

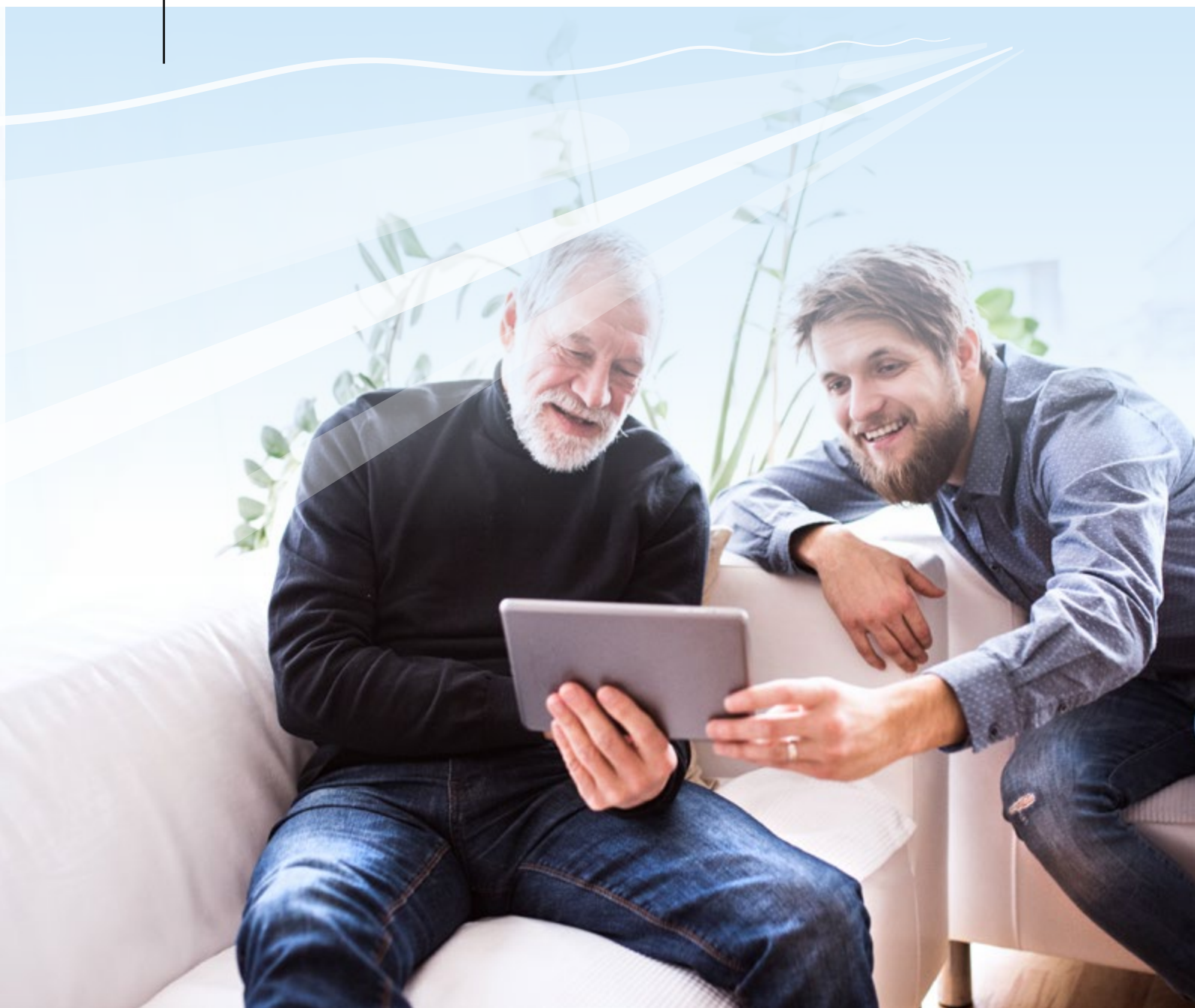


Kommunal- og
moderniseringsdepartementet

Strategi

Digital hele livet

Nasjonal strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen





Innhold

Forord	3
1 Bakgrunn	4
1.1 Digital kompetanse = kunnskaper, ferdigheter og dømmekraft	5
1.2 De fleste er digitale, men noen står fortsatt igjen	6
1.3 Digitalt utenforskap skaper utfordringer	7
1.4 De digitalt sårbare	8
2 Iverksatte tiltak for å øke den digitale kompetansen blant brukerne	10
2.1 Dagens tilskuddsordninger	11
2.2 Digital kompetanseheving gjennom ulike livsfaser	13
3 Strategiens mål, overordnede tiltak og innsatsområder	14
3.1 Strategiens hovedinnsatsområder	15
4 Gjennomføring og handlingsplan	20
Vedlegg - Oversikt over sentrale strategier, planverk og aktører	21

Digitalisere ved å inkludere

Digitaliseringen av samfunnet går raskt og forenkler hverdagen for de fleste av oss. Digitalisering gir gode og moderne tjenester og gjør at vi slipper å fylle ut skjemaer eller vente i kø på offentlige kontorer.

Nordmenn flest er flinke til å ta i bruk digitale tjenester. Både nettbank, netthandel, sosiale medier og offentlige tjenester på nett er mye brukt. Vi ligger i verdenstoppen i tilgang på smarttelefoner, IKT-utstyr og i bruk av internett. Koronapandemien har virkelig vist oss betydningen gode mobil- og bredbåndsnett og en digital offentlig sektor.

Men nettopp fordi digitaliseringen utvikler seg så raskt, og det kommer stadig nye tjenester, må vi sørge for at alle inkluderes i det digitale fellesskapet. Når flere kommer med kan det også være vanskeligere å stå utenfor.

Det å motivere flere til å delta digitalt og bidra med nødvendig kompetanse har vært viktig for regjeringen. Vi jobber tett med både Seniornett, Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse og kommunenes interesseorganisasjon KS. Innsatsen har vært rettet mot de eldre, personer som står utenfor arbeidsliv og utdanning og innvandrere fra ikke-vestlige land.

Med denne strategien styrker vi arbeidet med å inkludere flere i det digitale fellesskapet. Det skal bli enklere å heve sin digitale kompetanse. Dette kan gjelde unge som ikke har kunnskap om hvordan forvaltningen fungerer, eldre med manglende kunnskaper om bruk av smarttelefon og nyankomne innvandrere som ikke skjønner hvordan man bruker NAV eller Skatteetaten's digitale tjenester. Alle kan vi trenge hjelp og opplæring innimellom, om det gjelder å sette opp en ruter i stua hjemme eller logge seg inn på Helse Norge.

Målet med strategien Digital hele livet er å motvirke digitalt utenforskap og sikre at alle innbyggere som ønsker det kan få det digitale påfyllet som trengs for å kunne bruke digitale verktøy og tjenester som vi i dag er blitt så avhengige av. Alle skal også kunne delta i samfunnet, demokratiske prosesser og et sosialt fellesskap ved å benytte digitale verktøy.



Foto: Astrid Waller

Linda Hofstad Helleland

Linda Hofstad Helleland

distrikts- og digitaliseringsminister



1 Bakgrunn

Denne strategien har til hensikt å motvirke digitalt utenforskap i Norge. Mål, overordnede tiltak og innsatsområdene som fremheves her skal bidra til å sikre at alle innbyggere som har lav eller manglende digital kompetanse gis muligheter til å tilegne seg de grunnleggende ferdigheter som trengs for å ta i bruk digitale verktøy og de mest sentrale digitale tjenester og løsninger fra stat, kommune og næringsliv. Regjeringen ønsker med denne strategien å sikre at befolkningen gis tilgang til et likeverdig veilednings- og opplæringsstilbud innen grunnleggende digital kompetanse i hele landet, og som er tilpasset de endrede behov som innbyggerne har gjennom ulike livsfaser.

Regjeringen har jobbet siden 2014 med å unngå digitalt utenforskap og digitale skiller i befolkningen. Arbeidet har vært forankret i Meld. St. 27 (2015-2016) Digital agenda for Norge. Innsatsen har primært vært rettet mot eldre og de sårbare grupper i samfunnet, som personer som står helt utenfor arbeidsliv og utdanning og innvandrere fra ikke vestlige land. Det er disse gruppene som erfaringsvis har hatt størst utfordringer relatert til manglende eller svak digital kompetanse. Behovet for avansert digital kompetanse i arbeidsmarkedet har ikke vært en del av dette arbeidet. Dette er et eget område som følges opp gjennom oppfølgingen av Meld. St. 14 (2019-2020) Kompetansereformen – Lære hele livet.

