarbeidersamtalen). Valg av dette firmaet ville innebære at alle spørsmål måtte utarbeides av kartleggingsgruppa i samarbeid med firmaet. Valget falt på dette firmaet; Conexus.

Kompetansekrav og –nivå

Da kompetansekravet og –nivået til grunnleggende ikt-kompetanse skulle defineres i forkant, vurderte gruppa både en dansk modell og kompetansetrappen til VOX . Den danske modellen var inndelt i fem kompetansenivåer; ingen kjennskap, har kjennskap til, kan bruke, behersker og er ekspert. Kompetansetrappen til VOX har nivåene 1, 2 og 3 – der 1 uttrykker det laveste trinn på en såkalt eModenhets-skala og 3 det høyeste. Kartleggingsgruppa hadde tenkt å bruke VOX-skalaen, men fant det vanskelig i praksis. Det er dessuten tvilsomt at en gruppe som hovedsakelig består av personer utenfor virksomhetene som skal kartlegges, skal definere kompetansekrav og –nivå for de som skal kartlegges.

Kompetanseforventninger må defineres

Ideelt sett bør kompetanseforventningene defineres før kompetansekartleggingen settes i gang. Det er lederne for de virksomhetene som skal kartlegges som bør definere dette. For denne pilotens vedkommende betyr det lederne for de forskjellige enhetene i pleie og omsorg. Det er viktig å definere kompetanseforventningene for de forskjellige stillingstypene. En sykepleier og leder skal for eksempel ikke kunne det samme innen de forskjellige fagsystemene, og det kan være forskjell på hva en pleiemedhjelper og en kontorfaglig ansatt må kunne. Definisjonen av kompetanseforventningene må være konkret, dvs. hvilke fagsystemer og programmer må det forventes at de ansatte skal kunne? Når dette er definert, må det defineres hvilket nivå kompetansen skal ligge på. Dette kan være en tallskala, eller det kan være beskrivelser av typen Meget godt, Godt, Mindre godt osv. Det bør tas med en egen kategori for Bruker ikke, da ikke alle ansatte bruker alle fagsystemer.

Når det gjelder denne piloten var det ikke mulig å få på plass en definisjon av verken kompetanseforventninger eller –nivå før kartleggingen startet. Dette ble gjort parallelt mens kartleggingen pågikk. Å definere forventninger og nivå involverer flere ledere og er tidkrevende. Det er viktig å ta høyde for dette, særlig på tjenesteområder med stort tids- og arbeidspress som pleie og omsorg. Her er kompetanseforventningene til Drammen kommune ([lenke](#)) og til Svelvik kommune ([lenke](#)). Sandes forventninger er ganske lik Svelviks.

Utforming av spørreskjema

Å utforme ”riktige” spørsmål er en stor utfordring. Kontrollspørsmålet som bør stilles er om spørsmålene gir svar på det vi lurer på, dvs. om nivået på den digitale kompetansen. Kartleggingsgruppa var enige om at det måtte stilles spørsmål både om grunnleggende kompetanse av typen filbehandling, tekstbehandling, e-post og lignende, men også om fagspesifikk kompetanse, dvs. kompetanse i de relevante fagsystemene som Agresso, Gericas osv. Gruppa var enige om at det burde defineres et minimums kompetansenivå som alle ansatte burde ligge på når det gjaldt grunnleggende ikt-kompetanse. Her undersøkte gruppa kravene i eBorger-testen. Som navnet sier er dette imidlertid en test man gjennomfører elektronisk, så det viste seg vanskelig å få overført dette innholdet til et spørreskjema. Det ville også ha ført til at spørreskjemaet ville ha blitt altfor omfattende.

