



# Digital basiskompetanse

Kartlegging av digitale ferdigheter og ansattes evne til å veilede kunder med digitale verktøy.

2019

## Hva er status på digital basiskompetanse i Finansnæringen?

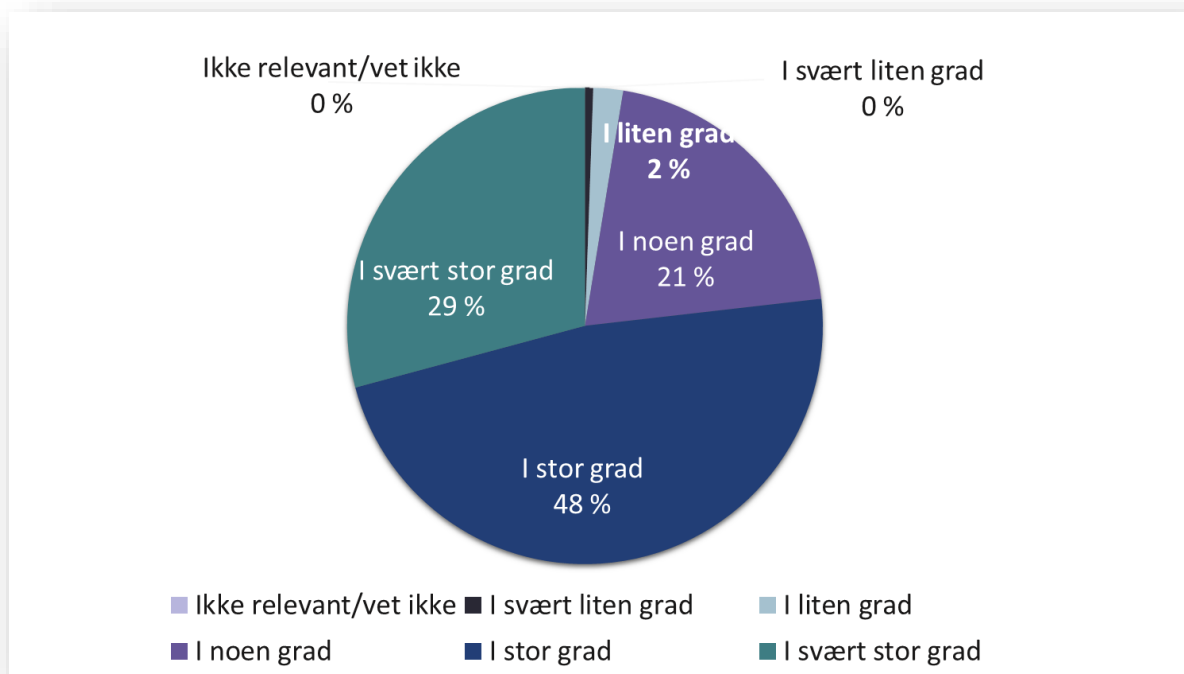
Over 1400 ansatte deltok i en kartlegging og egenvurdering av sine digitale ferdigheter våren 2019. Hensikten med undersøkelsen var å få en status på nivået for den kompetansen som er definert i [FinAuts rammeverk for digital basiskompetanse](#)

Vi ville vite mer om:

- behersker ansatte digitale verktøy for å løse sine daglige oppgaver?
- kan ansatte kommunisere godt med kunder som benytter seg av bedriftens egne digitale verktøy?
- stemmer egenoppfatning med det testen viser?

Finansprodukter som er kjøpt gjennom en **kombinasjon** av bruk av digitale kanaler og kontakt med ansatte har økt fra 17% til 24% i perioden fra 2016 til 2018. Denne veksten antar vi vil fortsette. Dette krever at ansatte kan bruke bedriftens digitale verktøy for å kunne veilede kunder. [Kilde Forbruker- og finanstrender 2019](#)

### Undersøkelsen viser at ansatte selv mener det er nødvendig å utvikle sin digitale kompetanse



## Om undersøkelsen

Totalt ble om lag 3.000 invitert til å være med i undersøkelsen via sin arbeidsgiver. Av disse deltok 1.438, eller om lag 50 %, noe som anses som bra på en frivillig undersøkelse.

