



Hel eller halvdigitalisering  
-Hva **fikk vi til** da verden var i lockdown?

NOR⇌C

NORWEGIAN AGENCY FOR  
EXCHANGE COOPERATION

# Innhold:

---

3

---

Sammendrag

5

---

Bakgrunn

6

---

oppdraget og  
metode

6

---

Støtte til  
deltakere og  
ressurspersoner

8

---

Støtte til  
digitalt utstyr  
og aktiviteter

8

---

Digitale  
hjelpemidler  
og virtuelt  
samarbeid

9

---

Erfaringer ved  
virtuelt  
samarbeid

11

---

Resultater og  
læring

14

---

oppsummering

## Hel eller halv digitalisering - Hva fikk vi til da verden var i lockdown?

Norec opplever at midlene som er blitt gitt i 2020 og 2021 har bidratt til å styrke samarbeid mellom organisasjonene, og har fremmet arbeid for målgruppene og bærekraftsmålene. Derimot har kulturforståelse og internasjonal arbeidserfaring naturlig nok uteblitt. Tidligere har kostandene i Norec prosjektene i all hovedsak vært rettet mot reise, bosted og lønn til unge mennesker på arbeidsutveksling. I 2021 har det blitt gitt mer midler til støttefunksjonene rundt deltakerne, nødvendig utstyr for å kunne iverksette prosjektet og lønn til unge mennesker som tidligere har vært på en arbeidsutveksling finansiert av Norec.

I en hybrid utvekslingsmodell vil både partnerskapene og deltakerne kunne bruke tid før utvekslingen til forberedelser. Hjemvendte og tidligere deltakere vil kunne bruke sin interkulturelle kompetanse og ikke minst nye ferdigheter og kunnskap ervervet på utvekslingsoppholdet i hjemme-organisasjonen. Virtuell utveksling vil aldri erstatte utvekslingsoppholdet, men den hybride modellen kan gi gode muligheter for både forberedelse og å bedre utnytte kompetansen til de som har vært på utveksling. Et lengre arbeidsforhold for deltakeren i hjemmeorganisasjonen vil kunne gi mindre organisasjoner mer handlingsrom og flere muligheter for å etablere gode læringsstrategier, og utfordringen med få kunnskap tilbake i organisasjonen ved eksternt rekrutterte deltakere vil minskes.

I 2021 ble det i svært liten grad rekruttert nye deltakere. I stedet finansierte Norec lønn for deltakere som tidligere hadde vært på utveksling, som vi kalte for ressurspersoner, og andre ansatte og en del aktiviteter som rettet seg mot målgruppene til virksomhetene og organisasjonene som mottar Norec-støtte. Vi opplever at partnerskapene har hatt positiv effekt av ressurspersoner og at dette er noe som kan videreføres for å styrke måloppnåelse i prosjektene. Videre, ved at flere personer i organisasjonene tilknyttet Norec-prosjektet kan dette potensielt gi flere muligheter for læring, både i og mellom organisasjonene. Aktivisering av alumni vil også kunne videreføre kunnskapsdeling fra utvekslingen og videreutvikle læringen i partnerskapet. Videre ser mange partnerskap nytteeffekten av et forarbeid for deltakere, samt forlengelse av etterarbeidsperioden.

Norec støttet i 2021 innkjøp av utstyr slik at prosjektene kunne utveksle kunnskap selv om de ikke lenger kunne sende ansatte på arbeidsutveksling til et annet land. Norec har vært fleksible og bevilget midler til utstyr som har vært relevant for partnerskapene til å sikre implementeringen av de inngåtte avtalene. I prosjekter der det er gitt betydelig støtte til innkjøp av utstyr er det viktig å sørge for at partnerskap opprettholder en utstyrsliste og vedlikehold slik at utstyret kan brukes hele sin funksjonelle levetid. I tillegg til støtte til digitalt utstyr, har partnerskapene også hatt muligheten til å søke om mer støtte til implementering av aktiviteter enn tidligere. Det har resultert i at partnerskapene har omstrukturert aktivitetene slik at de kunne tilpasse seg restriksjonene og kravene pandemien har medført.

Partnerskapene har utforsket de ulike mulighetene innenfor den virtuelle verden med tanke på å sikre godt samarbeid med nye digitale metoder. Partnerskapene opplever at kommunikasjonen har

blitt forbedret gjennom hyppigere digitale møtepunkt som har ført til mer dialog og deling av informasjon. Det virtuelle samarbeidet gir mulighet for økt måloppnåelse, og ikke minst rask og lavkostnadsbasert kommunikasjon. Mange partnerskap har tatt i bruk digitale innovative løsninger, men flere har også opplevd utfordringer. Hele 70 % svarer i brukerundersøkelsen at det er utfordringer knyttet til ustabil internett. På grunn av at Norec har gitt mer penger til aktiviteter og utstyr har det vært en økt bevissthet på effektiv ressursbruk, og hvordan dette bidrar til økt resultatoppnåelse i prosjektene.

Det er viktig å påpeke at noen partnerskap har opplevd at det har vært liten eller ingen interesser for utlysninger av virtuell utveksling. Det er også andre typer utfordringer knyttet til den digitale utvekslingen. I mylderet av nye systemer for digital infrastruktur er det lett å glemme at det er store internasjonale teknologiselskap som legger føringer for hvordan vi kommuniserer. I Norec har vi rutiner for informasjonssikkerhet, kursing av ansatte og databehandleravtaler med alle leverandører. Vi kan ikke forvente at dette aspektet er like godt ivaretatt hos våre partnerorganisasjoner. Dette er en problemstilling vi bør jobbe mer med fremover.