Hovedmålet med de kompetansetiltakene som regjeringen har gjennomført for målgruppene for denne strategien, fram til i dag, har vært å unngå at den oppstår digitale skiller i befolkningen. Et annet viktig mål med i regjeringens arbeid på dette området har også vært å bidra til at omleggingen til digitalt førstevalg i offentlig sektor kan gå raskere, og at så mange innbyggere som mulig kan ta del i den digitale omstillingen av samfunnet.

Digitaliseringen av både samfunnet og næringslivet har gjort et byks på en rekke områder etter at koronapandemien brøt ut, og Norge stengte ned i mars 2020. Koronakrisen har på mange måter virket som en slags katalysator for det digitale skiftet. Pålegg om hjemmekon-

tor, restriksjoner på reising og økt etterspørsel etter informasjon og tjenester på nett har hatt en rekke konsekvenser for bruken av IKT generelt og digitalisering av offentlig sektor spesielt. Behovet for å utvikle nye offentlige digitale tjenester eksploderte etter nedstengingen. Tall fra Digitaliseringsdirektoratet viser at bruken av offentlige digitale tjenester, for eksempel antallet innlogginger i ID-porten fram til mai 2021 har økt med mer enn 30 prosent i forhold til samme periode i fjor. Tilsvarende ble det sendt 43 prosent flere meldinger i digital postkasse for innbyggere de fem første månedene i år i forhold til samme periode i fjor.

Over ett år etter iverksettelsen av strenge smittevernregler er det forhold som tyder på at den raske teknologiske omleggingen av samfunnet har forsterket behovet for å øke den generelle digitale kompetansen i befolkningen. Ifølge Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir)^{1,2} oppgir 40 prosent av innbyggerne at de har opplevd å ha et større behov for digitale ferdigheter under pandemien. De gruppene som har opplevd størst behov er seniorer og ikke-sysselsatte. Dette er de to grupper som i utgangspunktet har svakere digital kompetanse enn den øvrige befolkningen, og som i minst grad har fått behovet for digital opplæring og veiledning dekket under pandemien.

Koronapandemien kan ha bidratt til å øke det digitale klaseskillet ved at enkelte grupper i samfunnet nå ikke har tilstrekkelig digital kompetanse. Disse står dermed i fare for å falle utenfor, når de både mangler tilgang til, og kunnskap om, bruk av sentrale offentlige og private digitale tjenester.

1.1 Digital kompetanse = kunnskaper, ferdigheter og dømmekraft

Digitale ferdigheter er i dag en forutsetning for å kunne delta i arbeid, utdanning, samfunnsliv og i ulike sosiale sammenhenger. Å ha grunnleggende digitale ferdigheter vil si å kunne bruke digitale verktøy og tjenester hensiktsmessig og forsvarlig.

Digitale ferdigheter er avgjørende for å kunne forstå og nyttiggjøre seg av informasjon og tjenester tilbudt i digitale kanaler. Å ha digital dømmekraft inntil et visst nivå omfattes av digitale ferdigheter.

De tre nivåer for digitale ferdigheter hentet fra HK-dir:³

1. Man forholder seg til digital informasjon når det er nødvendig, og tar i bruk enkle digitale verktøy. Kjenner til enkle nettvettregler. Trenger opplæring for å ta i bruk nye verktøy eller tjenester.
2. Man forholder seg aktivt til digital informasjon og kan bruke informasjonen i nye sammenhenger og situasjoner. Digitale verktøy og tjenester er kjent og blir benyttet. Har en økt bevissthet i forhold til nettvett og digital dømmekraft.
3. Man er en reflektert bruker av sammensatte digitale verktøy og tjenester. Bruker aktivt digitale tjenester tilpasset situasjon og hensikt og aktivt bruk er en naturlig del av hverdagen i de fleste situasjoner. Man evner å sette seg raskt inn i nye bruksområder og er en bevisst og reflektert bruker.

I dagligtalen brukes begrepene digitale ferdigheter og digital kompetanse ofte om hverandre. I denne strategien vil begrepet digital kompetanse i hovedsak bli benyttet, fordi kompetanse innebærer både kunnskaper og ferdigheter og evne til refleksjon og kritisk tenkning.

¹ Kompetanse Norge har fra 1.7.21 blitt en del av Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse.

² <https://www.kompetansenorge.no/nyheter/okt-behov-for-digital-kompetanse-under-korona/>

³ <https://www.kompetansenorge.no/Grunnleggende-ferdigheter/Digitale-ferdigheter/>

Det er viktig at innbyggere får mer kunnskap og forståelse om temaer og utfordringer knyttet til personvern og informasjonssikkerhet ved bruk av digitale verktøy og løsninger. Dette er viktig for å unngå å bli utsatt for bl.a. dataangrep, svindel og andre trusler og sårbarheter. Innbyggere som har tilegnet seg slik kunnskap, og har gode strategier for å unngå å havne i digitalt sårbare situasjoner, anses å ha god digital dømmekraft.

Digital kompetanse omtalt i denne strategien dekker de grunnleggende digitale ferdighetene beskrevet ovenfor, men med en ekstra vektlegging på betydningen av god digital dømmekraft. Denne strategien vil bidra til økt innsats på dette området.

1.2 De fleste er digitale, men noen står fortsatt igjen

Norge ligger i verdenstoppen når det gjelder tilgang til IKT-utstyr, og bruk, av internett. Dette reflekteres i befolkningens bruk og ferdigheter knyttet til digitale verktøy og tjenester. Ifølge SSB⁴ bruker 92 prosent av befolkningen i alderen 9 til 79 år internett daglig. Så å si alle i alderen 13 til 44 år er innom internett en gjennomsnittsdag. Andelen blant de eldre mellom 67 og 79 år er noe lavere på 67 prosent, men det er likevel en økning på 6 prosentpoeng fra 2019. Tilgang til internett ligger på samme nivå som de siste 3 årene, med en andel på 98 prosent blant befolkningen. Andelen som har en smarttelefon holder seg også stabil på 96 prosent, og totalt oppgir 99 prosent av befolkningen mellom 9 og 79 år at de har egen mobiltelefon. Blant de mellom 67 og 79 år, oppgir 79 prosent at de har egen smarttelefon, en økning på 3 prosentpoeng fra 2019.

På oppdrag fra Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) gjennomførte HK-dir i 2020 en undersøkelse av befolkningens digitale ferdigheter⁵. Svarene fra undersøkelsen indikerer at den norske befolkningen generelt har gode grunnleggende digitale ferdigheter. 61 prosent av befolkningen over 16 år anses som sterke digitale brukere og det er den høyeste andelen siden 2007. 24 prosent anses som middels digitale brukere og 11 prosent som svake når det gjelder grunnleggende digitale ferdigheter.

Til tross for at Norge er et av de mest digitale samfunn i verden oppgir 89 prosent i undersøkelsen til Kompetanse Norge at de i ulik grad opplever et behov for å styrke sine digitale ferdigheter i dagliglivet.

Kun 3 prosent av innbyggerne oppgir at de ikke bruker internett og smarttelefon, PC eller nettbrett. Dette utgjør ca. 130.000 personer. I hovedsak består denne gruppen av seniorer, personer utenfor arbeidsstyrken og personer med utdanning på grunnskolenivå eller lavere. Det er også i disse gruppene vi finner flest personer med svake grunnleggende digitale ferdigheter. Andel som ikke bruker digitale verktøy er størst blant de over 80 år, hvor ca. 30 prosent oppgir at de ikke bruker internett eller noen digitale verktøy.

Over 40 prosent oppgir at for liten interesse for å bli bedre, eller fordi de har for liten tid, som de viktigste utfordringene som hindrer de i å styrke sine digitale ferdigheter. Blant disse 40 prosent som opplever ulike hindringer for å styrke sine digitale ferdigheter, sier nesten 30 prosent at for vanskelig eller teknisk språk er en av hovedårsakene som hindrer de i å bli bedre til å bruke digitale verktøy og tjenester. Like mange oppgir at de har for lite kunnskap om digitale verktøy og tjenester til å bli bedre. 17 prosent oppgir at mangel på løsninger som er universelt utformet er en hindring for dem.

⁴ <https://www.ssb.no/kultur-og-fritid/artikler-og-publikasjoner/norsk-mediabarometer-2020>

⁵ <https://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/publikasjoner/befolkningens-digitale-kompetanse-og-deltakelse/>

67 prosent av innbyggerne oppgir at de ønsker å utvikle sine digitale ferdigheter ved å prøve seg fram på egenhånd og 60 prosent sier de ønsker å få veiledning av familie eller bekjente. 35 prosent oppgir at de ønsker kurs tilbudt eller finansiert av det offentlige. Cirka 70 prosent ønsker kurstilbud som er fleksible og tilgjengelige på internett, som nettbasert opplæring.