Vi har ikke kartlagt hvem som deltok og hvorfor. I resultatene er gruppen som ikke deltok utelatt. Erfaringsmessig er det grunn til å anta at kompetansenivået for mange av de som ikke deltok er lavere enn for de som besvarte, slik at det faktiske nivå for organisasjonen som helhet er lavere enn tallene viser.

- *Finans Norge med sine 240 finansbedrifter og om lag 48.000 er opptatt av at ansatte er digitalt kompetente på alle nivåer.*

Runa Kerr, arbeidslivsdirektør i Finans Norge.

## Første del av undersøkelsen: Generell digital kompetanse

**Digitale kunnskaper** handler om å forstå digitale begreper, systemer og prosesser og være komfortabel ved bruk av og kommunikasjon gjennom disse. **Digitale ferdigheter** vil si å kunne bruke digitale verktøy, medier og ressurser hensiktsmessig og forsvarlig, for å løse praktiske oppgaver, innhente og behandle informasjon, skape digitale produkter og kommunisere. Digitale ferdigheter innebærer også å utvikle digital dømmekraft gjennom og tilegne seg kunnskap og gode strategier for nettbruk. (Rammeverk for grunnleggende ferdigheter, Utdanningsdirektoratet 2012).

Vi har definert følgende områder i rammeverket for digital kompetanse som aktuelle:

- Digitale verktøy
- Digitale systemer
- Digital kommunikasjon
- Digital dømmekraft
- Digital forretningsforståelse

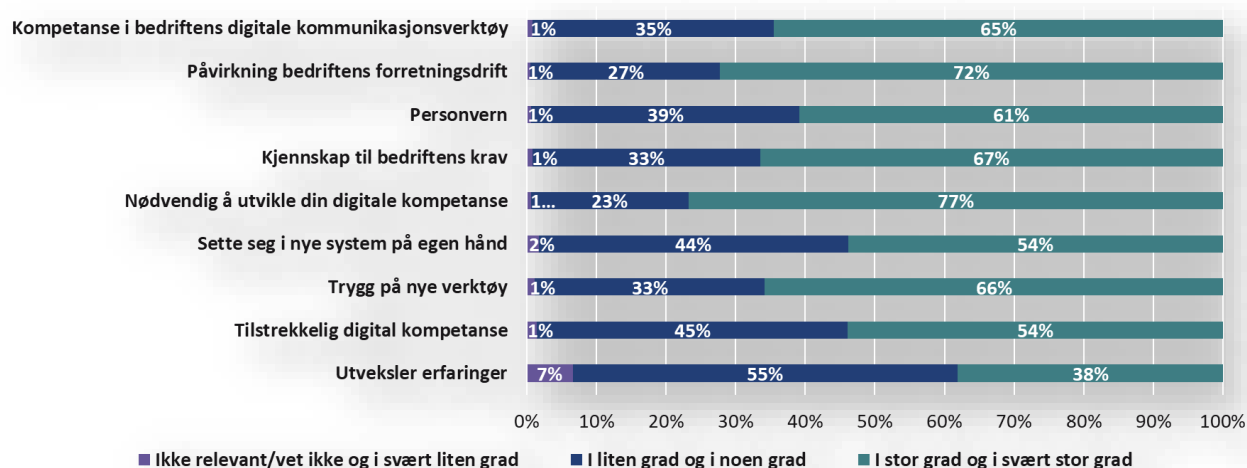
Disse områdene ble testet i første del av undersøkelsen som bestod av 22 spørsmål og en egenvurdering med 9 spørsmål. Spørsmålene skulle avdekke nivået på digitale ferdigheter – både generelle og spesielt for finans (bank, forsikring). Temaene dekket vanlig PC-bruk som tekstbehandling og e-post og bl.a. digital kommunikasjon og forretningsforståelse.