Kartleggingsgruppa nedsatte to små delgrupper til å utforme spørsmålene; en gruppe for grunnleggende ikt-kompetanse og en gruppe for fagspesifikk ikt-kompetanse. Utkastene til spørsmål fra begge gruppene ble diskutert i kartleggingsgruppa. Gruppa måtte gå mange runder fram og tilbake før vi var fornøyd med spørreskjemaet som til slutt ble slik ([lenke](#)). Ved testing fant vi ut at det ville ta 10-15 minutter å besvare spørsmålene, noe som ikke burde virke avskrekkende.

Tips til utforming av spørreskjema finner du her ([lenke](#)).

Forberedelser før kartlegging

Det var mange spørsmål kartleggingsgruppa måtte ta stilling til før kartleggingen kunne starte, blant annet følgende

- **Hvem skal kartlegges?** Kun fast ansatte, eller skulle vi ta med vikarer og folk på engasjement i tillegg? Gruppa var enig om å kartlegge kun fast ansatte, uavhengig av stillingsbrøk.
- **Hvor lang tid trengs for å få kartlagt alle?** En uke, to uker eller mer? Kartleggingen bør omfatte hele turnusen.
- **Hva skal vi benytte som brukernavn og passord?** Her ble vi enige om å bruke lønnsnummeret som brukernavn. Passordene ble autogenerert i verktøyet, der spørreskjemaet ble lagt inn. Å bruke personnummer anbefales ikke, da mange vegrer seg for å oppgi dette.
- **Få fram hensikten.** Viktig å legge inn informasjon på førstesiden i verktøyet om hva som er hensikten med kartleggingen og hvorfor den er viktig. Viktig å bruke enkelt og forståelig språk både i tekst og i spørreskjema. Spesielt viktig hvis man har mange fremmedspråklige blant de ansatte.
- Kartleggingsgruppa var dessuten enig om at kartleggingen måtte være **obligatorisk for alle fast ansatte**.
- **Forhåndstesting.** Gruppa var enig om at det var viktig å få testet spørreskjemaet på to-tre personer i målgruppa for å se at spørsmålene fungerte, og at det ikke var problemer eller uklarheter for øvrig.

- **Navnene på alle som skal kartlegges må legges inn i verktøyet.** Det gir mulighet for nærmeste leder til å purre opp dem som ikke har gjennomført kartleggingen. Selve innleggingen skjedde i form av import av ansattdata fra hhv. lønns- og personalsystemet og administrasjonssystemet i pleie og omsorg.
- **Forhåndsinformasjon til ledere og ansatte.** De berørte lederne ble informert om kartleggingen på forhånd og om når og hvordan den skulle foregå. Det er imidlertid viktig å informere de ansatte også! Hvis ikke kan det føre til usikkerhet, engstelse, irritasjon og lignende.
- **Opplæring i verktøyet.** Alle berørte ledere bør få opplæring i verktøyet før kartlegging gjennomføres.

Gjennomføring

Kartleggingen ble gjennomført i november 2007. For Drammens vedkommende skulle den foregå over tre uker, mens for Sande og Svelviks del skulle den foregå over to uker. I den aktuelle tre ukers perioden var imidlertid sykefraværet i den berørte hjemmetjenesten i Drammen så høyt at det gikk ut over svarprosenten. Drammen forlenget derfor kartleggingen med en uke. Gjennomføringen gikk greit, de fleste håndterte spørreskjemaet uten problemer og de fleste brukte rundt 10 minutter på kartleggingen.

Resultater

Totalt ble 325 ansatte kartlagt i de tre kommunene, fra ledernivå til assistentnivå. På grunn av sykefravær ble 45 færre ansatte enn forutsatt kartlagt. Resultatene viste at den gjennomsnittlige digitale kompetansen er lav. Dette gjaldt både grunnleggende digital kompetanse, men også den fagspesifikke. Etter avsluttet kartlegging, kunne respondentene se kompetansespindelen sin. Den viste meget visuelt hvordan man ligger an kompetansemessig for de faktorene som ble kartlagt (grunnleggende datakompetanse, e-post og kalender, tekstbehandling, Gericia osv). Desto nærmere den blå spindelen er den gule sirkelen rundt, desto høyere er kompetansen. Desto nærmere spindelen er midten av sirkelen, desto lavere kompetanse. Se kompetansespindelene for de tre kommunene ([lenke](#)).

