

Rammeverk for **Digital kompetanse**

Innhold

Del 1

Informasjon om rammeverket 3

- 1.1 Hensikt med et rammeverk for digital kompetanse 3
- 1.2 Hvem er rammeverket ment for? 4
- 1.3 Hva er digital kompetanse? 4

Del 2

Kompetanseområder 5

- 2.1 Generell digital kompetanse 6
- 2.2 Digital kompetanse for rådgivere og selgere i finansnæringen 7

Del 1

Informasjon om rammeverket

1.1 HENSIKT MED ET RAMMEVERK FOR DIGITAL KOMPETANSE

Finansbransjen er, og har i lang tid, vært i sterk endring som følge av digitalisering. Ansatte i næringen må kunne beherske ulike digitale verktøy slik at de kan løse oppgaver, innhente og behandle informasjon samt kommunisere med kunder i og gjennom ulike digitale kanaler. Denne formen for kompetanse, heretter omtalt som «Digital kompetanse», er i dag å anse som basiskompetanse på lik linje med lesing, skriving, regning og muntlig frem stillingsevne.

Formålet med dette rammeverket er å definere anbefalte krav til digital kompetanse for ansatte i finansnæringen. Rammeverket er ment brukt som verktøy og referansedokument for utvikling av læreplaner og opplæringsmaterieil.

Rammeverket bygger på innspill, analyser og erfaringsutveksling internt i finansbransjen og på dialog med andre institusjoner som har digital kompetanse på agendaen.

Fagrådet for tverrgående emner er ansvarlig for innholdet, og de ønsker med utgivelsen å bidra til nødvendig digital kompetanse som setter de ansatte i stand til å:

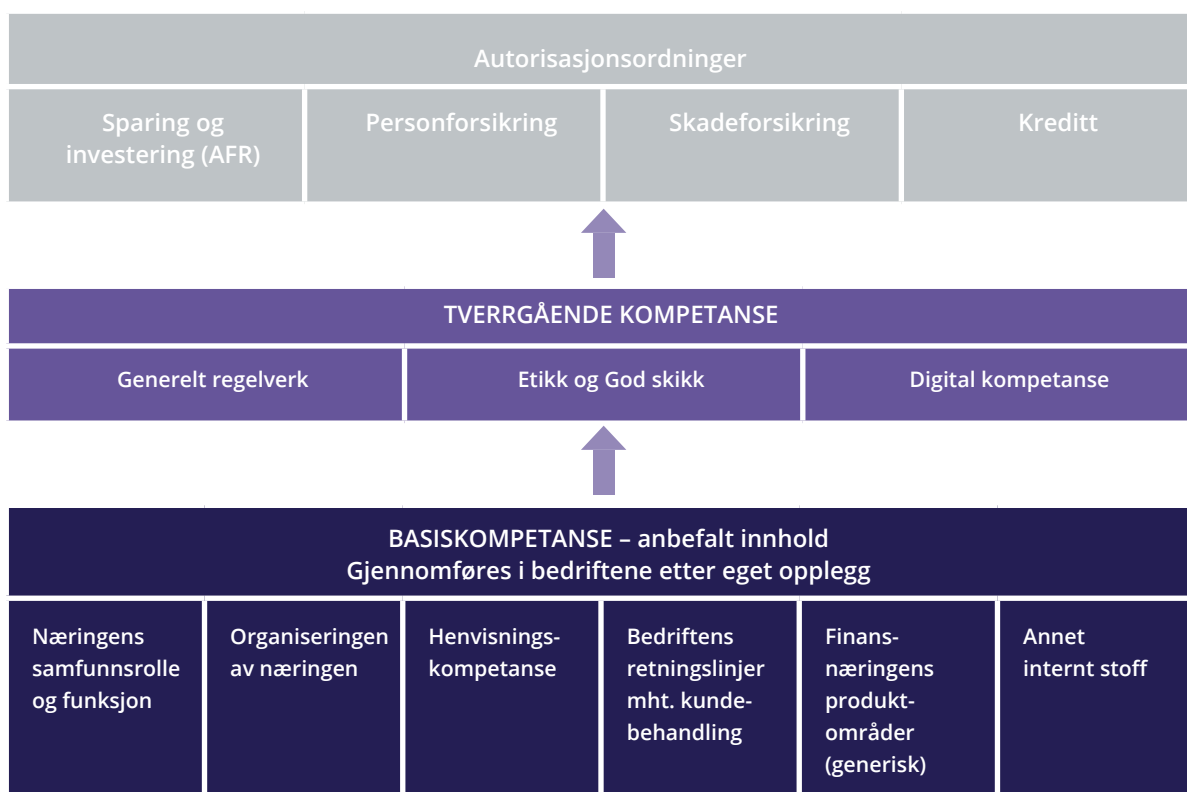
- forstå digitale prosesser som helhet
- forstå hvordan digitalisering påvirker og endrer finansbransjen og den enkelte ansattes arbeidshverdag
- beherske digitaliserte arbeidsoppgaver og prosesser
- beherske kanalsamspillet
- opptre profesjonelt i digitale prosesser
- møte kundens kompetanse og forventninger
- se egen merverdi for kunder, som også tilbys muligheter for en stadig mer digitalisert rådgivning

