

Vedlegg

Digital kompetanseheving gjennom ulike livsfaser

Oppdatert: 4. mai 2023

Nedenfor gis det en oversikt over de mest sentrale strategier, planverk og aktører som omhandler digital kompetanseheving gjennom ulike livsfaser.

Trygg digital oppvekst

I 2021 ble strategien Rett på nett. Nasjonal strategi for trygg digital oppvekst lagt fram. Målet med strategien var å bidra til at barn og unge får en aktiv, deltakende og trygg digital oppvekst. Strategien beskriver muligheter og utfordringer på feltet og er en ramme for det videre arbeidet for en tryggere digital oppvekst. Regjeringen besluttet i 2022 at det skal legges fram en stortingsmelding om trygg digital oppvekst. Barne- og familiedepartementet koordinerer dette arbeidet. Stortingsmeldingen skal bygge på, og dypere inn i problemstillingene som omtales i strategien Rett på nett. Medietilsynet har en koordinerende rolle på direktoratsnivå og skal etter planen lansere en handlingsplan som følger opp strategien Rett på nett høsten 2023.

Barnehager

I rammeplanen for barnehagen er det fastslått at barnehagens digitale praksis skal bidra til barnas lek, kreativitet og læring. Ved bruk av digitale verktøy i det pedagogiske arbeidet skal dette støtte opp om barns læreprosesser og bidra til å oppfylle rammeplanens føringer for et rikt og allsidig læringsmiljø for alle barn. Ved bruk av digitale verktøy skal personalet være aktive sammen med barna. Samtidig skal digitale verktøy brukes med omhu og ikke dominere som arbeidsmåte. Barnehagen skal utøve digital dømmekraft og bidra til at barna utvikler en begynnende etisk forståelse knyttet til digitale medier.

Utdanningsdirektoratet har ansvar for å utvikle støttemateriell for barnehagene, og har blant annet publisert kompetansepakker om digital dømmekraft og digital praksis rettet mot barnehagelærere. Direktoratet har også gjennomført kartlegginger av omfanget av barnehagenes digitale tilstand, senest i 2019.

Grunnopplæringen

Digitale ferdigheter har siden 2006 vært definert i læreplanene som en tverrgående grunnleggende ferdighet som skal oppøves på lik linje som for eksempel leseferdigheter og regneferdigheter. De grunnleggende ferdighetene er beskrevet i et eget rammeverk som danner grunnlaget for utarbeidelse av læreplanenes kompetansemål for de ulike trinnene i grunnopplæringen.

En lang rekke kompetansetiltak er satt i verk for å heve lærernes profesjonsfaglige digitale kompetanse (PFDK). Tiltakene spenner fra kompetansegivende videreutdanning gjennom strategien Kompetanse for kvalitet til nettbaserte kompetansepakker som kan brukes individuelt eller i kollektive prosesser i den enkelte skole. Mange kommuner prioriterer også

digital kompetanse/bruk av IKT i den desentraliserte kompetanseordningen i grunnskole og videregående skole.

I april 2023 ble Strategi for digital kompetanse og infrastruktur i barnehage og skole lansert av kunnskapsministeren. Strategien er laget sammen med KS og forankret politisk både i Regjeringen og i KS sitt hovedstyre. Strategien har som formål å sikre at digitaliseringen i sektoren er ansvarlig, forankret i et godt kunnskapsgrunnlag, og gjennomført planmessig. Strategien inneholder langsiktige ambisjoner og over 70 tiltak hvor de fleste må løses i samarbeid med kommunal sektor.

Den digitale utviklingen i barnehagen og skolen skal styres og styrkes, og vi må få opp en forståelse av hvordan virkemidlene vi allerede har kan brukes og utfylle hverandre til å møte utfordringene. Praksis i barnehager og skoler skal være kunnskapsbasert, noe som stiller økte krav til kompetansen til de pedagogisk ansatte. Grunn- etter- og videreutdanning må derfor i større grad ta inn over seg at digitale løsninger er tilstede i de fleste faglige sammenhenger.

Samtidig øker kompleksiteten i regelverket rundt digitaliseringen, særlig knyttet til personvern, informasjonssikkerhet og universell utforming for likeverdig tilgang. Dette setter store krav til kommuner og administrativt ansatte i sektor som må ha god teknisk og juridisk kompetanse for å klare å følge regelverket. Strategien har som tiltak å etablere en eller flere felles støttetjenester for kommunal sektor for å forenkle anskaffelser av digitale løsninger i sektor.

Gode offentlige digitale fellesløsninger vil bidra til mer effektiv oppgaveløsning i sektor og tryggere behandling av personopplysninger. Arbeidet med en tjenestekatalog for digitale læremidler og videreutvikling av Feide er eksempler på dette, som også er tatt med som tiltak. Et sammenhengende økosystem vil også stimulere til et bredere marked for digitale læremidler og læringsressurser av god kvalitet.