Kursseksjonen har fått positiv respons på de digitale kursene og webinarene. Dette anses som et godt supplement for fysiske kurs, noe som støttes av funn i brukerundersøkelsen der 9 av 10 sier at Norec kursene har vært nyttige. E-læringsressursene har vært relevante og informative, det har blitt etterspurt fra partnere og programrådgivere om dette er ressurser som kan ligge tilgjengelig for partnerskap og ressurspersoner/ deltakere å benytte.



## Bakgrunn

Rapporten bygger på erfaringer fra 2020 og 2021. I 2020 var det bare litt over 200 deltakere som fullførte et utvekslingsopphold, og mange deltakere fikk aldri reist ut. I Norec begynte vi derfor å snakke om hjemmeutveksling til forskjell fra fysisk utveksling.

Pandemien har hatt konsekvenser langt utover reising og utveksling, og for prosjektene Norec støtter har det vært uforutsette og uønskede konsekvenser og virkninger. I denne rapporten skriver vi om digital kompetanseutveksling. Prosjektene og menneskene i prosjektene har vært involvert i mye mer enn det digitale. Alt fra opplysningsarbeid, vaksinasjoner, pleie-, omsorg- og helsearbeid til økonomisk nedturer, isolasjon, utbrenthet, ikke minst smitte, sykdom og død. Vi vil kun berøre virkningene av pandemien når det har konsekvenser for samarbeidet og det digitale aspektet.

I 2020 finansierte vi rekruttering og lønnskostnader for unge menneskers som oppholdt seg i sitt eget land, og tilskudd til ulike digitale samarbeid. I 2021 ble det i svært liten grad rekruttert nye deltakere. I stedet finansierte Norec lønn for deltakere som tidligere hadde vært på utveksling, som vi kalte for ressurspersoner, og andre ansatte og en del aktiviteter som rettet seg mot målgruppene til virksomhetene og organisasjonene som mottar Norec-støtte.

## Begrepsavklaringer

Over tid er det blitt konstruert en del ord og begreper i Norec. Resiprositet er et ord vi bruker, men som i liten grad brukes i det offentlige Norge eller av bistandsbransjen. Ordet resiprositet har sine røtter i antropologien, mens andre ord vi bruker som deltaker og ressursperson ikke har den samme faglige forankringen. Det samme gjelder etterarbeid og fysisk utveksling. Ordene er selvforklarende for oss som jobber i Norec, men gir liten mening eller betydning for andre.

Det har oppstått et hav av nye ord og begreper som følge av pandemien. Språkrådet kåret koronaen til årets ord i 2020, og viktigeskriterier for kåringen var at ordet var aktuelt, mye brukt, levedyktig, og at det skulle ha god språklig kvalitet. I arbeidet med denne rapporten har vi bevist sett til utdanningssektoren for å finne et ord som kan passe til ordet utveksling, som vi bruker for å beskrive hospitering og arbeidsutveksling finansiert av Norec. Et lite knippe av disse er: blended learning, on site- and off site exchange, hybrid undervisning, virtuelle møteplasser, mutual learning, eye-level dialogue and exchange.

Vi mener at hybrid utveksling vil være dekkende for å beskrive digitalt samarbeid, hjemmeutveksling og etterarbeid. Vi foreslår at når vi skal uttrykke oss skriftlig bør vi la være å si fysisk utveksling og bare fortsette å kalle det utveksling. Dette kan presiseres ved å si utveksling med utenlandsopphold og/eller hospitering eller arbeidsutveksling i et annet land. Ordet blended læring kan godt brukes for å beskrive hvordan deltakere og ansatte lærer av hverandre under og etter utvekslingsopphold. Virtuelt samarbeid og utveksling kan brukes når aktivitetene skjer digitalt.

For å beskrive aktivitetene i budsjetter og resultatrammeverk kan vi bruke for- og etterarbeid på norsk og on-site and off-site work på engelsk hvis det er behov for å gjøre et slikt skille mellom det faktiske oppholdet i utlandet og etterarbeidet i hjemlandet. Virtuelt samarbeid og utveksling kan brukes når aktivitetene skjer digitalt.

## **Oppdraget og metode**

I 2021 har vi vært en gruppe på 4-6 stykker som har jobbet for å:

- Dokumentere ulike måter Norec støtter digital utveksling og digitale muligheter i internasjonale samarbeid i 2020 og 2021.
- Strukturere læring knyttet til utfordringer og muligheter med digital utveksling, og anbefale hva Norec bør prioritere for videre arbeid med å bruke digitalisering som en måte å se nytt på sitt samfunnsoppdrag.

Med innspill fra program- og kursavdelingene og målformuleringer fra prosjektene i Dynamics lagde vi en grov skisse over de planlagte digitale komponentene i prosjektene i Norecs portefølje. Vi delte noen spørsmål om digitale verktøy med programrådgiverne før årlige møter med partnerskapene, og informasjonen om disse hentet vi ut av rapportene etter møtene. Brukerundersøkelsen fikk spørsmål som ville fange opp tendenser i samarbeidet og implementeringen av prosjektene i 2020 og 2021. Svarprosenten på brukerundersøkelsen var 84 av 227. Ni stykker ønsket ikke å svare på undersøkelsen og elleve stykker mottok ikke undersøkelsen. Så holdt vi en workshop for program- og kursavdelingen i Norec der alle delte bestepraktiser fra prosjektene og spilte inn anbefalinger basert på siste års erfaringer. Vi har også hentet inspirasjon fra Norec webinaret "Successful digital cooperation and capacity building across borders". I ett kort hybrid møte fikk vi også innspill fra programrådgiverne på hva de har opplevd som utfordrende i perioden.