20 prosent oppgir at mangel på opplæringstilbud er noe som hindrer utvikling av digitale ferdigheter. Samtidig oppgir 10 prosent at det mangler et opplæringstilbud hvor man kan lære å bruke hjelpemidler eller spesialinnstillinger for personer med funksjonsnedsettelse.

I takt med at digitaliseringen har vokst i samfunnet, har også behovet for forsvarlig IKT-sikkerhet økt. Undersøkelsen fra HK-dir viser at dette er et kompetanseområde hvor befolkningen har størst kunnskapshull, og hvor en betydelig andel mangler erfaring. Dette gjelder også blant personer under 60 år og blant sysselsatte.

Ifølge Elkjøps Teknotrøbbel 2020-undersøkelse⁶ opplever 23 prosent av de over 18 år at de går glipp av informasjon fordi de mangler kunnskap om teknologi. Undersøkelsen viser også at 36 prosent er bekymret for at flere vil havne utenfor i samfunnet fordi den teknologiske utviklingen går raskere og raskere. 35 prosent oppgir at de skulle gjerne hatt mer kunnskap om hva de kan bruke ny teknologi til, og 23 prosent ønsker opplæring i bedre utnyttelse av elektroniske produkter.

38 prosent i Elkjøps undersøkelse oppgir at de synes teknologien har blitt for kostbar. 16 prosent oppgir at egne funksjonsnedsettelse gjør det krevende å henge med i den teknologiske utviklingen. Alder er også en viktig faktor ifølge Elkjøps Teknotrøbbel 2020. 48 prosent av de over 18 år sier de kjenner eldre som de mener ville hatt bedre livskvalitet om de kunne mer om teknologi. 27 prosent mener at tilgang til, og kunnskap om, teknologi og digitale verktøy har skapt et klaseskille i dagens samfunn.

Når samfunnet og tjenester fra offentlige og private virksomheter blir stadig mer digitaliserte gir det store gevinster i form av effektiv saksbehandling og besparelser i form av tid og penger, men dette kan samtidig bidra til frustrasjon og en sterkere opplevelse av utenforskap blant de som ikke har tilstrekkelige evner eller ressurser til å delta.

1.3 Digitalt utenforskap skaper utfordringer

Selv om befolkningen i dag, stort sett, har god tilgang på digitale verktøy som PC, nettbrett og smarttelefon, er det forskjeller i den digitale kompetansen, både mellom ulike grupper av innbyggere og hvilken type ferdigheter disse har. Personer med manglende eller lav digital kompetanse kan oppleve digitalt utenforskap. Dette skyldes at samfunnsutviklingen har medført at alle innbyggere, mer eller mindre, er avhengige av å kunne mestre digitale verktøy for bl.a. få lett tilgang på offentlige tjenester og ytelse de har rett på.

Innbyggerundersøkelsen⁷ viser at mange som har lav digital kompetanse synes det er vanskelig å utføre oppgaver på nettet hos offentlige etater. Dette innebærer også en viss risiko for at disse kan gå glipp av likeverdig tilgang til tjenester og produkter levert av både av offentlige og private aktører. Det kan handle om bruk av både digitale offentlige løsninger fra f.eks. kommune, helseforetak, NAV og Skatteetaten, så vel som bruk av private tjenester som f.eks. netthandel og nettbank.

⁶ <https://elkjopnordic.com/tech-trouble-2020>

⁷ https://dfo.no/filer/Fagomrader/Rapporter/Rapporter-Difi/innbyggerundersokelsen_2019_-_rapport_innbyggerdel.pdf under Kapittel 7 Vurdering av myndighetenes arbeid.

Årsakene til at noen innbyggere er mindre deltakende i det digitale samfunnet enn andre er sammensatte. Det handler ofte om manglende tilgang på teknologi, dårlig økonomi eller manglende motivasjon og kunnskap til å ta i bruk digitale verktøy og tjenester. Digitalt utenforskap kan ha konsekvenser for nyhetskonsum, deltakelse i offentlig debatt og samfunnsliv og kan dermed være en trussel mot ytringsfriheten og deltakelse i demokratiet.

Tidligere kartlegginger blant annet fra SIFO og statistikk fra SSB, i tillegg til kunnskap fra ulike offentlige, private og frivillige organisasjoner som KMD har vært i dialog med, peker på at følgende grupper er mest sårbare og står i fare for å falle utenfor digitalt:

- Eldre over 65 år
- Førstegenerasjons innvandrere fra ikke-vestlige land, med spesielt fokus på kvinner
- Personer i arbeidsfør alder som verken er i utdanning eller arbeid
- Personer med ulike funksjonsnedsettelse
- Personer med midlertidige eller varige helseutfordringer

Disse gruppene er i hovedsak de samme gruppene som ble identifisert i 2018 i rapporten fra prosjektgruppen for utviklingen av Digihjelpen – et kommunalt veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse⁸.

1.4 De digitalt sårbare

SINTEF forsker blant annet på digitalt utenforskap⁹ for å gi innspill til forbedring av NAVs digitale løsninger. De har fått innspill fra de som jobber med personer som har midlertidig eller varig nedsatt arbeidsevne grunnet sykdom eller nedsatte funksjonsevner. Ifølge forsker Trude Mariane Midtgård¹⁰ er den største utfordringen ved bruk av NAVs selvbetjeningsløsninger ikke manglende digital kompetanse, men manglende forvaltningskompetanse, i form av forståelse for hvordan forvaltningen fungerer og språket som benyttes. Overgangen til digitale løsninger krever også større grad av skriftlighet enn tidligere og dette kan bidra til dårligere forståelse og evne til å formidle behovet for bistand. I hovedsak finner prosjektet at eksisterende ulikhet videreføres og kan forsterkes ytterligere gjennom dagens digitale løsninger.

De digitalt sårbare defineres ifølge Midtgård av fire forhold; tilgangsbARRIERER, digital kompetanse, byråkratisk kompetanse og helseutfordringer. TilgangsbARRIERER består av faktorer som tilgang på utstyr og internett, men også bruk av kodebrikke til eID, mangel på personlig veiledning, mangelfullt personlig nettverk og svak økonomi. TilgangsbARRIERER kan være permanente, eller oppstå i en akutt situasjon der man ikke har tilgang på nødvendig og egnet utstyr eller bistand når man trenger det. Digitalisering av faglig tjenesteyting fører til at det kan være vanskelig å skille mellom oppgaver som krever digital kompetanse og de som krever forvaltningskompetanse.

Ifølge Midtgård handler digital kompetanse om evnen til å nyttiggjøre seg digital teknologi for å oppnå personlige mål, for eksempel å benytte tastatur og mus for å orientere seg i en nettleser for å finne et skjema, fylle det ut og laste opp vedlegg. Forvaltningskompetanse handler om evnen til å lese, forstå og anvende informasjon for å oppnå personlige mål, for eksempel hvilke rettigheter og plikter som gjelder, men også å forstå hvilket skjema er

⁸ <https://www.ks.no/globalassets/fagomrader/digitalisering/digihjelpen/digihjelpen-rapport.pdf>

⁹ https://www.sintef.no/prosjekter/2019/digitalt_utenforskap/

¹⁰ Midtgård, Trude Mariane, Kari Sand, Sylvi Thun, Geir Haakon Helland og Solveig O. Ose (publikasjon kommer 2021). Digital ekskludering i NAV – hvem, når, hvordan? SINTEF-rapport.

relevant for egen sak i tillegg til hva, og hvilke felt, som skal fylles ut. Mangel på forvaltningskompetanse innebærer også at det kan være en utfordring å vite hva man skal spørre om eller hvor man skal henvende seg.

Ifølge Midtgård kommer helse relaterte utfordringer inn som ekstra utfordring for en del av brukerne av NAVs digitale løsninger. Helse relaterte utfordringer består av fysiske hindre, kognitive hindre og redusert mestringstro og selvtillit. Helse relaterte fysiske hinder omfatter utfordringer som å fokusere på skjerm, lysømfintlighet, skjelving, smerter og redusert impuls kontroll. Kognitive hindre omfatter konsentrasjon, minne, problemløsning, beslutningsevne og orienteringsevne og forhold som påvirker evnen til å orientere seg i og fullføre digitale oppgaver. Mestringstro og selvtillit er det som ligger til grunn for den motivasjonen som trengs for å gi seg i kast med digitale oppgaver på selvstendig basis.