Målet om en mer praktisk og motiverende skole skal støttes gjennom strategien. Praktiske fag digitaliseres i økende grad, særlig innenfor fag- og yrkesopplæringen. En egen handlingsplan vil derfor lanseres som ledd i oppfølgingen av strategien. Samarbeidsrådet for fag- og yrkesopplæringen og fylkeskommunene vil være viktige medspillere i dette.

Kunnskapsgrunnlaget om digitaliseringen har store hull. Strategien legger derfor opp til både å øke forskningsinnsatsen, finne og utvikle nye og gode statistiske indikatorer og til å søke praktisk og overførbar kunnskap på feltet, som i arbeidet med risikovurderinger av digitale læremidler.

Fagskole/høyere yrkesfaglig utdanning

Regjeringen ønsker at fagskolesektoren skal vokse, og har som ambisjon at kvaliteten skal styrkes i takt med veksten. Fagskolene skal både bidra til et kompetanseintensivt arbeidsliv gjennom påfyll for de som allerede er i arbeid, og tilby tyngre fordypning og spesialisering for fagskolekandidater. Store samfunnsendringer som følge av teknologi og det grønne skiftet gjør fagskolene mer relevante enn noen gang fordi de tilbyr korte, praktiske utdanninger som arbeidslivet har behov for.

Gjennom Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir) lyser Kunnskapsdepartementet ut utviklingsmidler til fagskolene for blant annet økt profesjonsfaglig digital kompetanse for faglærere og for bruk av digital teknologi for læring.¹

Strategi for digital omstilling i universitets- og høyskolesektoren 2021-2025

Kunnskapsdepartementet lanserte 10. september 2021 Strategi for digital omstilling i universitets- og høyskolesektoren. Strategien går lenger i digitalisering av kjernevirksomheten utdanning og forskning enn den forrige digitaliseringsstrategien. Universitetene og høyskolene skal både utvikle ny kunnskap om hvordan digitaliseringen påvirker samfunnet og den enkelte, og de skal bruke mulighetene i digital teknologi til å omstille virksomheten, faglig og administrativt. Studentene skal tilegne seg digital kompetanse som er relevant for det enkelte studieprogrammet, og IKT skal bli brukt til aktiviserende og varierte lærings- og vurderingsformer som gir best mulig læring.

Den nasjonale strategien har seks innsatsområder med tilhørende ambisjoner og tiltaksområder. De fleste av tiltaksområdene i strategien krever innsats og handling i regi av universitetene og høyskolene selv. Kunnskapsdepartementet forventer at universitetene og høyskolene selv konkretiserer tiltak og følger opp strategien gjennom sine virksomhetsstrategier og sitt utviklingsarbeid.

Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir) har en samordnings- og pådriverrolle for digitalisering ved universitetene og høyskolene og et oppfølgingsansvar for at strategien blir implementert i samarbeid med institusjonene og Sikt, NOKUT og Forskningsrådet. HK-dir har i samarbeid med universitets- og høyskolesektoren utarbeidet en handlingsplan for oppfølging av strategien som ble lansert 3. november 2022. Universitetene og høyskolene er godt i gang med å følge opp den nasjonale strategien gjennom egne strategier og utviklingsarbeid.

Nasjonal strategi for digital sikkerhetskompetanse

Justis- og beredskapsdepartementet har i samarbeid med Kunnskapsdepartementet utarbeidet en nasjonal strategi for digital sikkerhetskompetanse som grunnlag for å utvikle kompetanse i tråd med samfunnets, arbeidslivets og den enkeltes behov, lansert i januar 2019. Av de sju satsningsområdene i denne strategien treffer to av tiltakene bredt i befolkningen. Satsningsområdet «Bevisstgjørende tiltak og bedret digital sikkerhetskultur» har som mål at privatpersoner har kunnskap og ferdigheter som gir dem god digital dømmekraft og som bidrar til å beskytte deres personvern og verdier på nett. Målet med satsningsområdet «God grunnkompetanse» er at elever og lærlinger skal ha digital kompetanse, inkludert digitale ferdigheter i og kunnskap om trygg bruk og sikkerhet, som gjør dem i stand til å oppleve livsmestring og lykkes i videre utdanning, arbeid og samfunnsdeltakelse.

Kompetansebehovsutvalget

Kompetansebehovsutvalget er videreført i ny periode fra 2021 til og med 2027. Formålet med utvalget er å frembringe en faglig vurdering av Norges fremtidige kompetansebehov.