## **Støtte til deltakere og ressurspersoner**

I 2021 ble begrepet ressurspersoner introdusert. Ressurspersoner er de personene som har vært direkte involvert i implementeringen av aktivitetene for at partnerskapene skulle oppnå sine mål. De er personer med ulik bakgrunn og roller i prosjektene i alle aldre. Aldersprinsippet frafalt for at partnerskapene på best mulig måte kunne fortsette samarbeidet under en pandemi. Flere ressurspersoner har blitt rekruttert og omdisponert internt for å bruke deres kompetanse knyttet til deres eksisterende stilling innenfor eksempel økonomi, kommunikasjon, IKT,





monitorering og evaluering i organisasjonen. Vi anslår at mange av de såkalte ressurspersonene har jobbet mellom 20-50% i prosjektet. Andre som vi også har gitt navnet ressurspersoner er tidligere deltakere og nye deltakere, som har hatt «hjemmeutveksling», som form for forlenget etterarbeidsperiode og/eller erstattet stillingene som har vært forbeholdt utvekslingsdeltakere. YouthCode, en av partnerorganisasjonene til Flora Videregående skole, har for eksempel ansatt tidligere deltagere i stillinger som utvekslingsdeltakere fra Norge ville ha hatt. Organisasjonen har imidlertid erfart at de har måttet ansette flere enn antallet som vanligvis ville vært på utvekslingsopphold. Årsak til dette er vanskelig å fastslå, men forskjeller i utdanningsnivå og erfaring kan være grunnen.

DataDrivenFinance, som tilbyr rimelig livs- og helseforsikring til personer med lav inntekt, har foreksempel rekruttert personer som har hatt tilsvarende oppgaver som utvekslingsdeltakere vanligvis ville fått. DD Finance har tilbudt sine ressurspersoner å reise på utveksling i 2022. Mange har altså i 2021 gått glipp av utenlandsoppholdet i en annen organisasjon, men har til gjengjeld bidratt til resultatoppnåelse, kunnskapsutveksling og læring på tvers av landegrensler.

Et viktig prinsipp i saksbehandlingen av søknader i 2021 har vært at utvekslingsmodellen har vært og skal være kjernen i prosjektene. Dermed har dette i mange tilfeller vært styrende for størrelsen på budsjettene til søker. Igjennom partnernøtene opplever flere programrådgivere at partnerskap kan ha positive effekt av ressurspersoner og at dette er noe som kan videreføres for å styrke måloppnåelse i prosjektene. Det er derfor et behov å se på om budsjettet kan åpne opp for dette, og samtidig vurdere hvor stor budsjetttrimmen kan være for ressurspersoner. Det vil også være behov for å vurdere om søknadsmalene må tilpasses med spørsmål knyttet til ressurspersoner som stillingsprosent, navn på stilling, arbeidsoppgaver og i hvilke aktiviteter de er direkte involvert i knyttet til resultatrammeverket. Videre kan det være behov for en avklaring om det skal være kriterier knyttet til alder på samme måte som deltakere for ressurspersoner.

Ved at flere personer i organisasjonene tilknyttes Norec-prosjektet kan dette potensielt gi flere muligheter for læring, både i og mellom organisasjonene. I tillegg, har programrådgivere og kursledere erfart at en har hatt mindre kontakt med ressurspersoner enn det en har med deltakere. I workshopen vi arrangerte fikk vi tilbakemelding om at Norec bør planlegge mulige møtepunkt eller kurs for ressurspersoner for å skape en bedre tilknytning til Norec og gi økt kunnskap om Norec til alle i prosjektet. Hvis flere ansatte knyttes til Norec utvekslingen vil vi også kunne tilby kursing i samarbeid, integrering på arbeidsplassen og mangfoldsledelse slik at Norec-midlene i enda større grad kan bidra til organisasjonsutvikling.

## Støtte til digitalt utstyr og aktiviteter

I 2021 støttet Norec innkjøp av utstyr slik at prosjektene kunne utveksle kunnskapselv om de ikke lenger kunne sende ansatte på arbeidsutveksling til et annet land. I første rekke ble det investert i en rekke IT-utstyr, deriblant stasjonære Pcer, laptop, nettbrett, mobiltelefoner, men også mer audiovisuelt utstyr som skjermer, kamera, projektorer og lydanlegg. Det ble også gjort oppgraderinger av programvare til digitale plattformer, monitoreringsverktøy og tjenester til produksjon av videoer og websider. I tillegg ble det kjøpt inn programvarer og lisenser til regnskapssystemer, gjort oppgraderinger av internettforbindelser og nettverk. En rekke prosjekter fikk også innvilgetmer spesifikt utstyr som informasjonstelefontjeneste, røntgen og CT-apparat, motorsykler, biler, søppeldunker for e-avfall, snekker-og håndarbeidsutstyr og -maskiner. Og selvfølgelig også informasjonsmateriale og brosjyrer, og ikke minst munnbind m.m. som en følge av pandemien.

Eksemplene over viser at Norec har vært fleksible og bevilget midler til utstyr som har vært relevant for partnerskapene til å sikre implementeringen av de inngåtte avtalene. I den nye guidelinen står det at Norec dekker opp til maks 8000kr/per partner, men det kan være nyttig å spesifisere at partnerskap kan søke om ekstra midler for særlig relevant utstyr ved behov; utstyr som bidrar til måloppnåelsen direkte retta til resultatrammeverket, og fremmer god kommunikasjon/samarbeid innad i partnerskapet. I prosjektene der det er gitt betydelig støtte til innkjøp av utstyr er det også viktig å sørge for at partnerskap opprettholder en utstyrsliste og vedlikehold slik at utstyret kan brukes hele sin funksjonelle levetid.

Flere partnerskap melder også om utfordringer i anskaffelsen av større teknisk utstyr under pandemien. Leveranser på utstyr som partnerskap var avhengige av for å etablere det digitale samarbeidet var ofte forsinket og dermed førte til at planlagte digitale aktiviteter ble utsatt. Der det bevilges midler til større utstyr som må importeres kan det være nyttig å anbefale at organisasjonene setter i gang anskaffelsesprosesser tidligere eller ev. i løpet av de første rundene for flerårige avtaler.