2 Iverksatte tiltak for å øke den digitale kompetansen blant brukerne

Ikke alle innbyggere har en arbeidsgiver eller familie de kan spørre om råd og hjelp dersom de opplever problemer med bruk av digitale verktøy og tjenester eller trenger å heve egen digital kompetanse. Det er i samfunnets interesse at det finnes sentrale aktører i offentlig, privat og frivillig sektor som kan bidra til at utsatte grupper og mennesker kan få et tilbud om å ta i bruk offentlige eller private digitale tjenester. Offentlige tjenester er for alle innbyggere, og nettopp derfor bør disse være tilgjengelig for alle uansett kompetanse og ferdigheter.

Regjeringen har, i et samarbeid med KS, siden 2015 arbeidet med å utvikle et lokalt (kommunalt) lavterskeltilbud for å øke den digitale deltakelsen hos innbyggerne.

Digidel - digitale opplæringsressurser

Fra 2015 til 2017 gjennomførte Kommunal- og moderniseringsdepartementet (KMD) et nasjonalt program for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen, som bl.a. utviklet gratis opplærings- og veiledningsmateriell innen grunnleggende digitale ferdigheter (Digidel-programmet). Utviklingen av ressursene var et samarbeid mellom KMD, KS, HK-dir, Nasjonalbiblioteket, Norsk Bibliotekforening, IKT-Norge, Bufdir, NorSIS, Seniornett og Digitaliseringsdirektoratet.

Digidel-programmet la grunnlaget for etablering og videreutvikling av opplæringsressursene som nå forvaltes og videreutvikles av Direktoratet for høyere utdanning og kompetanse (HK-dir, tidligere Kompetanse Norge). Kurs- og veiledningsmateriell er gratis tilgjengelig for alle via nettstedet www.digidel.no. KMD bevilger midler årlig til drift og videreutvikling av disse ressursene som brukes i forbindelse med kurs og opplæring, eller av de som ønsker å lære på egen hånd.

Kommunale Digihjelpen-tilbud

Siden 2018 har KMD og kommunenes organisasjon KS hatt en samarbeidsavtale¹¹ for å bidra til at kommunene kan etablere en permanent veiledningstjeneste som kan hjelpe innbyggere med lav eller manglende digital kompetanse. I dag tilbyr en del kommuner hjelp og veiledning via bibliotek og innbyggertorg, og noen samarbeider også med frivillige organisasjoner som f.eks. Seniornett, Pensjonistforbundet eller Røde Kors. KS drifter i dag en rådgivningstjeneste for å hjelpe kommuner til å utvikle og etablere Digihjelpen-tilbud (www.digihjelpen.no). Via denne tjenesten hos KS kan kommuner få tips, råd og dele erfaringer med andre kommuner, slik at det å etablere et lokalt tilbud baseres på kunnskap og erfaring fra andre kommuner som allerede har etablert et slikt veiledningstilbud til sine innbyggere.

Over 120 kommuner har siden 2017 mottatt tilskudd på til sammen 15 millioner kroner. Basert på tilbakemeldingene fra kommunene til departementet har de fleste tilskuddsmottakere klart å arrangere ulike midlertidige kurs- og opplæringstilbud for innbyggerne, men det virker vanskelig for mange kommuner å opprette et permanent tilbud. Per i dag er det kun 59 kommuner, som utgjør 1,97 millioner innbyggere, som har registrert seg hos KS og som oppgir at de har etablert et veiledningstilbud. I en kartlegging utført av Rambøll for KMD finner de 75 kommuner og 2 fylkeskommuner som oppgir at de har et tilsvarende veiledningstilbud¹² (se nedenfor for mer informasjon om Rambølls kartlegging).

Tilskudd til grunnleggende digital kompetanse

Kommunal- og moderniseringsdepartementet har siden 2014 bevilget over 50 millioner til ulike tiltak for å øke deltakelsen i det digitale samfunnet og bidra til heving av den grunnleggende digitale kompetansen i befolkningen. Blant noen av tiltakene er årlige tilskudd til Seniornett Norge for å bidra til digital opplæring av eldre i hele landet, tilskudd til KS til drift av rådgivningstjenesten for etablering av kommunale Digihjelpen-tilbud, drift og utvikling av gratis opplæringsmateriell via Digidel.no og direkte tilskudd til kommuner som ønsker å etablere egne hjelpe- og veiledningstilbud.

2.1 Dagens tilskuddsordninger

Rambøll har på oppdrag for KMD¹³ kartlagt støtte- og tilskuddsordninger som har til formål å øke befolkningens digitale kompetanse og deltakelse. Kartleggingen inkluderer også alle type organisasjoner som jobber med digital kompetanse og deltakelse i befolkningen, både de som mottar støtte fra disse ordningene og de som ikke gjør det.

Totalt har Rambøll identifisert syv ordninger med økt digital kompetanse og deltakelse som hovedmålsetting, hvorav én er læringsressursen Digidel (KMD). De resterende seks ordningene er økonomiske tilskudd og består av tilskudd til etablering av Digihjelpen (KMD), tilskudd til Seniornett (KMD), Opplæring og implementeringsstøtte for å styrke den digitale kompetansen – tiltakspakke for eldre (Helsedirektoratet), Utvikling og utprøving av teknologiske verktøy og IKT-opplæring for å mobilisere mot ensomhet blant eldre (Helsedirektoratet). Universell utforming - kunnskapsutvikling, kompetanseheving og informasjon (Bufdir) og Elkjøpfondet. Samlet sett avdekker kartleggingen få støtte og tilskuddsordninger som ene og alene er rettet mot digital kompetanse og deltakelse. Størrelsen på de offentlige tilskuddordningene som har hovedfokus på digital deltakelse og kompetanse er på totalt rett over 45, 8 millioner kr. Det private Elkjøpfondet er av en størrelse på 500 000 kr.

¹¹ <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/fortsetter-samarbeid-om-digital-kompetanse/id2684986/>

¹² Rapport fra Rambøll om støtte- og tilskuddsordninger for digital kompetanse og deltakelse per 23.08.21. Endelig rapport vil bli publisert i september 2021.

¹³ Rapport fra Rambøll om støtte- og tilskuddsordninger for digital kompetanse og deltakelse per 23.08.21. Endelig rapport vil bli publisert i september 2021.

Rambøll har avdekket at det imidlertid finnes en rekke tilskudd- og støtteordninger som har økt digital kompetanse og deltakelse som delmål eller som gir støtte til brede formål som indirekte rommer digital kompetanse og deltakelse. Totalt har de identifisert 40 slike ordninger, hvorav 31 er innen offentlig sektor og 9 er i privat sektor. Disse ordningene har flere formål utenom digital kompetanse, men kartleggingen har identifisert at mest relevante kompetanseområdene som ordningene dekker er grunnleggende digitale ferdigheter, arbeidsrettet digital kompetanse og digital deltakelse.

Kartleggingen av aktørlandskapet som tilbyr opplæring eller på andre måter jobber for å øke digital kompetanse og deltakelse, har identifisert totalt 106 organisasjoner. Av disse er 33 offentlige, 52 er ideelle eller frivillige, og 21 er private organisasjoner. Overordnet dekker organisasjonene et bredt spekter av målgrupper, men vi kan se at det er noen grupper som er betydelig bedre representert enn andre. De to målgruppene som flest retter seg mot, er eldre og innvandrere, som hver utgjør omtrent 20 prosent av målgruppene som dekkes av dette aktørlandskapet.

Hvem er aktørene?