¹ [Utviklingsmidler til høyere yrkesfaglig utdanning Utlysning 2023 \(diku.no\)](https://diku.no)

For å planlegge best mulig for fremtiden trenger vi mer kunnskap om kompetansebehovene fremover. Arbeidslivet endrer seg raskt, og ny teknologi og det grønne skiftet vil kreve ny kunnskap og kompetanse. Analysene fra kompetansebehovsutvalget gir et solid faglig grunnlag når det skal utformes konkrete tiltak. Utvalgets arbeid skal være relevant for nasjonale og regionale myndigheter, og kunnskapsgrunnlaget de frembringer vil kunne danne et grunnlag for dimensjonering av utdanningssektoren. Det er nyttig for de som tar beslutninger lokalt, men også for alle de som har behov for å formalisere eller oppdatere kompetansen sin. Utvalget leverte en rapport om fagskoler i 2022, og vil levere en om kompetanse for det grønne skiftet i 2023.

Kompetanseutvikling på arbeidsplassen

I følge arbeidsmiljøloven er arbeidsgiver pålagt å gi den ansatte nødvendig opplæring for å utføre arbeidet på en trygg og sikker måte. Hovedavtalene og de fleste tariffavtalene har også bestemmelser om kompetanseutvikling. Arbeidsgivere er ansvarlige for å tilby kompetanseutvikling som er nødvendig for utførelse av arbeidsoppgavene. Det er også arbeidsgiver som da definerer behovet. Det står ofte en formulering om at arbeidstakeren også skal jobbe for å holde sin kompetanse oppdatert og utføre læringsaktiviteter pålagt av arbeidsgiver. Kompetanseutvikling utover det som er nødvendig for utførelse av jobben er ikke nedfelt i tariffavtalene og finansieres av arbeidstakeren eller med støtte fra myndighetene eller støtte fra partene på arbeidstakersiden. Både arbeidstakere og arbeidsgivere har dermed ansvar for kompetanseutvikling i virksomheten, men det varierer mellom tariffområdene hvor tydelig dette ansvaret er beskrevet.

Gjennom partssamarbeidet, tariffavtalene og andre felles ordninger på bransjenivå jobbes det med å fjerne noen av barrierene for kompetanseutvikling for den enkelte virksomhet. Gjennom at flere virksomheter går sammen for å utvikle felles løsninger for kompetanseutvikling, kan tilbudet om kurs og opplæringsaktiviteter bli utvidet og bedre tilpasset behovene til flere. Det er tegn til at virksomhetene har god evne til omstilling i etterkant av endringer som følge av store teknologiske skifter eller lovendringer, men at arbeidet med kompetanseutvikling i dagliglivet kan være vanskelig å prioritere på grunn av manglende tid eller ressurser.

Treparts bransjeprogram for kompetanseutvikling

Bransjeprogram er en tilskuddsordning der formålet er å øke deltagelsen i kompetanseutvikling i bransjene som til enhver tid inngår i programmet. Siden oppstarten har tolv bransjer hatt bransjeprogram, og i 2023 finnes dem fem bransjeprogram². Det er partene i arbeidslivet som definerer bransjenes kompetansebehov. Tilbudene skal være korte og fleksible, og kunne kombineres med å være i tilnærmet full jobb. Flere bransjer har gitt tilskudd til tilbud innen digitale ferdigheter på ulike nivå som programmering, kurs i relevant programvare og digitale ferdigheter.

² I 2023 har følgende bransjer bransjeprogram: maritim næring, olje-, gass- og leverandørindustrien, avfall- og gjenvinningsbransjen, industri og byggenæringen og jordbruk-, skogbruk- og gartnerinæringen.

Kompetansepluss

Kompetansepluss er en tilskuddsordning for opplæring i grunnleggende ferdigheter i lesing, skriving, regning, muntlig, ikt og norsk eller samisk. Virksomheter og frivillige organisasjoner kan søke om penger gjennom ordningen, som skal bidra til at voksne får nødvendig kompetanse til å mestre krav og omstilling i arbeidslivet.

Regjeringens norskinnsats

Et innovativt supplement til kommunenes norsktilbud. God språkbeherskelse er en særdeles viktig forutsetning for digital deltakelse og kompetanse. I saldert budsjett for 2021 ble det bevilget 25 mill. kroner til en norskinnsats, herunder frivillig norsktrening og utprøving av en klippekortordning. Tiltakene skal fungere som et supplement til kommunenes norskopplæringstilbud. Tiltakene skal styrke eksisterende tilbud om frivillig norsktrening i regi av friville organisasjoner og bidra til å etablere nye norskopplæringstilbud for voksne innvandrere – uavhengig av deres botid og innvandringsårsak. Hensikten er at voksne innvandrere med svake norskkunnskaper skal få tilbud om frivillig norsktrening og/eller tilbud om et visst antall timer med norskopplæring gjennom klippekortordningen. Målet med klippekortordningen er å få deltakerne opp på nivå B1 i norsk. Norskinnsatsen er målrettet mot personer som har falt utenfor ordinære ordninger etter introduksjonsloven og integreringsloven eller som har brukt opp sine rettigheter som følge av disse lovene.