I tillegg til støtte til digitalt utstyr, har partnerskapene også hatt muligheten til å søke om mer støtte til implementering av aktiviteter enn tidligere. Det har resultert i at partnerskapene har omstrukturert aktivitetene slik at de kunne tilpasse seg restriksjonene og kravene pandemien har medført. I avsnittene under vil vi gå nærmere inn på hvordan samarbeidet har blitt ivare tatt og hvordan dette har bidratt til resultatoppnåelse i prosjektene.

## Digitale hjelpemidler og virtuelt samarbeid

Partnerskapene har utforsket de ulike mulighetene innenfor den virtuelle verden med tanke på å sikre godt samarbeid med nye digitale metoder. Ulike kommunikasjonsformer som forelesninger og enveis dialog har blitt et tillegg og/eller erstattet med nye samarbeidsformer som for eksempel bruk av zoom med break-outrom for å legge til rette for virtuelle forelesninger og diskusjonsgrupper. I brukerundersøkelsen for 2020/21, melder hele 80 % av respondentene at de gjennomførte endringer i aktiviteten som følge av pandemien. 66 % av respondentene svarer at de har tatt i bruk nye digitale plattformer. Litt under halvparten av de som har svart på brukerundersøkelsen sier at de har brukt en e-læringsplattform i 2021, og er fornøyd med verktøyene de har brukt. YouTube, Facebook, Global Health E-learning, Google Class, Moodle, WhatsApp, Canva, Mural, Kahoot, LinkedIn Learning, Scorm Cloud, Talentslms, Moodle er eksempler på e-læringsplattformer som er brukt i 2021.

Nesten alle har brukt virtuelle møteplasser og arbeidsformer, og de fleste er stort sett fornøyd med verktøyene de bruker. Flest bruker arbeidsverktøy for møter som Zoom, Microsoft Teams, Google meet, Skype og noen har brukt Whereby og stremyard, men også WhatsApp, Messenger, mail, Trello, SharePoint, Adobe creativetool og Slack blir brukt i kommunikasjon.





Andre digital verktøy er Acsat for å lage podcast, ANSA i digital prosjektstyring, CRM som kunderegister, lesebrettet Kobo og forretningsverktøyet Bitrix24.

I pandemiperioden har flere prosjekter brukt sosiale medier mer aktivt for å synliggjøre sine aktiviteter. I brukerundersøkelsen sier de fleste at de har brukt nettsider, YouTube, Facebook, Instagram, Twitter, WhatsApp, LinkedIn, men Telegram, Viber og Tiktok nevnes også. De aller fleste svarer også at de har brukt sosiale medier mer enn før, med unntak av noen få som sier nivået er det samme eller mindre, og partnerorganisasjoner i Myanmar som ikke har brukt sosiale medier i det hele tatt. I denne sammenheng er det også løftet frem i workshopen at vi bør se på hvordan partnerskapene kan oppfordres til å synliggjøre Norec i større grad enn det vi antar at de har gjort tidligere.

### **Erfaringer ved virtuelt samarbeid**

Partnerskapene opplever at kommunikasjonen har blitt forbedret gjennom hyppigere digitale møtepunkter som har ført til mer dialog og deling av informasjon. Dette bekreftes i brukerundersøkelsen der over 80 % mener at de kommuniserer oftere med partnersom følge av den digitale infrastrukturen som ble tvunget i gang på grunn av pandemien.

Både partnerkontakter og ansatte i Norec gir uttrykk for at de digitale møtene ikke kan erstatte fysiske møtepunkter, men anses som et godt supplement. Flere ansatte opplever at de kulturelle forskjellene forsvinner i det virtuelle møterommet, og når utveksling uteblir. Dermed blir også hierarkiene mindre synlige. De uformelle møteplassene uteblir også, og takt og tone blir til i det digitale rommet. Vi og de tones ned, i stedet oppstår et nytt fellesskapsrom basert på hva vi sammen kan oppnå. Det virtuelle samarbeidet gir mulighet for økt måloppnåelse, og ikke minst rask og lavkostnadsbasert kommunikasjon.

Mange partnerskap har tatt i bruk digitale innovative løsninger, men flere har også opplevd utfordringer. Hele 70 % svarer i brukerundersøkelsen at det er utfordringer knyttet til ustabil internett. Ikke bare minimerer den digitale kommunikasjon rommet for kulturelle læring og forståelse, planlegging og oppfølging i møter vanskelig gjøres av ulike tidssoner og språkbarrierer. Dette blir påpekt i brukerundersøkelsen. Mangel på fysisk kontakt har gjort det utfordrende å bygge gode relasjoner. Når nøkkelpersoner i prosjektet har sluttet og nye kommer inn har det vært utfordrende å sikre en god innføring av prosjektet på tvers av partnerskapet. Andre momenter som har spilt inn er tekniske utfordringer som zoom-trøtthet, strømmangel og nettverkstilgang.

Som en konsekvens av at utvekslingsopphold i utlandet i stor grad er satt på vent, ser vi at bortimot 60 % av deltakerne har hatt en form for virtuell utveksling der de jobber for prosjektet i sitt hjemland.

Det har også vært en markant økning av interne rekrutteringer for deltakere. I 2019 meldte gjennomsnittlig 30 % at de rekrutterte internt, noe som økte til 55 % i 2020/21. Dette kan tyde på at pandemien gjør at organisasjonene ser innover for å finne nye deltakere. Både fordi Norec har oppmuntret til dette og fordi det er raskt og enkelt å henvende seg i eget nettverk. Samtidig er det viktig å påpeke at noen partnerskap har også opplevd at det har vært liten eller ingen interesser for utlysninger av virtuell utveksling.