Det som overrasket mest, var at såpass mange ansatte åpenbart sliter med lese- og skrivevansker. På spørsmålet om respondenten vil vurdere å delta på et kurs i digitale verktøy spesialtilpasset for personer som mener de har utfordringer innen lesing og skriving, svarte hele 36-37 % i alle tre kommuner ja eller kanskje. Se svarfordelingen på alle spørsmål for Drammen ([lenke](#)), Sande ([lenke](#)) og Svelvik ([lenke](#)).

Workshop og prosessveilederkurs

Leverandøren av kartleggingsverktøyet anbefalte at resultatene ble fulgt opp i workshops for de berørte lederne. Dette forutsatte at workshop'ene ble ledet av en prosessveileder. Da dette er en ny rolle i kommunen mht å følge opp kompetansekartlegginger, krevde det kursing av prosessveilederne hos leverandøren. Det er naturlig at prosessveilederen kommer fra personalavdelingen; personalsjef, ansvarlig for kompetansetiltak og lignende. Drammen ønsket å ha sin egen workshop, mens Sande og Svelvik valgte å ha en felles workshop. For Drammens vedkommende var det ansvarlig for kompetansetiltakene i personalavdelingen som skulle være prosessveileder. For Sande og Svelviks del var det personalsjefene som skulle fungere som prosessveiledere.

Hensikten med workshop'ene var ikke bare å gjennomgå resultatene og lære lederne å få ut rapporter og kompetansespindler i verktøyet, men å få en forankring og bevisstgjøring rundt kompetansekartlegging; hvorfor det er viktig – ikke minst ut i fra en "hva tjener jeg på dette"-

tankegang. Her er det viktig å få fram fordelene for kommunen, for virksomheten/avdelingen, for lederen og for den enkelte medarbeider. Det er viktig å få synliggjort eventuell motstand og få snudd eventuelle negative ledere til å bli positive til kompetansekartlegging.

Workshop Drammen kommune, desember 2007

Seks berørte ledere deltok, sammen med prosessveileder fra personalavdelingen, en representant fra arbeidsgiverseksjonen, prosjektkoordinator fra D-IKT og en observatør fra Sande kommune. Det var enighet om at kartleggingen først og fremst hadde virket bevisstgjørende både på ledere og medarbeidere. Lederne rapporterte at noen medarbeidere hadde fått seg en støkk da de oppdaget hvor mangelfull kompetanse de hadde. De fikk reaksjoner av typen ”dette må jeg gjøre noe med”. Kompetansekartleggingen førte til at all kompetanse kom på bordet, noe som muliggjør deling av kompetanse. Også ukjente superbrukere ble avdekket. Å kjenne medarbeidernes kompetanse er viktig når lederne skal planlegge kompetanseutviklingstiltak, og det er viktig ved rekruttering. Lederne uttalte at de ønsket å bruke kompetansekartleggingsverktøyet ved rekruttering, slik at de kan kartlegge aktuelle søkeres digitale kompetanse. Der to søkere står likt mht kvalifikasjoner for øvrig, kan den med best digitale kompetanse få tilbud om jobb.

Lederne var opptatt av at oppfølgingstiltak ville bli satt i verk snarest mulig. Som et eksempel ble nevnt at noen medarbeidere hadde begynt å trene på å sende e-post til hverandre. Resultatene av kompetansekartleggingen vil være en sentral del av utviklingssamtalene mellom leder og den enkelte medarbeider. Dette kan resultere i at mange medarbeidere blir tilbudt nødvendige kompetansetiltak, slik at den enkelte får økt sin kompetanse, noe som igjen kan virke motiverende.