Ny integreringslov

Digital kompetanse som en del av introduksjonsprogram. Ny integreringslov "Lov om integrering gjennom opplæring, utdanning og arbeid" trådte i kraft januar 2021. Den nye loven regulerer introduksjonsprogrammet og har en rekke nye krav og bestemmelser til innholdet i introduksjonsprogrammet. I tillegg til de obligatoriske kravene med opplæring i norsk og samfunnskunnskap og arbeid eller utdanning legger loven også til rette for at kommunene kan tilby integreringsfremmende innhold som del av introduksjonsprogrammet. Digital kompetanse er et av flere eksempler på integreringsfremmende innhold kommunene kan inkludere i introduksjonsprogrammet. Målgruppen er alle deltakere i introduksjonsprogrammet med behov for relevant opplæring i digitale ferdigheter og kompetanse. Dette skal bidra til at nyankomne innvandrere blir digitalt selvhjulpne slik at de kan bidra som aktive samfunnsborgere.

Nye læreplaner i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere etter integreringsloven trådte i kraft 1. august 2021. I begge læreplanene fremgår det at opplæringen skal støtte og legge til rette for at deltakerne får bruke og videreutvikle sine digitale ferdigheter. Videre fremgår det også at opplæringen skal bidra til å styrke deltakernes digitale dømmekraft og strategier for nettbruk, og til å vurdere og bruke ulike digitale verktøy som støtte i kommunikasjon og læring av norsk og samfunnskunnskap.

Sivilsamfunnet og frivillige organisasjoner

Innvandrere er overrepresentert i gruppen med lav digital kompetanse. Svake digitale ferdigheter er en utfordring både for integrering, innpass i arbeidslivet og for deltakelse i samfunnet. Pandemien gjorde behovet for å øke digitale ferdigheter enda mer synlig fordi bruk av digitale verktøy ble tatt i bruk i mye større grad. Behovet gjaldt også i frivillige sammenhenger. Mange frivillige organisasjoner opplevde bedre samarbeid under

pandemien, og hadde positive erfaringer fra å lære opp medlemmer til å bruke digitale verktøy.

Dette ble fremhevet i *Hverdagsintegrering – strategi for å styrke sivilsamfunnets rolle på integreringsfeltet 2021-2024*. Gjennom denne sivilsamfunnsstrategien ønsker regjeringen å satse på tiltak og virkemidler som kan bidra til at flere med innvandrerbakgrunn skal delta i samfunnet, løfte og støtte sivilsamfunnets innsats for integrering, og bedre samarbeid og rammebetingelser. 23 av de 25 tiltak i strategien var enten igangsatt eller gjennomført per mars 2023. Et av disse tiltakene er *oppmuntre til at frivillige organisasjoner tar i bruk digitale verktøy i sine aktiviteter*. IMDi rapporterer at frivillige organisasjoner har økt digitalisering av aktivitetene sine på integreringsfeltet i 2021, og har nådd ut til nye målgrupper. Dette er personer som ikke ville hatt anledning til å delta på fysiske aktiviteter grunnet for eksempel manglende barnepass, eller at de bor langt unna aktivitetene. IMDi og 40 utvalgte kommuner forvalter *tilskudd til integreringsarbeid i regi av frivillige organisasjoner*, og organisasjonene kan gis støtte til tiltak som styrker den enkeltes grunnleggende ferdigheter, herunder digitale ferdigheter. Med støtte fra IMDi har, for eksempel *MIRA – Ressursenter for innvandrere og flyktningkvinner* styrket digitale ferdigheter til minoritetskvinner gjennom 9 datakurs og 74 individuelle digitale opplæringer i 2021.

Digitaliseringsstrategien – Sammenhengende tjenester

Livshendelsen Ny i Norge er en del av regjeringens digitaliseringsstrategi. Én digital offentlig sektor. Digitaliseringsstrategien skal sette brukerne i sentrum gjennom utvikling av mer sammenhengende tjenester. Livshendelsen Ny i Norge skal bidra til at flere nyankomne innvandrere får en varig tilknytning til arbeidslivet. Nyankomne innvandrere har spesielt komplekse utfordringer på grunn av språk og fordi systemer i offentlig sektor er tilpasset norske borgere med utdanningsløp i Norge. I tillegg har nyankomne innvandrere lavere digitale ferdigheter, sammenlignet med øvrig befolkning.