Det er også andre typer utfordringer knyttet til den digitale utvekslingen. I mylderet av nye systemer for digital infrastruktur er det lett å glemme at det er store internasjonale teknologiselskap som legger føringer for hvordan vi kommuniserer. Mye uformell kommunikasjon foregår gjennom Facebook og Whatsapp, men også mer formelle kanaler som e-post og Teams, Zoom og Skype. Felles for kanalene er at de benytter seg av brukernes informasjon til å utvikle tjenestene, men også til å samle og systematisere brukerdata. I Norec har vi rutiner for informasjonssikkerhet, kursing av ansatte og databehandlingsavtaler med alle leverandører. Vi kan ikke forvente at dette aspektet er like godt ivare tatt hos våre partnerorganisasjoner. Dette er en problemstilling vi bør jobbe mer med fremover.

Både partnerkontakter og ansatte i Norec gir uttrykk for at de digitale møtene ikke kan erstatte fysiske møtepunkter, men anses som et godt supplement. Flere ansatte opplever at de kulturelle forskjellene forsvinner i det virtuelle møterommet, og når utveksling uteblir. Dermed blir også hierarkiene mindre synlige. De uformelle møteplassene uteblir også, og takt og tone blir til i det digitale rommet. Vi og de tones ned, i stedet oppstår et nytt fellesskap som baserer seg på hva vi sammen kan oppnå. Det virtuelle samarbeidet gir mulighet for økt måloppnåelse, og ikke minst rask og lavkostnadsbasert kommunikasjon.

Mange partnerskap har tatt i bruk digitale innovative løsninger, men flere har også opplevd utfordringer. Hele 70 % svarer i brukerundersøkelsen at det er utfordringer knyttet til ustabil internett. Ikke bare minimerer den digitale kommunikasjon rommet for kulturelle læring og forståelse, planlegging og oppfølging i møter vanskelig gjøres av ulike tidssoner og språkbarrierer. Dette blir påpekt i brukerundersøkelsen. Mangel på fysisk kontakt har gjort det utfordrende å bygge gode relasjoner. Når nøkkelpersoner i prosjektet har sluttet og nye kommer inn har det vært utfordrende å sikre en god innføring av prosjektet på tvers av partnerskapet. Andre momenter som har spilt inn er tekniske utfordringer som zoom-trøtthet, strømmangel og nettverkstilgang.

Som en konsekvens av at utvekslingsopphold i utlandet i stor grad er satt på vent, ser vi at bortimot 60 % av deltakerne har hatt en form for virtuell utveksling der de jobber for prosjektet i sitt hjemland.

Det har også vært en markant økning av interne rekrutteringer for deltakere. I 2019 meldte gjennomsnittlig 30 % at de rekrutterte internt, noe som økte til 55 % i 2020/21. Dette kan tyde på at pandemien gjør at organisasjonene ser innover for å finne nye deltakere. Både fordi Norec har oppmuntret til dette og fordi det er raskt og enkelt å henvende seg i eget nettverk. Samtidig er det viktig å påpeke at noen partnerskap har også opplevd at det har vært liten eller ingen interesser for utlysninger av virtuell utveksling.

Det er også andre typer utfordringer knyttet til den digitale utvekslingen. I mylderet av nye systemer for digital infrastruktur er det lett å glemme at det er store internasjonale teknologiselskap som legger føringer for hvordan vi kommuniserer. Mye uformell kommunikasjon foregår gjennom Facebook og Whatsapp, men også mer formelle kanaler som e-post og Teams, Zoom og Skype. Felles for kanalene er at de benytter seg av brukernes informasjon til å utvikle tjenestene, men også til å samle og systematisere brukerdata. I Norec har vi rutiner for informasjonssikkerhet, kursing av ansatte og databehandleravtaler med alle leverandører. Vi kan ikke forvente at dette aspektet like godt ivaretatt hos våre partnerorganisasjoner. Dette er en problemstilling vi bør jobbe mer med fremover.

Innsamling og forvaltning av brukerdata er et tema som stadig oftere blir satt på dagsorden. Blant annet har Nobelprisvinner Maria Ressa uttalt at uregulerte sosiale medier kan være en antidemokratisk faktor gjennom spredning av falske nyheter ([https://snl.no/Maria\\_Ressa](https://snl.no/Maria_Ressa)). Som tilrettelegger bør vi påse at kommunikasjonen mellom partnerne foregår på en sikker måte.

Professor emerita ved Harvard, Shoshana Zuboff, skriver i boken *The Age of Surveillance Capitalism* (2019) at særlig Facebook og Google aktivt går inn for å minimere personvernet til brukerne med mål om å kapitalisere på dataen. Journalist og forfatter Lena Lindgren skriver i *Ekko* (Gyldendal 2021) om noe av det samme. Hun diskuterer hvordan teknologien grunnleggende forandrer kommunikasjonen mellom mennesker. I så måte er den digitale utvekslingen et naturlig steg inn i samtiden. Men vi må likevel være bevisst på at det er skjulte kostnader knyttet til digitale paradigmeskiftet. Disse kostnadene kan for eksempel være at man mister kontroll og eierskap til data, at kommunikasjonen foregår på plattformer som bruker data til påvirkning og målrettet annonsering eller at de rett og slett er usikre og dermed kan brukes som en inngang til digitale angrep.

## **Resultater og læring**

Det er ikke bare partnerskapene som har dratt nytte av hyppig digital møtevirksomhet og utveksling av kunnskap. Mange partnerskap har også lagt til rette for innspill og deltakelse for ansatte fra partnerorganisasjoner i andre land i digitale samlinger med målgruppene sine. Slik har det skjedd informasjonsdeling flere veier. Fra referatene fra partnernøtene kan det også se ut til at fokuset i dialogen mellom Norec og partnerskapene har lagt mer vekt på resultatoppnåelse og dermed også end-users/mottakerne. Ved at Norec har gitt mer penger til aktiviteter og utstyr har det vært en økt bevissthet på effektiv ressursbruk, og hvordan dette bidrar til økt resultatoppnåelse i prosjektene.