## Det er behov for generell digital kompetanse

Det hevdes ofte at ansatte i finansnæringen for det meste bruker egne applikasjoner og at kompetanse i vanlig kontorstøtte-program som eksempelvis MS Word og MS Excel ikke er så relevant. Det som er interessant i denne undersøkelsen er at når de ansatte ble spurt om hvilke verktøy de brukte i sin daglige jobb, svarte mellom 70 – 90 % at de brukte PowerPoint, Skype eller

annen videokommunikasjon, Excel, Word, Outlook, Internetttsøk, mens noen færre, mellom 40 – 50 % svarte at de brukte digitale kundeløsninger, Chat eller Apps.

## Egenevaluering av digitale ferdigheter



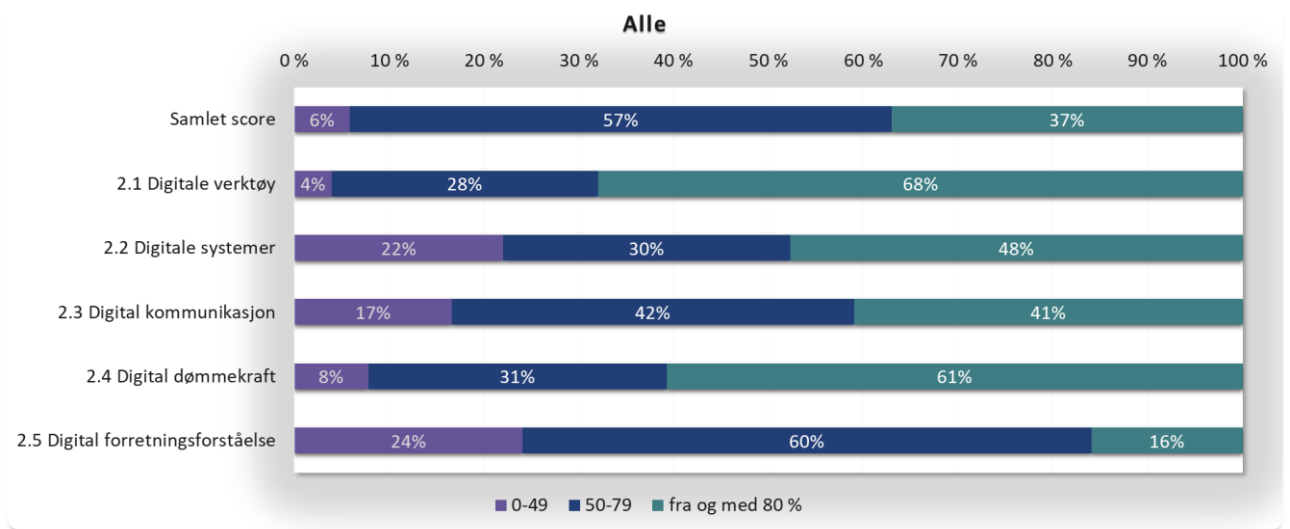
Egenevalueringen som vises her er gjennomgående mye mere positiv enn testresultatene. Dette kan skyldes ulikt syn på hvilket nivå man mener dekkes av «I noen grad» og «I stor grad» osv. Og det kan skyldes at mange har et feilaktig høyt selvbilde på dette området. Det er likevel positivt at hele 75 % mener det «I stor» og «I svært stor» grad er nødvendig å utvikle sin digitale kompetanse.

- *Grunnleggende digitale ferdigheter er viktig i seg selv og som basis for å følge med i utviklingen på andre kompetanseområder.*

Bernt Nilsen, adm. dir, i Norsk Test og Datakortet.