Livshendelsen Ny i Norge har som formål å gi nyankomne innvandrere gode tjenester når det gjelder kvalifisering og etablering i samfunnet ved å skape mer sammenheng i den offentlige tjeneste- og systemsiden. Dette vil tilrettelegge for trygg kommunikasjon og sikker informasjonsutveksling for bruker og tjenesteyter, og forenkle deres utdannings- og etableringsløp ved å samle sentrale prosesser i integreringsløpet ett sted.

Pensjonsalder

Kompetanseutvikling er viktig også for dem som nærmer seg pensjonsalder. Det er særlig en utfordring at en stor andel eldre arbeidstakere har svak digital kompetanse. Seniorer deltar mindre i utdanning, kurs og opplæring enn yngre, og i mange tilfeller kan de ha mindre motivasjon enn de yngre for å delta i opplæring. At ansiennitetsprinsippet står relativt sterkt i norsk arbeidsliv i forbindelse med nedbemanning, gir et insentiv for virksomhetene til å satse på kompetanseutvikling for ansatte i alle aldre.

Utenfor arbeidslivet

De som står utenfor arbeidslivet har også behov for styrke sine muligheter for å delta i arbeids- og samfunnsliv. Kompetansepluss er en tilskuddsordning for opplæring i

grunnleggende ferdigheter i lesing, skriving, regning, muntlig, ikt og norsk eller samisk. Ordningen forvaltes av Kompetanse Norge. Virksomheter og frivillige organisasjoner kan søke om penger gjennom ordningen, som skal bidra til at voksne får nødvendig kompetanse til å mestre krav og omstilling i arbeidslivet. Gjennom Kompetansepluss fagopplæring er det mulig å kombinere teoriopplæring for praksiskandidater med opplæring i grunnleggende ferdigheter – herunder IKT – eller norsk/samisk.

Forbrukerområdet³

Digital kompetanse også er en forutsetning for å kunne fungere som forbruker i den digitale økonomien. Å mestre den digitale markedsplassen som forbruker krever noe mer enn generelle ferdigheter og kunnskaper på nett. EU-kommisjonen har utviklet et rammeverk for digital kompetanse⁴ som er spesielt rettet mot forbrukere. Dette rammeverket definerer den kunnskapen og de digitale ferdighetene som er nødvendige for å fungere aktivt, trygt og selvsikkert på den digitale markedsplassen. EU-kommisjonens rammeverk for digital forbrukerkompetanse legger vekt på at forbrukerne blant annet bør kunne:

- gjøre informerte valg på den digitale markedsplassen
- opptre trygt på nettet og unngå å bli offer for villedende eller bedragerisk handelspraksis
- forstå digital markedsføring – mestre kjøp og salg av varer og tjenester på nettet
- forstå risikoene og fordelene ved digital datainnsamling

Rammeverket til EU-kommisjonen er ikke oversatt til norsk eller prøvd ut i Norge. Regjeringen vil derfor bruke dette rammeverket som utgangspunkt for en kartlegging av den digitale forbrukerkompetansen til den norske befolkningen.

Universell utforming

Når samfunnet digitaliserer, er det viktig at vi gjør det på en måte som sikrer at alle kan bruke IKT-løsningene. Koronapandemien har vist hvor viktig det er at så mange som mulig kan bruke de digitale løsningene selvstendig. For at digitale tjenester kan tas i bruk, må disse utformes brukervennlige. Dette gjelder både den tekniske utformingen og selve innholdet.

Etter norsk lovgiving i likestillings- og diskrimineringsloven, skal nettløsninger og automater som er rettet mot allmennheten, for eksempel innbyggere eller kunder, være universelt utformet. Nettløsninger er nettsteder, mobilapplikasjoner og digitale læremidler. Både private og offentlige virksomheter, lag og organisasjoner må følge regelverket. Kravene bygger på internasjonalt anerkjennende retningslinjer for brukervennlig design, og tar hensyn til variasjon i funksjonsevner særlig knyttet til syn, hørsel og kognitive utfordringer, gjennom krav til god kontrast og navigasjonsmuligheter, gode lenkebeskrivelser, teksting av video, alternativer til lyd og video og mye mer.

³ Hentet fra Meld. St. 25 (2018–2019) Framtidas forbruker – grønn, smart og digital
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-25-20182019/id2652960/>

⁴ EU-kommisjonen, The Digital Competence Framework for Consumers, 2016
<http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC103155/lfna28133enn.pdf>

Ved gjennomføringen av EUs webdirektiv (WAD) i norsk rett, må offentlige virksomheter etterleve en rekke nye krav. Dette gjelder både nye krav til de tekniske løsningene, og til virksomhetene som har ansvar for å etterleve regelverket. Blant annet stilles det krav til synstolkning av videoinnhold, krav til at nye intranett og ekstranett skal være universelt utformet, og at virksomhetene skal redegjøre for etterlevelsen av kravene i en tilgjengelighetserklæring.