Samtidig som en del brannslukningsarbeid rundt kulturell tilpasning og samarbeidsutfordringer med deltaker- og partnerskapsoppfølging vært fraværende.

Det har vært digital læring på flere nivåer i prosjektene, også målgruppene har hatt en mulighet til å bli involvert. Sivilsamfunnsorganisasjonen WAVE i India har erfart at for bøndene de jobber med var overgang til nettbaserte aktiviteter et kultursjokk. For å gjøre overgangen enklere ble nettbaserte aktiviteter fulgt opp med møter i nærmiljøene og bruk av WhatsApp og Messenger ble tatt i bruk for å legge til rette for enkel og hurtig kommunikasjon. Mange av de eldre var også engstelige for å bruke digitale hjelpemidler, men med mentoring og assistanse opplevde eldre å bli tryggere i bruken av digitale kommunikasjon. Ungdommer i WAVE har spilt en avgjørende rolle i å lære opp de eldre i bruk av smarttelefoner og WhatsApp. Dette viser at den tekniske kompetansen har økt og flere har blitt digitalt skrivekyndige. Førsteamanuensis Maurice Isabwe ved Universitetet i Agder hevder at mobiltelefoner og tilgang til nettet gir en økt mulighet for deltakelse og inkludering for folk i det globale Sør.



WAVE har også utviklet en app for bønder. Appen gir informasjon om lagerstyring, produksjonsopptak, registrering av salg og mottakere. Via appen kan bøndene sende inn problemstillinger knyttet til jordbruk og få veiledning av en ekspert. Dette kan gjøres både skriftlig og ved å sende opptak av beskjeder. Appen viser også bøndenes geografiske sted. Etter å ha testet denne ut i 2021, skal de nå overføre denne kunnskapen til å utvikle en slik app for sin partner, den Sør-Afrikanske sivilsamfunnsorganisasjonen Climate Specific Agro Advisory. Et annet prosjekt som har fått til å utveksle kompetanse over landegrensene under pandemien er Lepramisjonene. I 2020 startet de med digital oppfølging av leprapasienter. Det er både blitt gitt digitale fysioterapitimer over nett og på telefon. Over 160 leprapasienter mottar virtuelle konsultasjoner over nett. Kompetansen fra Myanmar blir brukt på pasienter i Nepal, og det er blitt utviklet en veiledningsmanual for hvordan konsultasjoner kan gjøres på distanse og virtuelt.

Norges Musikkorps Forbund og Field Band Foundation har fått til en kreativ samarbeidsform med å bruke metoden co-creation digitalt som omfatter at ressurspersoner på tvers av partnerskapet sitter i digitale arbeidsgrupper for å oppnå de forventede resultatene sine, som for eksempel en arbeidsgruppe for prosjektets monitorings- og evalueringsarbeid. Sammen har de opprettet et digitalt aktivitetsbibliotek hvor de igjennom filmsnutter demonstrerer mange av sine verktøy for deltakende metoder. Dette er blitt til en ressursbank som musikk lærere i både Norge og Sør-Afrika kan gå til for å få inspirasjon og ideer til nye og spennende måter å engasjere barn og unge i relevantesamfunnsprosjekt. Et hovedtema for YouTube-samlingen er hvordan musikk kan bidra til bedre psykisk velvære og økt selvfølelse.

En ekstern evaluering av Y Globals utvekslingsprosjekt av ungdomsaktivister i Kenya, Sudan, Uganda og Norge fant at digital kommunikasjon fungerer best på budskap om menneskerettigheter, store kampanjer og sosiale medier, folkefinansiering og nettbaserte opplæringer. For å bygge tillit er menneskelige forbindelser og møter ansikt til ansikt helt essensielt. Online henvisninger og konsultasjoner har fungert i perioden, men krever ekstra kapasitet og gir ikke i samme grad nærhet og varme som en ikke-digital samtale. Dette vanskeliggjør arbeidet med virtuelle helseklinikker for ungdom i prosjektet, og på samme måte hevder evalueringsteamet at tilstedeværelse er nødvendig for å få engasjement og gode læringsresultater i opplæringen. Ungdommene i prosjektet fremhevet i Norecs webinar at nettbaserte konsultasjoner og digitale møter gjør det mulig for deltakerne å være anonyme. Det gjør at mange føler seg friere til å spørre om ting de lurer på og gi uttrykk for egen seksuelle orientering som lesbisk, homofil, transperson, bifil, intersex og skeiv, enn i fysiske rom der de ofte møtes med fordommer. Disse nettbaserte rommene har gitt ungdom trygge arenaer der de kan være seg selv. Noen opplevde også at de kan uttrykkes bedre skriftlig og deltakerne fremhever også at chattefunksjonene har ført til økt mestring og deltakelse i de åpne møtene. Flere av ungdommer har også sagt at trusselen om fysisk vold uteblir når møter om tabubelagte temaer som kjønnsidentitet og seksuell orientering arrangeres anonymt og digitalt.



Det kan se ut til at nye og eksisterende partnerskap har møtt det digitale samarbeidet på litt ulike måter. Pravah som er et relativt nytt partnerskap har forsøkt å legge til rette for en interkulturell digitalmøteplass mellom sine unge medlemmer i Sør-Afrika og India. De har hatt utfordringer med å få til dialogen og samarbeidet. WAGGGS derimot har erfart at de får brukt deltakerne bedre enn tidligere, og det koster mindre. Vanligvis sender jentespeidernes organisasjon WAGGGS ut 45 deltakere på utveksling. I 2021 ble det ingen utveksling, men likevel hadde WAGGGS 288 jentespeider i stor aktivitet. Alle jobbet i sitt hjemland hvor de kjente den kulturelle konteksten, og de kunne utforme og holde opplysningskampanjer og informasjonsmøter om mensene for å fjerne tabu rundt menstruasjon og covid-19 for å gi økt kunnskap til unge jenter om helse. WAGGGS har også utviklet en digital plattform, i tillegg til digitale kurs, blogg og ressursamling for partnerskapet, som gir medlemmene en mulighet for å møtes i uformelle digitale rom kalt digitale leirbål. Når kampanjearbeidet i hvert enkelt land kan kombineres med digitale rom hvor speiderjentene kan møte andre frivillige fra sine utvekslingsopphold for å dele erfaringer og utfordringer kan læring opprettholdes mellom organisasjonene i de ulike landene. Dette vil også kunne fungere godt for andre globale medlemskapsorganisasjoner og partnerskap der mange frivillige er involvert.