De største aktørene innen direkte kompetanseheving av grunnleggende digitale ferdigheter i befolkningen, både i tilbud og geografisk omfang, er:

- Folkebibliotekene
- Frivilligsentralene
- Røde kors lokallag
- Seniornett lokallag
- Pensjonistforbundets lokallag
- Enkelte studieforbund, deres lokallag og medlemsorganisasjoner

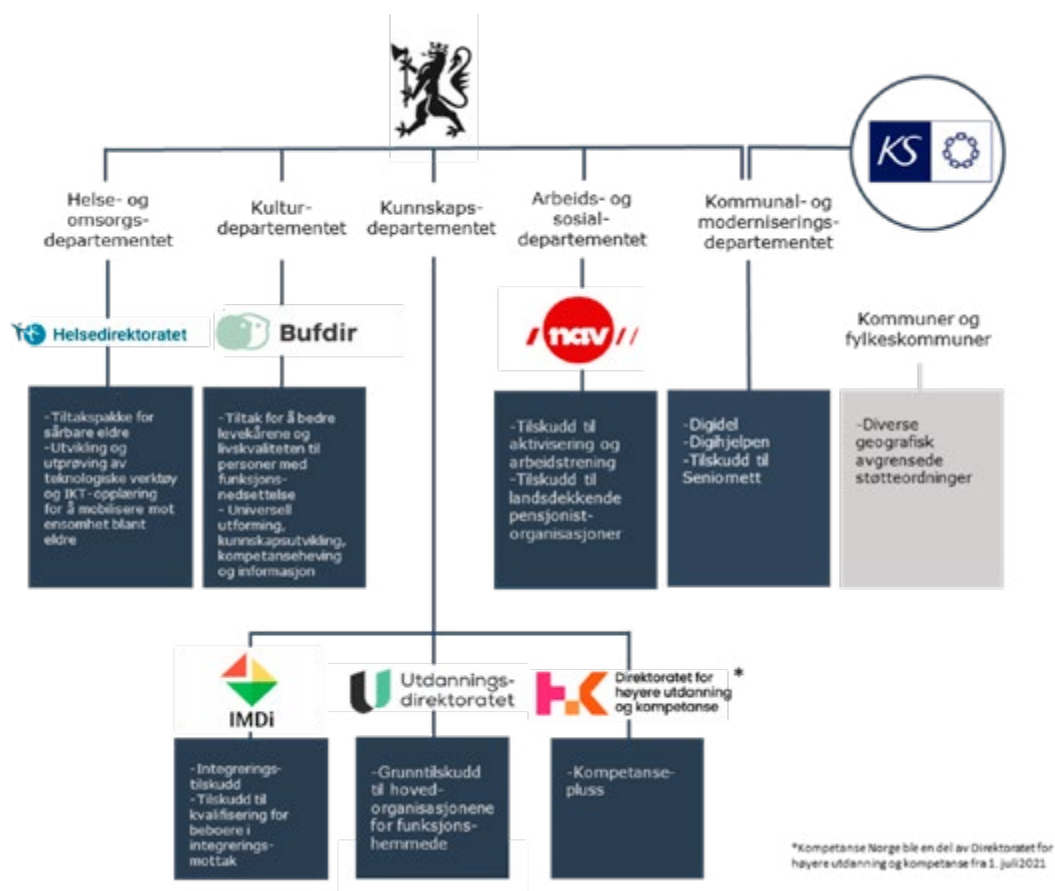
I tillegg er det en god del mindre ideelle og frivillige organisasjoner, kommunale og private aktører som har tilbud rettet mot kompetanseheving av digitale ferdigheter. Flertallet av aktørene jobber for å øke grunnleggende digitale ferdigheter. Det er også flere aktører som jobber med kunnskapsformidling, spesielt for å bedre digital dømmekraft hos ulike grupper.

Målgruppene for tilskuddene

Gjennom kartleggingen av de ulike tilskuddsordningene og aktørene har Rambøll lagt merke til at det i hovedsak er to målgrupper som de fleste aktørene retter seg mot; eldre innbyggere og innvandrere. Det finnes også flere tilbud som er spesielt rettet mot kvinner bl.a. fra minoritetsgrupper, og ikke bare mot innvandrere generelt.

Videre er det flere aktører som retter seg mot personer med funksjonsnedsettelse, da spesielt nedsatt synsevne eller kombinert hørsel- og synsnedsettelse. Unge innbyggere er også til en viss grad en målgruppe, men hovedsakelig innen feltet digital dømmekraft.

Figur 2.1 Oversikt over offentlige tilskuddsordninger og -forvaltere



2.2 Digital kompetanseheving gjennom ulike livsfaser

Ansvaret for å tilby innbyggere muligheter til å få grunnleggende digital kompetanse gjennom livet ligger i dag hos ulike aktører. I de første leveårene er det foreldre og nærmeste familie som setter standard og rammer for hvordan de minste barna gis muligheter til å utforske og prøve digitale verktøy og løsninger. Senere er det ulike andre aktører som har et ansvar for å tilrettelegge for digital kompetanseheving relatert til utdanning eller arbeidsliv.

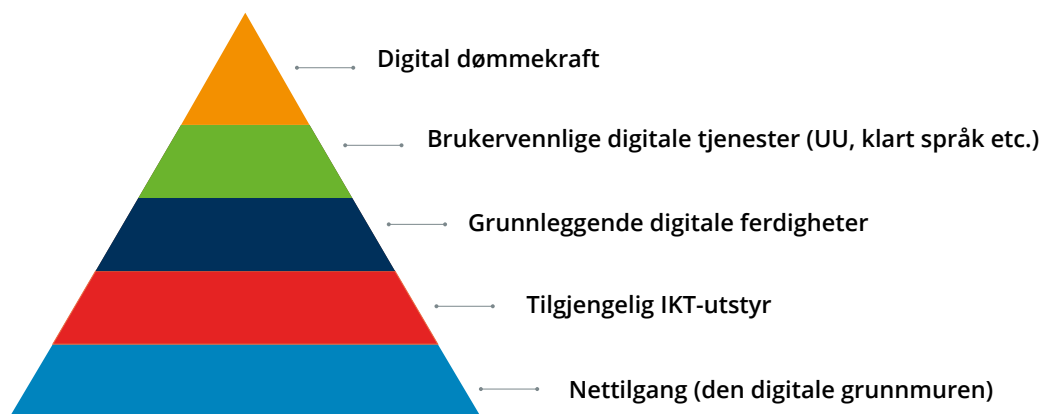
I vedlegg 1 finnes en oversikt over de mest sentrale strategier, planverk og aktører som omhandler heving av digital kompetanse gjennom ulike livsfaser.



3 Strategiens mål, overordnede tiltak og innsatsområder

Forutsetninger for fullverdig digital deltakelse

En strategi for økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen må bygge på en felles forståelse av at det er noen sentrale forutsetninger som må være på plass for at innbyggerne skal oppnå fullverdig digital deltakelse i samfunnet. Figuren nedenfor viser til fem ulike forutsetninger som strategien bygger sine tiltak på.



Figur 3.1 Fem forutsetninger for fullverdig digital deltagelse i samfunnet

Hovedmålet med strategien er å motvirke digitalt utenforskap ved å sørge for at alle innbyggere har tilstrekkelig digital kompetanse for å kunne delta i samfunnet på likeverdig grunnlag.

Regjeringen vil:

- bidra til å hindre digitalt utenforskap i alle aldersgrupper
- tilrettelegge for kvalitetssikrede og gratis hjelpetilbud til innbyggere med lav eller manglende digital kompetanse
- videreutvikle samarbeidet med kommunenes organisasjon KS for å tilrettelegge for utvikling av gode lokale veiledningstilbud i hele landet

- arbeide for å ansvarliggjøre næringslivet i større grad for å inkludere alle innbyggere i deres digitale tjenestetilbud
- tilrettelegge for at offentlig støttede lavterskeltilbud som er rettet mot de med manglende eller lav digital kompetanse som hovedregel skal være gratis å delta på
- sørge for at befolkningens digitale kompetansenivå jevnlig blir kartlagt
- samarbeide med offentlige, private og frivillige aktører for å gjennomføre en kampanje for å motivere innbyggere som trenger digital kompetanseheving til å melde seg på kurs
- utrede om én offentlig instans skal ha det overordnede ansvaret for å koordinere den nasjonale innsatsen for økt grunnleggende digital kompetanse i hele befolkningen

3.1 Strategiens hovedinnsatsområder

Nettilgang (den digitale grunnmuren)

Tilgang til gode, rimelige og fremtidsrettede mobil- og bredbåndstjenester i hele landet er en av forutsetningene for å kunne tilby alle innbyggere muligheten til å kunne delta aktivt i et digitalisert samfunn. Dersom kvalitet og hastighet ikke er på et tilfredsstillende nivå i forhold til kravene til brukerne, og prisnivået er for høyt, vil dette kunne ekskludere enkelte fra å delta digitalt, f.eks. innbyggere i distriktene hvor nettilgangen kan være mindre god eller personer fra lavinntektsfamilier. Godt samarbeid mellom sentrale og lokale myndigheter og tilbyderne av mobil- og bredbåndstjenester er viktig for å sikre god nettilgang for alle innbyggere i hele landet.