Ved gjennomføringen av EUs tilgjengelighetsdirektiv (EAA) i norsk rett, vil også en rekke private virksomheter måtte etterleve økte krav til universell utforming.

Datahjelpemidler⁵

Spesialtilpasning av datautstyr og spesielt tilrettelagt programvare kan gjøre dagligliv og arbeidsliv enklere for personer med nedsatt funksjonsevne.

Har man varig (over to år) og vesentlig nedsatt funksjonsevne på grunn av sykdom, skade eller lyte kan man få spesialtilpasning av datautstyr. Det er en forutsetning at utstyret er nødvendig og hensiktsmessig.

Det kan gis stønad til spesialtilpasning av datautstyr som gjør at man kan bruke standard utstyr hjemme hos deg selv, på arbeidsplassen eller på skolen. Spesialtilpasning kan være leseleser, skjermleser, skjermstyring til syntetisk tale, med mer. Den som søker om spesialtilpasning må være sikker på at det ordinære datautstyret, som ikke dekkes av NAV, er mulig å spesialtilpasse, og at en slik tilpasning er hensiktsmessig. Hjelpemiddelsentralen i fylket kan gi råd om hvilket datautstyr som egner seg for spesialtilpasning.

Det kan gis stønad til spesielt tilrettelagt programvare. Dette er programmer som kompensere for manglende ferdigheter og bedrer funksjonsevnen.

Standard datautstyr som inngår som en delkomponent i en hjelpemiddelløsning som er nødvendig for at man skal kunne kommunisere, vil fortsatt kunne dekkes. Det er en forutsetning at alternativet er et dyrere kommunikasjonsmiddel.

Barn under skolepliktig alder, skoleelever og personer som har fått innvilget utdanningstiltak fra NAV (tidligere yrkesrettet atferd) kan i noen tilfeller få låne ordinært datautstyr dersom krevende tilpasninger av datautstyr og hjelpemidler gjør det mer hensiktsmessig med en totalløsning.

NAV gir ikke tilskudd til standard datautstyr til andre enn grunnskoleelever med spesifikke lese- og skrivevansker. Datautstyr til bruk i arbeidslivet anses som en del av arbeidsgivers tilretteleggingsansvar.

Klart språk

Det finnes per i dag ikke noen omfattende krav når det gjelder klart språk. For staten har siden 2009 «Statens kommunikasjonspolitikk», som formelt sett er en instruks til statlig forvaltning, satt fram sentrale mål og prinsipper for hvordan staten skal kommunisere med

⁵ <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/tilrettelegging/arbeid-og-utdanning/datahjelpemidler>

innbyggerne, næringsliv og organisasjoner. Kommunikasjonspolitikken slår fast: «Staten skal bruke et klart språk som skal kunne forstås av alle aktuelle målgrupper. Dette gjelder både overfor de som staten henvender seg til, og de som henvender seg til staten.» Digitaliseringsrundskrivnet har i flere år pekt på krav om klart språk i utviklingen av brukervennlige tjenester.

Den nye språkloven trer i kraft 1. januar 2022 og inneholder et klarspråkkrav som gjelder alle offentlige organer. Disse skal jf. § 9 kommunisere klart, korrekt og tilpasset sine målgrupper. Disse kravene gjelder uavhengig av kommunikasjonskanalene som brukes, dvs. for eksempel for brev, nettsider og IKT-tjenester.

I kartleggingen av Kompetanse Norge oppgir nesten 30 prosent av respondentene for vanskelig eller teknisk språk som en hindring for at de skal bli bedre til å bruke digitale verktøy og tjenester. Dette tilsvarer omtrent andre overordnede undersøkelser. For eksempel angir en av tre i innbyggerundersøkelsen å ha problemer med å forstå hva det offentlige skriver. Manglende brukerorientering er problem nummer 1 i offentlige digitaliseringsprosjekter, brukerperspektivet er ofte ikke tatt inn i utviklingen.

Digitaliseringsdirektoratet har faglig ansvar for klart språk i digitale tjenester. Direktoratet har også tilsyn for universell utforming av IKT. I handlingsplanen for universell utforming 2021-2025 framgår det at Digitaliseringsdirektoratet vil arbeide med informasjon og veiledning, UU og klart språk, for å bidra til digitale løsninger for alle.