Aktivisering av alumni vil kunne videreføre kunnskapsdeling fra utvekslingen og videreutvikle læringen i partnerskapet. KPMG evalueringen fra 2018 anbefalte Norecs prosjekter og utvikling læringsstrategi, så det er en noe som bør følges opp for partnerskap med femårige avtaler og alumni- aktiviteter.

Innsamling og forvaltning av brukerdata er et tema som stadig oftere blir satt på dagsorden. Blant annet har Nobelprisvinner Maria Ressa uttalt at uregulerte sosiale medier kan være en antidemokratisk faktor gjennom spredning av falske nyheter ([https://snl.no/Maria\\_Ressa](https://snl.no/Maria_Ressa)). Som tilrettelegger bør vi påse at kommunikasjonen mellom partnerne foregår på en sikker måte.

Professor emerita ved Harvard, Shoshana Zuboff, skriver i boken *The Age of Surveillance Capitalism* (2019) at særlig Facebook og Google aktivt går inn for å minimere personvernet til brukerne med mål om å kapitalisere på dataen. Journalist og forfatter Lena Lindgren skriver i *Ekko* (Gyldendal 2021) om noe av det samme. Hun diskuterer hvordan teknologien grunnleggende forandrer kommunikasjonen mellom mennesker. I så måte er den digitale utvekslingen et naturlig steg inn i samtiden. Men vi må likevel være bevisst på at det er skjulte kostnader knyttet til det digitale paradigmeskiftet. Disse kostnadene kan for eksempel være at man mister kontroll og eierskap til data, at kommunikasjonen foregår på plattformer som bruker data til påvirkning og målrettet annonsering eller at de rett og slett er usikre og dermed kan brukes som en inngang til digitale angrep.

Haukeland i ferd med å iverksette et prosjekt hvor de planlegger å bruke video i kirurgiopplæring. Hensikten er å kunne kommunisere underveis i operasjonen, og videooverføringene vil i tillegg være en del av forberedelsene i forkant av utvekslingen. Dette vil legge til rette for at deltakerne kan bruke denne perioden som en opplæring og enklere kan gå i gang med arbeidsoppgavene når de har blitt sendt på utveksling. Flere partnerskap, som Haukeland prosjektet, ser nytteeffekten av et forarbeid for deltakere. For partnerskap som ønsker en lengre opplæringsperiode, vil Norecs forberedelseskurs måtte komme litt senere siden Norec kun støtter reise til utvekslingsoppholdet. Tilrettelegging for at etterarbeidsperioden kan forlenges utover 2 måneder som anbefalt i guidelinene, kan være et tiltak for å sikre forankring og bærekraft av prosjektet innad i partnerskapet og hos hver enkelt partner.

Programrådgivere har opplevd de årlige digitale partnerskapsmøtene som svært nyttig for å kunne følge status og progresjonen i prosjektene. Programrådgiverne har også fått verdifull innsikt i prosjektene ved å delta på hjemkomstseminarene for deltakerne. Kursseksjonen har fått positiv respons på de digitale kursene og webinarne. Dette anses som et godt supplement for fysiske kurs, noe som støttes av funn i brukerundersøkelsen der 54% sier at Norec kursene har vært svært nyttige, og 37% sier at det har vært nyttige. E-læringsressursene har vært relevante og informative, det har blitt etterspurt fra partnere og programrådgivere om dette er ressurser som kan ligge tilgjengelig for partnerskap og ressurspersoner/ deltakere å benytte.





## Oppsummering

Vi opplever at midlene som er blitt gitt i 2020 og 2021 har bidratt til å styrke samarbeid mellom organisasjonene, og har fremmet arbeid for målgruppene og bærekraftsmålene. Derimot har kulturforståelse og internasjonal arbeidserfaring uteblitt. 2021-midlene har i mindre grad vært rettet mot utvekslingsdeltakerne og i større grad mot organisasjonene. Det kan være lett å tenke at deltakeren og organisasjonen som to ulike størrelser, men slik er det jo nødvendigvis ikke. Det kan like godt være to størrelser som er gjensidig avhengig av hverandre. Vi behøver ikke si at hovedformålet med ordningen er utvekslingen, men vi kan heller si at utvekslingen er hjertet av prosjektet.

Tidligere har kostandene i Norec prosjektene i all hovedsak vært rettet mot reise, bosted og lønn til unge mennesker på arbeidsutveksling. I 2021 har det blitt gitt mer midlertidlig støttefunksjonene rundtdeltakerne, nødvendigutstyr for å kunne iverksetteprosjektet og lønn til unge mennesker som tidligere har vært på en arbeidsutveksling finansiert av Norec.

I en hybrid utvekslingsmodell vil både partnerskapene og deltakerne kunne bruke tid før utvekslingen til forberedelser som både skal skje on-site og off-site. Hjemvendte og tidligeredeltakere vil kunne bruke sin interkulturelle kompetanse og ikke minst nye ferdigheter og kunnskap ervervet på utvekslingsoppholdet i hjemmeorganisasjonen. Virtuell utvekslingen vil aldri erstatte utvekslingsoppholdet, men den hybride modellen kan gi gode muligheter for både å forberede utvekslingsoppholdet og utnyttet seg bedre av kompetansen til de som har vært på utveksling. Et lengre arbeidsforhold for deltakeren i hjemmeorganisasjonen vil kunne gi mindre organisasjoner mer handlingsrom og flere muligheter for å etablere gode læringsstrategier, og utfordringen med få kunnskap tilbake i organisasjonen ved eksternt rekrutterte deltakere vil minskes.