Evaluerings

Forarbeid:

1. Bestilling av kompetansekartlegging må være klar og fullstendig.
2. Rammer og forutsetninger må være avklart på forhånd: mandat, formell utpeking av prosjektleder, nedsettelse av prosjektgruppe med angivelse av hvor forpliktet deltakerne skal være, hvor mye penger virksomheten vil bruke på kartleggingen, hvordan regningen skal dekkes inn, beslutningsmyndighet og –prosesser og rapportering.
3. Det må utarbeides en prosjektbeskrivelse, inkludert forpliktende milepælsplan. Det må sjekkes ut med alle nøkkelpersoner at fristene i milepælsplanen er realistiske.
4. Roller, oppgaver og ansvar for den enkelte nøkkelperson må avklares skriftlig, slik at den enkelte er innforstått med hva han/hun skal bidra med.
5. Viktig å gi forhåndsinformasjon til ansatte og ledere som berøres; både om hva det innebærer å være en eKommune og om hensikten med kartleggingen.

Spørreskjemaet:

1. Må ha svaralternativer som passer for alle som skal kartlegges.
2. Noen mente det var for mange spørsmål; at man kunne fått det samme resultatet med færre spørsmål.

Teknisk løsning:

1. Nødvendig med opplæring i verktøyet for ledere og prosessveiledere **før** kartlegging og ikke etterpå. Da hadde lederne blant annet visst hvordan man skulle rette opp feil valg av svaralternativ umiddelbart.
2. Man må bestemme hva lederne skal ha tilgang til i verktøyet på forhånd.

Annet:

1. Kommunene burde hatt noen grunnprinsipper for hvordan man skal gjennomføre brukerundersøkelser, medarbeiderundersøkelser, kartlegginger og lignende.
2. Det er lurt å bli enige om grunnprinsippene for utforming av spørreskjemaet på forhånd; skal det for eksempel være spørsmål eller påstander?

Kompetansekartleggingen førte til mye positivt:

- Økt bevisstgjøring og fokus på kompetanse blant ledere og ansatte.
- Mange ansatte fikk en vekker når de så resultatene.
- Superbrukere ble avdekket.
- Problemer med lese- og skrivevansker ble avdekket.
- Drammen kommune har utvidet kartleggingen til å omfatte alle sykehjemmene, samt natttjenesten, under institusjonstjenesten Strømsø.
- Se for øvrig punkt 3.

3. Kompetanseutvikling

- gjennomføre tiltak
- oppfølging

Utviklingssamtalene

- Når det gjelder utviklingssamtalene, som er en grunnpilar i oppfølgingen, har bare en håndfull samtaler funnet sted per januar 2008. I samtalene har ikke medarbeiderne blitt konfrontert med de nedskrevne kompetanseforventningene til sin stilling. Da den gjennomsnittlige ikt-kompetansen er lav, kan dette virke demotiverende. Det ser heller ikke ut til å være nødvendig å konfrontere medarbeiderne med forventningene, i den forstand at de ansatte selv ser at de må øke sin kompetanse, uavhengig av hva som måtte være forventet.
- Medarbeideren ser ut til å ha fått et løft allerede før samtalen skjer:
 - På bakgrunn av å ha besvart spørsmålene er det skjedd en bevisstgjøring om eget ståsted og om arbeidsgivers krav til digital kompetanse. Noe som ser ut til å ha ført medarbeiderne til en erkjennelse om nødvendigheten av å øke sitt digitale kompetansenivå.
 - De ansatte kommer ikke til samtalen med krav om kurs og tilrettelegging fra arbeidsgiver, men med en bevisstgjøring om "eget ansvar". Uttalelser som: "Nå må jeg bare skjerpe meg", har kommet fra flere av de ansatte.
- Samtalene har ført til en identifisering og oppklaring av misforståelser rundt et av spørsmålene, noe som ikke ble oppfanget i testingen. Dette har ført til forbedring av spørsmålssettet.
- Som en konsekvens av kartleggingen og samtalene har en leder iverksatt strakstiltak. Medarbeiderne på en avdeling ble "tatt ut" i to timer. De fikk 30 minutters innføring i bruk av e-post. Deretter gikk de til individuelle PCer, hvor leder og sekretær hadde sendt de e-post på forhånd. De jobbet så i 1 ½ time med å besvare, lage, sende e-post (med og uten vedlegg) etc. Resultat: De lærte, ble trygge og bruker nå verktøyet. Leder kan nå gi det meste av informasjon på e-post, og medarbeiderne henvender seg på e-post som erstatning for "løping på døra" og telefoner. Med andre ord får leder frigjort tid.