## Testresultater fra konkrete oppgaver

I oppgavene ble ansatte testet i konkrete ferdigheter fordelt innenfor de fem områdene som var definert. Vi ser her en stor variasjon fra område til område. Det er likevel for alle områder en stor gruppe som scorer på mellomnivå og som det ikke burde kreve så store ressurser for å få løftet kompetansen til «bestått»-nivå. Området hvor det er færrest på laveste nivå er «Digitale verktøy» hvor til sammen 32 % ikke klarte «bestått». Bestått er i denne undersøkelsen er definert som bedre enn 80 % score.

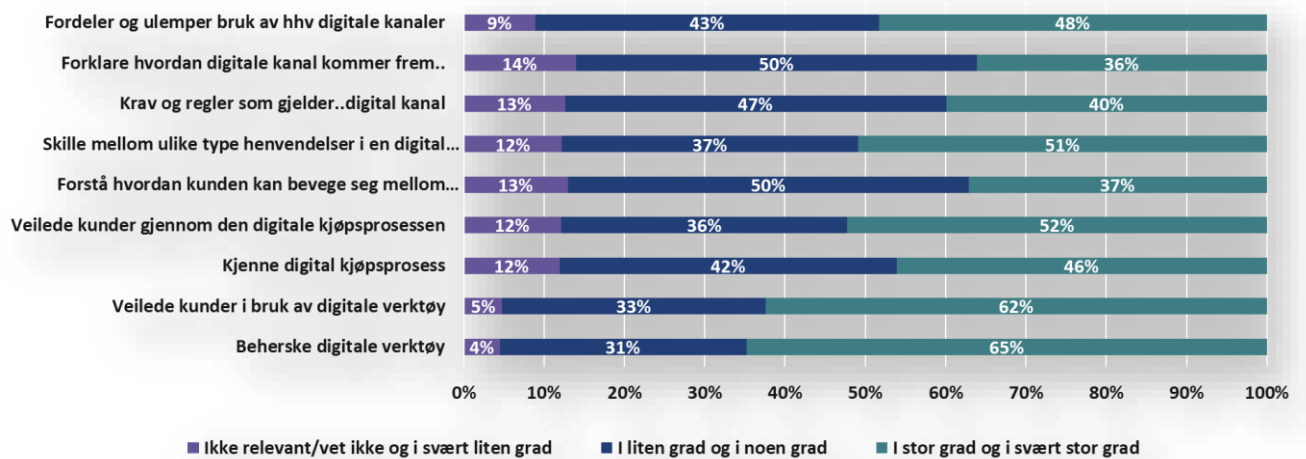


Ansatte som har for liten kompetanse i digitale verktøy, kan løse dette i hverdagen sin gjennom å bruke ekstra tid, ved å få hjelp fra en kollega eller ved å produsere med dårlig kvalitet. Dette er ikke effektiv bruk av tid. Dersom bedriften skal spisse opplæringen til de som har behov, må undersøkelsen gjøres uten at den er anonymisert.