På bakgrunn av dette foreslår vi:

## **1.Partnerskapene bør ha lengre og virtuelleperioder med forberedelse og etterarbeid for deltakerne og partnerskapet.**

For å få dette til på en god måte bør Norec:

- Vurderer mulighet for at partnerskapene kan ha en lengre forundersøkelse eller bli kjentperiode der de kan jobbe virtuelt for å identifisere samarbeidsområder og etablere en god dialog før de setter i gang med utvekslingen.
- Gi lønns- og eller administrasjonsmidler til sentrale støttefunksjoner og deltakere slik at prosjektet kan legge til rette for en virtuell oppstart og opplæring i hjemmeorganisasjonene.
- Videreføre lønns- og administrasjonsmidler og midler til aktiviteter til lengre for- og etterarbeidsperioder der nye kunnskaper og ferdigheter tas i bruk samtidig som det virtuellsamarbeidet i partnerskapet opprettholdes. Dette vil også gi mer fleksibilitet hvis utreise vanskeliggjøres pga reiserestriksjoner m.m. og visum- og arbeidstillatelse forsinkes eller vanskeliggjøres. I etterarbeidet bør sør-sør-prosjekter og sør-deltakere prioriteres. ODA-midler bør brukes i Norges samarbeidsland, kostnadene er lavere og det vil gi sør-deltakerne motivasjon for å bruke kunnskapene fra utveksling og bidra til organisasjons samfunnsutvikling i sine hjemland.
- Sørge for at virtuelt forarbeid og aktivisering av tidligere deltakere og alumni synliggjøres i budsjetter, målhierarki og læringsstrategier.

## **2.Effektivisering av saksbehandlingen**

- Tilbud til alle som skal søke avtale med Norec om en veiledningstime. Dette kan gjøres i siste del av introkurset, i årlig møte eller på initiativ fra saksbehandler. Det skal da diskuteres oppstartstidspunkt for on-site utveksling, antall deltakere, totale lengde på utvekslingsoppholdet, lønnsmidler til deltakere, og behov for administrative midler for å støtte opp om målet i prosjektet og administrasjon av utvekslingen.
- Samle relevant kunnskap fra 2020 og 2021 i en Q and A for programrådgiverne. Dette året har vist oss at vi trenger å være enda mer fleksible enn tidligere i våre vurderinger. Det blir så mange muligheter. Flere opplever saksbehandlingen som en forhandlingsprosess med tilskuddsmottaker. Mange aktiviteter og større budsjetter gir mer ansvar og muligheter for å gå inn i svært mange detaljer. Viktig at likebehandlingsprinsippet ivaretas.
- Lage «tillegg» til søknadsskjemaet. Når søknadsmalen skal inn i tilskuddsportalen må hovedspørsmålene være hugget i stein, men det vil være mulighet for å legge til arbeidsoppgaver. Vi bør legge til rette for muligheten for felles lagde oppgaver som kan legges til for å bedre tilrettelegge for et hybrid og dynamisk prosjekt og utvekslingsmodell. Det kan og vil ivareta Norecs ønske og behov for fleksible løsninger og likebehandlingsprinsippet.
- Saksbehandlerhåndboka bør hel-digitaliseres. Vi har behov for å gjøre endringer fortløpende. Det blir helt prekært siden nasjonale tiltak vil vedvare. Ulike tiltak vil variere mellom land og endres i et hyppig tempo. I 2022 innfører vi tilskuddsportalen. Dette vil føre til et økt behov for justeringer som må viderefremmes likt til alle og være tilgjengelig fremover i tid. Teams fungerer som avklaring på spørsmål, men ikke som et oppslagsverk.

## **3.Fortsette byggingen av Norec som kompetansesenter ved å legge til rette for kunnskapsdeling internt og eksternt:**

- Publisere bestekspraksisene fra 2021 i nyhetsbrev og årsrapport.
- Identifisere relevante tidsskrifter der vi vil være synlige og bruke noen av prosjektresultatene fra pandemien som innfallsvinkling til å vise frem verdien og muligheter som en utveksling gir.
- Oppfordre og premiere implementerende aktører til og synliggjøring Norec i SoMe-poster. Alle nyhetsbrev fra Norec bør vise frem minst en partner som har en spennende kampanje med #Norec.

- Lage en intern veileder om hva som fungerer i utvekslingsprosjekter. Mange programrådgiver mangler relevant erfaring. Vi må bygge opp dette. Dette vil ivareta programrådgivers rolle som veileder og samtidig bygge og formidlekunnskap om utveksling internt i Norec.
- Motivasjonssamlinger og deling av erfaringer for tidligere deltakere. Norec er først og fremst en nettverksarena mellom deltakere og partnerskap som har utveksling. For å opprettholde engasjement, interesse og deling bør vi samle tidligere deltakere, tidligere FK koordinatorene og partnerkontakter slik kan vi også få flere ildsjeler for utveksling. Dette kan også gi Norec mulighet for å identifisere og hente inn tidligere deltakere til regionale seminarer og møter. Her kan også ny-oppstartede partnerskap finne mentorer for deltakere i eget land for de sårbare 1 og 2 runden med utveksling.
- Utvikle og tilby en kursenhet i digital sikkerhet og databehandling til partnerskapene.
- Gjøre deler av hjemkomstseminarene for deltakerne virtuelt tilgjengelig for programrådgiver og relevante Norec ansatte.