Annet

- Noen av lederne i de virksomhetene som ble kartlagt, har begynt å stille krav til digital kompetanse i sine stillingsutlysninger. De ønsker dessuten å bruke verktøyet ved rekruttering, slik at digital kompetanse vil være avgjørende for hvem som får jobben.
- Siden kartleggingen tyder på at mange ansatte sliter med lese- og skrivevansker, har Drammen kommune sendt søknad til VOX om BKA-midler til lese- og skriveopplæring for 20 ansatte i 2008. (BKA = Basiskompetanse i arbeidslivet).

Drammen kommune har allerede besluttet å kutte ut de generelle kursene i Officepakka (Word, Excel osv.) Årsaken til dette er en kombinasjon av synkende kursdeltakelse, mye administrative ressurser og behov for å frigjøre kapasitet på PC-senteret til opplæring i kommunens fagsystemer. Det er også et skritt i retning av målet om å bli en lærende kommune, med større fokus på læring i det daglige arbeidet, erfaringsoverføring og alternativer til tradisjonelle kurs.

Opplæringstiltak

Det beste kan ofte være å tilby kollegaveiledning på arbeidsplassen. En kompetansekartlegging vil sannsynligvis avdekke superbrukere innenfor flere områder som kan stå for slik opplæring. Da kan man avtale å sette av en time eller to, gjerne jevnlig og til faste tidspunkter, hvor man gjennomgår og trener på aktuelle programmer. Jfr. eksemplet med trening på sending av e-post som et resultat av denne kompetansekartleggingen.

Kurs

- **EDB på 1-2-3:** Norsk eLæring har i oppdrag fra VOX utarbeidet et kurstilbud beregnet på dem med lav ikt-kompetanse, kalt EDB på 1-2-3. Kurset er tiltenkt ansatte i helse- og omsorgssektoren, men passer for alle som har lav ikt-kompetanse. Kurset er beregnet å ta 40 timer å gjennomføre og er gratis. Kurset kan for eksempel gjennomføres dels på jobb og dels privat. Gjennomføring på arbeidsplassen forutsetter at deltakerne har faddere som kan hjelpe dem hvis de står fast. Fadderne trenger ikke være superbrukere, bare "ordinære" PC-brukere. Les mer om EDB på 1-2-3 ([lenke](#)).
- **Ny på nettet?** er et prøveprosjekt og vil foreløpig gå fram til sommeren 2008. Tiltaket blir finansiert av VOX og inngår i statens satsing på grunnleggende ikt-kompetanse for alle voksne. Her er det biblioteket som tilbyr gratis opplæring i bruk av internett: hvordan man finner fram til relevant informasjon, bruk av nettbank, bestilling av reiser og hvordan man sender e-post.
- **Annet:** mange frivillighetssentraler og eldresentre tilbyr forskjellige datakurs for seniorer.

I tillegg til ovennevnte gratiskurs tilbyr en rekke opplæringstilbydere mange forskjellige datakurs som man må betale for. To eksempler er eBorger ([lenke](#)) som gir grunnleggende dataopplæring, eller Datakortet ([lenke](#)) som tilbyr syv forskjellige moduler i alt fra grunnleggende it-forståelse til e-post, internett, tekstbehandling m.m.