## Andre del av undersøkelsen: Digital kompetanse for rådgivere og selgere i finansnæringen

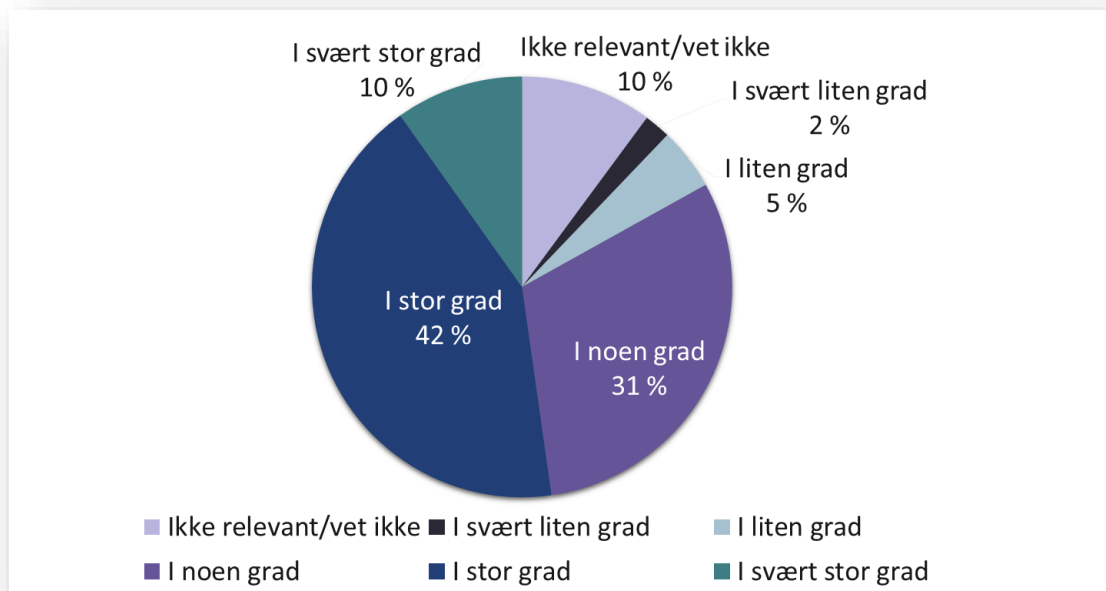
Del 2 av spørreundersøkelsen var en egevaluering med 9 spørsmål spesielt for de som jobber med kundebehandling (kundeservice, chat, informasjon/veiledning, rådgivning, salg o.l.). Det var 694 som deltok i denne delen.

Evalueringen skulle vise nivået på grunnleggende kunnskap om kommunikasjon med kunder i ulike kanaler. Det betyr kunnskap om kanalene, hvilke verktøy forbrukerne benytter i kjøpsprosessen, retningslinjer for ulike kanaler og samspillet mellom kanaler. Det omfatter også forståelse for hvilken kompetanse som kreves i ulike faser av kjøpsprosessen for ulike hovedgrupper av produkter. Nedenfor vises score på de 9 spørsmålene fra egevalueringen.



FinAut vurderer at kompetanse i å veilede kunder i samspill med digitale verktøy og i digitale kanaler vil være vesentlig i en fremtid der kunder i økende grad betjener seg helt og delvis digitalt. Vi vil derfor fremheve resultatet av spørsmålet:

I hvor stor grad mener du å kunne veilede kunder i bruken av de ulike digitale verktøy som er til disposisjon for kunden? Her ser vi at det kun er 52 % som sier at de «i svært stor» eller «stor» grad kan veilede kunden.



## Videre opplæring og kompetanseheving

Spørreundersøkelsen gir et bilde av dagens nivå på digital basiskompetanse som bedrifter kan bruke som et grunnlag for å tilby opplæring og kompetanseheving for sine ansatte.

For å kartlegge behovet for opplæring internt kan bedrifter gjennomføre undersøkelser uten at de er anonymisert.

Resultatene fra denne undersøkelsen ble presentert 22. mai 2019 hos FinAut:

[Presentasjon av undersøkelsen](#)

Undersøkelsen ble gjennomført som et samarbeid mellom Finans Norge, arbeidsliv, Norsk Test og FinAut.

- *13.000 autoriserte rådgivere kan sitt fag og God skikk. Vi ønsker at de skal bli like gode til å veilede og gi råd til kunder som betjener seg digitalt.*

Siv Seglem, adm. dir. i FinAut.



## Finansnæringens Autorisasjonsordninger

**Post** PB 2572 Solli, 0202 Oslo **Besøk** Hansteens gt. 2, Oslo  
**Telefon** +47 23 28 42 00 **Web** [www.finaut.no](http://www.finaut.no) **E-post** [post@finaut.no](mailto:post@finaut.no)