Regjeringen vil:

- at den digitale grunnmuren skal gi alle brukere tilgang til sikre og robuste nett og tjenester
- at alle husstander og virksomheter i Norge skal ha tilbud om raskt bredbånd med minst 100 Mbit/s nedlastningshastighet og minst 10 Mbit/s opplastningshastighet innen utgangen av 2025
- videreføre statlige bidrag til bredbåndsutbygging i distriktene
- tilby en distriktspakke på over en halv milliard kroner i kommende 5G-auksjon for utbygging av raskt trådløst bredbånd på minst 100 Mbit/s
- legge til rette for at alle innbyggere har mulighet for tilgang til internett i hjemmet
- vurdere å etablere en offentlig innkjøpsordning for å sikre funksjonell tilgang til internett og telefonitjeneste for alle
- bidra til at det finnes minst tre fullverdige mobilnett som kan konkurrere i både bedrifts- og privatmarkedet, med mobildekning der folk bor jobber og ferdes, og der næringsliv og frivillig og offentlig sektor driver virksomhet
- legge til rette for virksom konkurranse som reduserer prisdifferansen til andre nordiske land for mobil- og bredbåndstjenester, og sørge for at ekom-myndigheten skal være særlig oppmerksom på prisnivået i de deler av landet hvor det er færre tilbydere å velge mellom
- at det etableres en eller flere forbrukerportaler for bredbånd, som inneholder mulighet for sammenligning av priser for ulike bredbåndstilbud
- jobbe for at gode sikkerhetsløsninger er innarbeidet i produkter og tjenester slik at forbrukeren kan ha størst mulig tillit til disse

Tilgjengelig IKT-utstyr

I dag finnes det et stort utvalg i PC-er, nettbrett og smarttelefoner i ulike priskategorier på markedet. Nordmenn er på verdenstoppen når det gjelder tilgang til, og bruk av, IKT- og elektronisk utstyr. Til tross for denne toplasseringen er det flere eldre, og barnefamilier med lave inntekter, som verken har tilgang til, eller råd til, å kjøpe det utstyret som behøves for å kunne delta digitalt. Det kreves noen generelle tekniske ferdigheter og forståelse for å kunne kjøpe inn og ta i bruk forskjellig IKT-utstyr, som f.eks. sette opp rutere, koble seg til nett, bruke PC og abonnere på en nettside. De fleste skoleelever får i dag tilgang på PC eller nettbrett via skolen, men mange eldre, og de som står utenfor arbeidslivet, har få steder hvor de kan låne IKT-utstyr eller få god veiledning knyttet til kjøp av IKT-utstyr som passer for deres behov.

Elektronikkbransjen ved kjeder, verksteder og leverandører har gått sammen for å tilby forbrukere en trygg og sikker ordning for å kjøpe brukte elektronikkprodukter. OmBrukt.no skal sørge for at tidligere kasserte elektronikkprodukter får nytt liv med to års ombyttegaranti.

Bransjens egen gjenbruksordning vil bidra til å forlenge produktenes levetid. Dette er miljøvennlig og gir mindre avfall, samtidig som rimeligere elektronikkprodukter med garanti blir tilgjengelige for forbrukerne. I første omgang har ordningen inkludert hvitevarer, men flere produktgrupper som brunevarer og mobiltelefoner skal komme etter hvert. Noen telekom-aktører tilbyr allerede en tilsvarende løsning for salg av brukte mobiltelefoner. Rimeligere tilgang i markedet på bl.a. gjenbrukte smarttelefon med garanti vil være gunstig for innbyggere med begrenset økonomi.

Regjeringen vil:

- legge til rette for at næringsliv og IT-bransjen kan etablere gode gjenbruksordninger som gir forbrukerne lettere tilgang på billigere elektronisk utstyr
- sørge for videreføring av økonomisk sosialhjelp som gir nødvendig tilgang til, og bruk av digitale verktøy

Grunnleggende digitale ferdigheter

For å ta i bruk internett og IKT-utstyr, og for å kunne benytte seg av de ulike digitale offentlige og private tjenester som finnes, må man ha et minimum av grunnleggende digital kompetanse. Elever i grunnskolen og videregående gis opplæring innenfor flere grunnleggende digitale ferdigheter, og læreplanverket har flere læringsmål som dekker dette. Studenter, lærlinger og yrkesaktive tilbys i dag opplæring i bruk av aktuelle fagsystemer og programmer som er relevant for den utdanning og i det yrket de jobber innenfor. Arbeidsledige kan søke NAV om ulike opplæringstiltak som har til hensikt å gjøre de kvalifisert for ledige jobber på arbeidsmarkedet.

Uføretrygdete, de som står utenfor arbeidsliv og utdanning, og eldre utgjør noen av de gruppene som i dag ikke har krav på opplæring innen digitale ferdigheter fra det offentlige.

For å øke deltakelsen for personer med lav digital kompetanse ser det ikke ut til å være tilstrekkelig å øke tilbudet av læringsaktiviteter. Man bør også tilrettelegge læringsaktivitetene slik at det er enkelt å delta. Å jobbe med å øke motivasjon og tilby læringsaktiviteter som virker meningsfulle og overkommelige vil kunne bidra til økt etterspørsel.

Regjeringen vil:

- bidra til å videreutvikle folkebibliotekene og innbyggertorgenes rolle som lokale veiledningscentre for digital kompetanse
- støtte Nasjonalbibliotekets utviklings- og samarbeidsprosjekter som bl.a. skal bidra til at bibliotekene utvikler og tar i bruk nye tjenester- og samarbeidsformer som kommer innbyggerne til gode, i tråd med prioriteringene i Nasjonal bibliotekstrategi 2020 – 2023
- styrke samarbeidet med frivillig sektor om ulike opplærings- og veiledningstiltak
- styrke samarbeidet med næringslivet og frivillige organisasjoner for å øke befolkningens digitale kompetanse
- bidra til å etablere en fast møteplass mellom offentlige og private aktører for å utvikle felles tiltak som kan bidra til økt digital kompetanse i befolkningen
- bidra til at næringslivet i større grad kan delta i utviklingen av digitale opplærings- og kurstilbud og gjøre disse lettere tilgjengelig

Brukervennlige digitale tjenester

For at alle innbyggerne, inkludert mennesker med ulike nedsatte funksjonsevner, skal kunne ta i bruk digitale tjenester fra det offentlige og privat sektor, må de digitale løsningene både være universelt utformet og bruke et klart språk, uten for mye bruk av fremmedord og fagterminologi. Brukervennlig utforming av de digitale brukergrensesnittene er viktig for å sikre at innbyggerne kan utøve sine rettigheter og plikter i samfunnet.

Regjeringen og KS har lagt fram en felles digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019-2025 *Én digital offentlig sektor*. Et sentralt tiltak er utvikling av sammenhengende tjenester for syv livshendelser. Det videre arbeidet med utvikling av sammenhengende tjenester bør vurdere å inkludere utforming og plassering av noen felles grunnelementer i brukergrensesnittene og menyvalgene, slik at disse blir gjenkjennbare for å gjøre det lettere for brukere med svake digitale ferdigheter og for mennesker med nedsatte funksjonsevner å bruke tjenestene.

Regjeringen vil:

- håndheve regelverket med krav om universell utforming av IKT
- tilrettelegge for mer brukertesting som inkluderer mennesker med nedsatte funksjonsevner i forbindelse med utvikling av digitale offentlige tjenester
- bidra til tilstrekkelig bestillerkompetanse knyttet til innkjøp og bestilling av digitale offentlige tjenester som følger krav til universell utforming og prinsippene for klarspråk
- sørge for samordnet utvikling av sammenhengende tjenester for livshendelser
- jobbe for at offentlige digitale tjenester har et brukervennlig og gjenkjennbart design på tvers av ulike etater slik at innbyggerne med lav digital kompetanse kan benytte tjenestene
- ha et tydeligere fokus på brukskvalitet i offentlige digitale tjenester
- sette trykk på arbeidet med digitalt vergemål og fullmakter
- sørge for bedre og lett tilgjengelig informasjon om hvordan det offentlige tjenestetilbudet fungerer og er organisert

- sørge for at offentlig informasjon når fram til alle, om de er digitale eller ikke, gjennom økt bruk av alternative informasjonskanaler som benyttes av f.eks. innvandrere, eldre og unge utenfor arbeidsliv/utdanning
- bidra til at det utvikles testbrukerversjoner (dummy) av sentrale digitale tjenester slik at disse kan brukes i veilednings- og opplæringssammenheng for å ivareta personvernet

Digital dømmekraft

Digital dømmekraft handler om evne til kritisk refleksjon bl.a. knyttet til personvern, informasjonssikkerhet og opphavsrett, og henger sammen med kritisk medieforståelse. Men digital dømmekraft omfatter også evne til samhandling, respekt for andre og etisk refleksjon.