Helse- og omsorgssektoren

Når samfunnet blir mer digitalt blir også helse- og omsorgstjenesten mer digital. Dermed vil folks digitale helsekompetanse være viktig. Dette omfatter alt fra det å søke opp, finne, forstå, vurdere og anvende helseinformasjon fra elektroniske kilder til å kunne bruke elektroniske verktøy i oppfølging av egen sykdom. Regjeringen lanserte i 2019 en strategi for å øke helsekompetansen i befolkningen.⁶ Formålet med denne strategien er å legge til rette for å øke helsekompetansen i befolkningen. Helse- og omsorgsdepartementet vil legge til rette for å øke helsekompetansen i befolkningen ved å:

- Etablere begrepet «helsekompetanse» som den norske oversettelsen av det engelske begrepet "health literacy".
- Legge til rette for et mer målrettet arbeid for å øke helsekompetansen i befolkningen.
- Understreke overfor helsepersonell og beslutningstagere hvor avgjørende helsekompetanse er for å realisere pasientens helsetjeneste.
- Utvikle en helse- og omsorgstjeneste som er utformet for å kunne ivareta og gjøre folk helsekompetente, og som har holdninger hos de ansatte som speiler dette.
- Beskrive kunnskapen om helsekompetansen i befolkningen.
- Beskrive ulike typer tiltak som kan øke helsekompetansen for ulike deler av befolkningen, og vise frem eksempler på at det drives mange aktiviteter i dag som bidrar til å øke helsekompetansen uten at dette begrepet brukes.
- Beskrive forskning som drives i Norge knyttet til helsekompetanse.

⁶ [Strategi for å øke helsekompetansen i befolkningen, 2019–2023 \(regjeringen.no\)](#)

- Beskrive hvordan helsemyndighetene vil arbeide for å øke helsekompetansen i hele og deler av befolkningen.

Digitale tjenester anses som en forutsetning for økt kvalitet og en mer effektiv helse- og omsorgstjeneste. Det er viktig at den ønskede utviklingen med digitalisering av tjenester gjennomføres på en måte som fremmer en likeverdig tilgang til helse- og omsorgstjenester i befolkningen. Digitale tjenester i helse- og omsorgstjenesten omfatter alt fra tilgang til generell informasjon om sykdom og helse, til individuelt rettede tjenester. Eksempler på individuelt rettede digitale helse- og omsorgstjenester er:

- e-konsultasjon hos fastlegen, som gjennomføres ved hjelp av lyd, video eller tekst-samtale
- velferdsteknologi, som trygghets- og mestringsteknologi (for eksempel gps, trygghetsalarm, medisindispenser)
- selvbetjeningsløsninger og overvåking av egen helse gjennom nasjonale plattformer som Helsenorger. I tillegg til offentlig helsetjeneste finnes en rekke private aktører i markedet som tilbyr nettbaserte helsetjenester og apper for å mål og følge egen helsetilstand

Grupper i befolkningen som oftere har lav digital kompetanse omfatter eldre personer, personer med enkelte funksjonsnedsettelse, personer utenfor arbeidslivet og førstegenerasjons innvandrere. Dette understøttes av Helsedirektoratets undersøkelse av befolkningens digitale helsekompetanse fra 2021⁷, hvor det bl.a. fremgår at “Generelle digitale ferdigheter har klar sammenheng med kjønn, alder, utdanningsnivå og sykdomsbilde”.

Årsakene til at noen er mindre deltakende i den digitale utviklingen enn andre er sammensatte, og kan handle om både tilgang, motivasjon og evne til å ta i bruk digitale verktøy.

Tiltak som har som formål å bidra til at grupper med lav digital kompetanse får likeverdig tilgang til helsetjenester er blant annet ulike former for veiledning og brukerstøtte til digitale helse- og omsorgstjenester, mulighet for representasjon via fullmakt og veiledning i digital kompetanse.

Arbeids- og velferdsområdet

Arbeids- og velferdsforvaltningen yter tjenester til arbeidsgivere og brukere i ulike livsfaser og med stor variasjon i digital kompetanse. De overordnede prinsippene for digital utvikling i NAV er å utvikle IT-løsninger som legger til rette for god informasjon og veiledning, økt selvbetjening, innsyn i egen sak, digitale dialogtjenester og økt automatisering. Målet er at dette skal gi bedre tjenester til brukerne, frigjøre ressurser for økt innsats for å få flere i arbeid, og imøtekomme den høye omstillingstakten i samfunnet. I tillegg til å utvikle bedre digitale løsninger vektlegger en å ivareta ikke-digitale brukere gjennom telefontjenester og, der det er nødvendig, fysisk tilgjengelighet ved NAV-kontoret. Denne gruppen rommer både ikke-digitale, språksvake, brukere med kombinasjonsytelser og andre brukergrupper med ekstra veileingsbehov.