Innbyggere med mangelfull digital dømmekraft kan lettere utsettes for ulike former for svindelforsøk, bl.a. ved å gi fra seg personsensitive data til uvedkommende som kan misbruke disse. Mangelfull digital dømmekraft kan også bidra til svakere kildekritisk evne som bidrar til spredning av desinformasjon og propaganda (f.eks. manipulerte - deepfake - videoer). Mangelfull digital dømmekraft kan også bidra til at innbyggere uforvarende blir redskap for datakriminelle som angriper digitale tjenester via IT-utstyr, og gjennom dette får ødelagt utstyr og data.

Myndighetene har over flere tiår jobbet målrettet og langsiktig mot leverandører av IKT-tjenester og -produkter slik at disse tar et ansvar for at innebygd sikkerhet og personvern blir en del av deres produkter og tjenester. Dette bidrar til at privatpersoner i mindre grad må ha særskilt sikkerhetskompetanse, eller tilegne seg ny digital kompetanse og kunnskap, for å kunne ivareta sin informasjonssikkerhet og personvern når de tar i bruk nye IKT-produkter eller tjenester. En helhetlig oversikt over myndighetenes arbeid innen digital sikkerhet framgår av Nasjonal strategi for digital sikkerhet (2019).¹⁴

Barn og unge får i dag opplæring i digital dømmekraft gjennom grunnopplæringen. Skolene kan benytte undervisningsopplegget *dubestemmer.no*. Mange i befolkningen har gått ut av skolesystemet før digital dømmekraft ble en del av læreplanen. Disse må også ha et tilbud hvor de kan søke råd og veiledning for å øke sin digitale kompetanse. *Nettvett.no* tilbyr veiledninger om bl.a. sikkerhet og personvern rettet til alle målgrupper. Private virksomheter tilbyr også veiledninger og ulike sikkerhetspakker, bl.a. for å forhindre nettsvindel. *Faktisk.no* bidrar også til en mer faktabasert offentlig samtale og har som målsetting å redusere desinformasjon.

En bør likevel se på mulighetene for å bedre tilgjengeligheten på eksisterende opplæringsmateriale innen digital dømmekraft og eventuelt vurdere om det er behov for nye tiltak. Det er avgjørende at befolkningen har tillit til digitaliseringsarbeidet i offentlig sektor og det er derfor spesielt viktig at statlige myndigheter og kommuner samarbeider om å være pådrivere for å styrke opplæringen i informasjonssikkerhet og personvern for ansatte som jobber i veiledende roller ut mot innbyggerne.

KS har med støtte fra Utdanningsdirektoratet startet prosjektet SkoleSec for å styrke arbeidet med personvern og informasjonssikkerhet i grunnopplæringen. Prosjektet har som hovedmål å støtte skoleeiers arbeid med å vurdere risikoer, tilrettelegge og tilby gode verktøy og tjenester til bruk i skolen. Primært er det viktig å stille tydelige krav til innebygget personvern til leverandører av tjenester.

¹⁴ *Nasjonal strategi for digital sikkerhet - regjeringen.no*

Regjeringen vil:

- sørge for at kunnskap om personvern og informasjonssikkerhet ivaretas ved utvikling av læringsressurser rettet mot innbyggerne
- gjennomføre opplysningskampanjer for å øke innbyggernes kunnskap om, og ferdigheter i digital sikkerhet
- sørge for at prinsippet om innebygget personvern ligger til grunn ved utvikling av alle offentlige digitale tjenester

Andre tiltak**Regjeringen vil:**

- legge til rette for at offentlig ansatte som veileder innbyggere med lav eller manglende digital kompetanse har den nødvendige pedagogiske kompetansen
- sørge for å innhente innspill, kunnskap og råd fra pasient- og brukerorganisasjoner ved vurdering av nye tiltak på temaområder som handler om digital kompetanseheving for utvalgte målgrupper



4 Gjennomføring og handlingsplan

Strategiens hovedmål og innsatsområder skal følges opp med en handlingsplan med konkrete tiltak knyttet til økt digital deltakelse og kompetanse i befolkningen. Planen skal foreligge før utgangen av 2021.

Kommunal- og moderniseringsdepartementet har det overordnede ansvaret for å følge opp strategien. Gjennomføringen av innsatsområdene i strategien forutsetter et utstrakt tverrsektorielt samarbeid mellom departementer, statlige virksomheter, kommunesektoren, private aktører med næringsinteresser knyttet til digitale tjenester og produkter, samt frivillige organisasjoner.

KMD vil innlede dialog med kommunenes organisasjon KS med tanke på videre samarbeid om å legge bedre til rette for utvikling av gode lokale veiledningstilbud i hele landet. KMD vil også utrede om én ansvarlig offentlig instans bør ha det overordnede ansvaret for å koordinere den nasjonale innsatsen for økt digital kompetanse og deltakelse i befolkningen.

Økonomiske og administrative konsekvenser av arbeidet med å gjennomføre strategien dekkes innenfor til enhver tid gjeldende budsjetttrammer.

Vedlegg - Oversikt over sentrale strategier, planverk og aktører

Digital kompetanseheving gjennom ulike livsfaser

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

Trygg digital oppvekst

Regjeringen utarbeider en nasjonal strategi for trygg digital oppvekst. Strategien skal ta for seg de positive sidene ved barns nettbruk, samtidig som den skal adressere risiko ved nettbruk, bl.a. nettovergrep, skadelig innhold, markedsførings- og kroppspress, mobbing og falske nyheter. Strategien skal omfatte overordnede politiske tiltak som peker på retningen for det videre arbeidet. Strategien utarbeides av Barne- og familiedepartementet i samarbeid med Medietilsynet, og skal legges fram høsten 2021.

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 iden enkelte skole. Mange kommuner prioriterer også digital kompetanse/bruk av IKT i den desentraliserte kompetanseordningen i grunnskole og videregående skole.

Framtid, fornyelse og digitalisering Digitaliseringsstrategi for grunnopplæringen 2017-2021 omfatter fire sentrale områder for tiltak: Elevenes læring og skolens innhold; kompetanse; infrastruktur og fag- og yrkesopplæringen. Et vesentlig tiltak i strategien er satsingen Den teknologiske skolesekken. Satsingen skal gi elever kunnskap om og forståelse for teknologi, algoritmisk tenkning og programmering, tilgang til gode digitale læremidler og

sikre gode, trygge og moderne innloggingsløsninger som gjør det enkelt å bruke digitale læremidler. Den teknologiske skolesekken har en ramme på til sammen 450 millioner kroner over fem år.

Handlingsplan for digitalisering i grunnopplæringen 2020 – 2021 skal bidra til en ytterligere styrking av dette området. Handlingsplanen inneholder til sammen 18 tiltak innenfor fire områder; samspillet om digitale læringsressurser, personvern og informasjonssikkerhet, digital kompetanse hos lærere, skoleledere og skoleeiere og kunnskapsgrunnlag for digitalisering i skolen.

Kunnskapsdepartementet har nylig utvidet virkeperioden for både digitaliseringsstrategien og handlingsplanen med ett år, ut 2022. Departementet starter nå arbeidet med en ny strategi som vil tre i kraft i 2023.

Fagskole/høyere yrkesfaglig utdanning

Strategi for høyere yrkesfaglig utdanning ble lagt frem i juni 2021. 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.

Digitaliseringsstrategi for universitets- og høyskolesektoren

En ny digitaliseringsstrategi for universitets- og høyskolesektoren 2021–2025 vil etter planen lanseres i løpet av 2021. Strategien vil fremheve strategiske innsatsområder som er viktige for digitaliseringsarbeidet.

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 videreføres til 2026. For å planlegge best mulig for fremtiden trenger vi mer kunnskap om kompetansebehovene fremover. Arbeidslivet endrer seg raskt, og koronakrisen har forsterket dette. 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. Kompetansebehovsutvalget videreføres med justert mandat og ny organisering. Et av de nye punktene i mandatet er at utvalget skal se på dimensjoneringen av utdanningssektoren. Fremover vil utvalget også få en viktig jobb med å se på det regionale kompetansebehovet. Det er nyttig for de som tar beslutninger lokalt, men også for alle de som har behov for å formalisere eller oppdatere kompetansen sin.

Kompetansepolitisk strategi

Nasjonal kompetansepolitisk strategi 2017-2021 ble undertegnet i 2017 av regjeringen, arbeidslivets hovedorganisasjoner, Sametinget og Voksenopplæringsforbundet.

Hovedmålet med strategien har vært å bidra til at enkeltmennesker og virksomheter har en kompetanse som gir Norge et konkurransedyktig næringsliv, en effektiv og god offentlig sektor, og gjør at færrest mulig står utenfor arbeidslivet. Ett av delmålene i strategien var å styrke og videreutvikle den digitale kompetansen i hele arbeidsstyrken for å utnytte den teknologiske utviklingen og sikre nødvendig omstilling.

I Meld. St. 14 (2019–2020) Kompetansereformen – Lære hele livet¹⁵ har regjeringen slått fast at kompetansepolitisk strategi (NKPS) skal fornyes i 2021, i samråd med medlemmene i Kompetansepolitisk råd. Arbeidet med utarbeidelse av ny strategi vil starte høsten 2021.

Kompetansutvikling på arbeidsplassen

Kompetansereformen¹⁶ har to mål. Det første målet er at ingen skal gå ut på dato på grunn av manglende kompetanse. Alle skal få mulighet til å fornye og supplere sin kompetanse, slik at flere kan stå lenger i arbeid. Det andre målet er å tette kompetansegapet, det vil si gapet mellom hva arbeidslivet trenger av kompetanse, og den kompetansen arbeidstakerne faktisk har. Med kompetansereformen ønsker regjeringen å legge bedre til rette for at hele befolkningen kan lære hele livet. Som en del av kompetansereformen har regjeringen satt i gang ordninger som skal stimulere til flere fleksible tilbud. I 2018 satte regjeringen i gang en ordning med tilskudd til utvikling av fleksible videreutdanningstilbud i digital kompetanse.

Ifølge 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.

Tiltak under kompetansereformen Lære hele livet/Utdanningsløftet

Den digitale utviklingen gjør at vi alle sammen har behov for å oppdatere kunnskapen vår for å kunne henge med. Derfor bruker vi penger på at fagskoler, høyskoler og universite-

¹⁵ Meld. St. 14 (2019–2020) Kompetansereformen – Lære hele livet <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-14-20192020/id2698284/>

¹⁶ Ibid.

ter kan utvikle videreutdanningstilbud sammen med næringslivet, kommuner og andre virksomheter. Tilbudene skal være tilpasset arbeidslivets behov og fleksible slik at de kan kombineres med jobb.

Regjeringens kompetansereform skal blant annet sørge for at det blir flere fleksible tilbud som er mulig å kombinere med arbeid og familieliv og som kan tas utenfor campus.

Siden 2018 har regjeringen satt av rundt en milliard kroner til å utvikle eller drifte tilbud som er fleksible. Dette er blant annet tilbud som er laget og satt i gang for utvalgte bransjer (gjennom treparts bransjeprogram for kompetanseutvikling), og midler til utvikling og drift av fleksible tilbud som fagskoler og universiteter og høyskoler kan søke på.

Kompetanseprogrammet skal utvikle opplæring og utdanningstilbud som arbeidslivet har behov for og som kan kombineres med tilnærmet full jobb. Programmet består av fire programområder. Programområde 1: Tilskudd til utvikling av fleksible videreutdanningstilbud

Har som mål å gi bedre tilgang til kompetanse for virksomheter som behov for å digitalisere virksomheten sin, bedre digital kompetanse for enkeltpersoner og økt samarbeid mellom utdanningsinstitusjoner og næringslivet om å utvikle slike videreutdanningstilbud. Tilbudene skal utvikles i samarbeid mellom høyskoler, universiteter eller fagskoler og to eller flere virksomheter. Til nå er det tildelt 85 mill. kroner.

Kompetansepluss

Kompetansepluss som også inngår i Kompetanseprogrammet, som programområde 4, er også relevant for utvikling av befolkningens digitale ferdigheter.

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. Årlig tildeling til Kompetansepluss-ordningene er på rundt 200 millioner kroner.

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 er 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.

Læreplaner i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere etter integreringsloven

Nye læreplaner i norsk og samfunnskunnskap for voksne innvandrere etter integreringsloven vil tre i kraft 1.8.21. 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

Sivilsamfunnsstrategien

Regjeringen igangsatte høsten 2020 arbeidet med å utarbeide en strategi for å styrke sivilsamfunnets rolle på integreringsfeltet. Sivilsamfunnet er en sentral aktør for å få til integrering i samfunnsliv, og er et viktig innsatsområde for regjeringen. Strategien skal etter planen lanseres våren 2021.

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 har gjort behovet for å øke digitale ferdigheter enda mer synlig fordi bruk av digitale verktøy er tatt i bruk i mye større grad. Behovet gjelder også i frivillige sammenhenger. Frivillige organisasjoner har måttet tilpasse sine aktiviteter til pandemisituasjonen. Mange frivillige organisasjoner opplever bedre samarbeid under pandemien, og har positive erfaringer fra å lære opp medlemmer til å bruke digitale verktøy. Samtidig understreker organisasjonene at digitale tilbud ikke kan dekke sosiale behov.

Hvis flere aktiviteter i regi av frivillige organisasjoner blir gjennomført digitalt, kan det også bidra til å bygge digital kompetanse som også vil være verdifull på andre integreringsområder; ikke minst innen arbeidslivet. Pandemien har ført til høy arbeidsledighet, og bransjene hvor mange innvandrere jobber, er særlig utsatte. Bedret digital kompetanse kan bidra til å gjøre veien til, eller tilbake til, arbeidslivet kortere.

Gjennom sivilsamfunnsstrategien ønsker regjeringen å satse på tiltak og virkemidler som kan bidra til økt frivillig innsats, bidra til økt tillit og til økt tilhørighet i samfunnet.

Digitaliseringsstrategien – Sammenhengende tjenester

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

Gjennom livshendelsen ønsker vi å gi nyankomne innvandrere gode tjenester knyttet til kvalifisering og etablering i samfunnet ved å skape mer sammenheng i den offentlige tje-

neste- og systemsiden. Dette vil tilrettelegge for trygg kommunikasjon og sikker informasjonsutveksling for brukere og tjenesteytere, 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 nedbemanninger, 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.

■ **Forbrukerområdet¹⁷**

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 kompetanse¹⁸ 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.

¹⁷ Hentet fra Meld. St. 25 (2018–2019) Framtidas forbruker – grønn, smart og digital
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld.-st.-25-20182019/id2652960/>

¹⁸ EU-kommisjonen, The Digital Competence Framework for Consumers, 2016
<http://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC103155/lfn28133enn.pdf>

Etter likestillings- og diskrimineringsloven har offentlige og private virksomheter en plikt til universell utforming av hovedløsninger for IKT rettet mot eller stilt til rådighet for brukere, slik at virksomhetens alminnelige funksjoner kan benyttes av flest mulig, uavhengig av funksjonsnedsettelse. Brukerbegrepet dekker, i tillegg til generelt publikum (allmennheten), også avgrensede grupper som ansatte i arbeidslivet. Nettløsninger og automater som er rettet mot allmennheten, for eksempel innbyggere eller kunder, skal være universelt utformet. Nye intranett og ekstranett som brukes av ansatte i arbeidslivet skal være universelt utformet.

Nettløsninger er nettsted, 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.

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.

■ **Datahjelpemidler¹⁹**

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 kompenserer 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 kommunikasjonshjelpemiddel.

¹⁹ <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/tilrettelegging/arbeid-og-utdanning/datahjelpemidler>

Barn under skolepliktig alder, skoleelever og personer som har fått innvilget utdannings-tiltak fra NAV (tidligere yrkesrettet attføring) 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

«Statens kommunikasjonspolitikk» fra 2009 inneholder de sentrale mål og prinsipper for hvordan staten skal kommunikasjon med innbyggere, 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.» Digitaliseringsrundskrivet 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 en styrking av 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.²⁰ 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.

²⁰ *Strategi for å øke helsekompetansen i befolkningen, 2019–2023 (regjeringen.no)*

- 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.
- 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 Helsenorge. I tillegg til offentlig helsetjeneste finnes en rekke private aktører i markedet som tilbyr nettbaserte helsetjenester og apper for å måle 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 befolknings digitale helsekompetanse fra 2021²¹, 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.

²¹ HLS19-rapport_Befolkningens helsekompetanse del I

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.

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 livsopphold²² at:

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

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.»

²² <https://lovdata.no/lov/2009-12-18-131/§18>

Utgitt av:
Kommunal- og moderniseringsdepartementet

Bestilling av publikasjoner:
Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon
www.publikasjoner.dep.no
Telefon: 22 24 00 00
Publikasjoner er også tilgjengelige på:
www.regjeringen.no

Publikasjonskode: H-2512 B
Alle bilder: Colourbox
Design/layout: Melkeveien designkontor as
Trykk: Departementenes sikkerhets- og serviceorganisasjon
09/2021 – opplag 150