⁷ [HLS19-rapport_Befolkningens helsekompetanse del I](#)

For å bedre de digitale løsninger har Arbeids- og velferdsetaten en strategi om økt eierskap til egenutviklede tjenester. Gjennom målrettet kompetanseutvikling, omstilling og rekruttering har NAV nå i all hovedsak overtatt ansvaret for utvikling og forvaltning av egenutviklede IT-løsninger. Flere nye tverrfaglige produktteam for utvikling av digitale løsninger er etablert. Teamene er gruppert i produktområder med utgangspunkt i livshendelser og naturlig tilhørighet. Pr. 1. januar 2021 er det etablert fire produktområder: PO Helse, PO Arbeid, PO Arbeidsgiver og PO Pensjon. Hensikten med produktområdene er tverrfaglig utvikling av tjenester og ytelser tverrfaglig som naturlig henger sammen i et brukerperspektiv. Arbeidsformen er smidig, og leveransene skjer kontinuerlig i form av små og hyppige endringer. Utvikling og forvaltning av tjenester og ytelser smelter med denne arbeidsformen sammen, og løsningene/produktene utvikles kontinuerlig som en del av driftsoperasjonen, i stedet for i tidsavgrensede prosjekter.

NAV har vektlagt tettere samarbeid mellom bruker- og arbeidsgiverrepresentantene og Arbeids- og velferdsdirektoratet. NAV har fått løpende innspill om hvordan nye digitale løsninger i NAV blir opplevd av brukere og arbeidsgivere. Arbeids- og velferdsdirektoratet har også lært mye om hvordan brukerorganisasjonene veileder sine medlemmer, bla. om hvordan man kan kontakte NAV og få tilgang til NAVs tjenester. Både gjennom tettere kontakt med brukerutvalgene på ulike nivåer og gjennom løpende brukerkontakt i utvikling av tjenestene, er tilgjengelige og helhetlige tjenester et prioritert område. Under koronapandemien valgte NAV å rette oppmerksomheten spesielt mot de unge, og i høsten 2020 ble det besluttet å utvikle NAV UNG – helhetlige digitale tjenester til unge, sett i sammenheng med alle andre typer tjenester for unge i NAV. Med bakgrunn i dette innledet «Utviklingsteamet for unge» umiddelbart et samarbeid om dette med våre unge medvirkere i «ungdomsrådene» slik at de er med og definerer og utformer arbeidet fra første stund. Dette er banebrytende medvirkningsarbeid.

Overordnet mål i NAV er å utvikle IT-løsninger som legger til rette for økt selvbetjening og automatisering som frigir tid til å vektlegge ivaretagelsen av ikke-digitale brukere. Kanalstrategien i NAV har hatt fokus på å vri flest mulig henvendelser fra dropp-inn henvendelser på NAV-kontoret og telefonkanalen over til digitale kanaler. En har utvidet fagområdene betjent av chatbot, betjening av «Skriv til oss» Vridningen i kanalmiks frigjorde tilstrekkelig kapasitet på telefon til at vi der kunne ivareta de mest sårbare brukergruppene og de brukerne som trengte denne kanalen mest.

Økonomisk sosialhjelp

Det følger av Lov om sosiale tjenester i arbeids- og velferdsforvaltningen (sosialtjenesteloven) § 18 Stønad til livsopphold⁸ at:

"De som ikke kan sørge for sitt livsopphold gjennom arbeid eller ved å gjøre gjeldende økonomisk rettigheter, har krav på økonomisk stønad. Stønadens bør ta sikte på å gjøre vedkommende selvhjulpen."

⁸ <https://lovdata.no/lov/2009-12-18-131/§18>

I Rundskriv til Lov om sosiale tjenester i NAV (R35-00) punkt "4.18.2.38 Medier og kommunikasjon" fremgår det at "Nødvendige utgifter til medier og kommunikasjon skal inngå i livsoppholdet. En tjenestemottaker skal kunne kommunisere med andre og holde seg normalt oppdatert på det som skjer i samfunnet via vanlige medier- og kommunikasjonskanaler. Utgiftene kan for eksempel dekke abonnement på en avis, radio, TV og TV-lisens, og mobiltelefon og et nøkternt telefonibruk. Eventuelle abonnement som trengs for å kunne se på TV der tjenestemottaker bor, og dette ikke omfattes av husleien, inngår også i livsoppholdet.

Datamaskin og internettforbindelse kan være nødvendig for å kunne være aktiv arbeidssøker, få fullt utbytte av kvalifiserende og arbeidsrettede tiltak, benytte seg av NAVs selvbetjeningsløsninger og ha et normalt kundeforhold til banken. For at barn og unge skal kunne være sosialt inkludert og gjøre skolearbeid, vil datamaskin og internettforbindelse hjemme som hovedregel være nødvendig."