1.2 HVEM ER RAMMEVERKET MENT FOR?

Rammeverket bør brukes av alle som har behov for å forstå hvilken digital kompetanse som er nødvendig for ansatte i finansbransjen. Det kan for eksempel være opplæringsmiljøer, ansatte i bransjen eller personer som ønsker å søke jobb i bransjen.

Digital kompetanse er delt i to områder: 1. Generell digital kompetanse og 2. Digital kompetanse for rådgivere og selgere.

Figur 1: Digital kompetanse i FinAuts ordninger:



1.3 HVA ER DIGITAL KOMPETANSE?

Digital kompetanse defineres her som digitale kunnskaper og ferdigheter, samt generell kompetanse for bruk av digitale verktøy og prosesser. Alle rådgivere/kundebehandlere/ medarbeidere i finansnæringen trenger denne basiskompetansen, for å kunne utføre gode og effektive arbeidsprosesser i møte med kunden.

Digital kompetanse blir i stadig større grad en integrert del av kompetansen den ansatte behøver for å løse sine oppgaver. Digital kompetanse er derfor definert som tverrgående kompetanse i FinAuts ordninger.

Del 2

Kompetanseområder

INNLEDNING

Digital kompetanse er inndelt i to hovedområder:

1. Generell digital kompetanse
2. Digital kompetanse for rådgivere og selgere i finansbransjen

Til grunn for beskrivelsen av generell digital kompetanse og læringsmål ligger [Kompetanse Norge sine læringsmål for digitale ferdigheter](#).

INDELING I NIVÅER

Læringsmålene for digitale ferdigheter er delt inn i tre nivåer. Nivåene beskriver progresjonen i det å bruke digitale ferdigheter som verktøy i ulike situasjoner.

Nivå 1

Digitale ferdigheter på nivå 1 innebærer at man forholder seg til digital informasjon når det er nødvendig, og tar i bruk enkle digitale verktøy. Man kjenner også til enkle nettvettregler.

Nivå 2

Digitale ferdigheter på nivå 2 innebærer at 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.

Nivå 3

Digitale ferdigheter på nivå 3 innebærer at man er en reflektert bruker av sammensatte digitale verktøy og tjenester. Produksjon av egen IKTbasert informasjon er tilpasset situasjonen og basert på tidligere erfaring.

Kilde: https://www.kompetansenorge.no/contentassets/1b6e2c7cb20e4609997b1f28f6f7df39/laringsmal_digitale_ferdigheter.pdf

2.1 GENERELL DIGITAL KOMPETANSE

INNLEDNING

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).

Generell digital kompetanse er en viktig forutsetning for videre læring og for aktiv deltakelse i et arbeidsliv og et samfunn i stadig endring. Den digitale utviklingen endrer mange av premissene for arbeidsutførelsen og bringer med seg nye arbeidsoppgaver som igjen krever ny kompetanse.

2.1.1. Digitale verktøy

Beskrivelse

Kunne bruke ulike digitale verktøy, medier og ressurser til å produsere innhold og til å søke etter, navigere i, sortere, kategorisere og tolke digital informasjon på en hensiktsmessig og kritisk måte.

2.1.2. Digitale systemer

Beskrivelse

Ha innsikt i sikkerhetsspørsmål, FinTech, betalingsløsninger, «kunstig intelligens», automatisering, tredjepartsaktører, søk, sosiale media, osv.

Anbefalinger om læringsmål og nivå for temaer

Anbefalte læringsmål for bruk av IKTsystemer på tre nivåer [finnes hos Kompetanse Norge](https://www.kompetansenorge.no/contentassets/1b6e2c7cb20e4609997b1f28f6f7df39/laringsmal_digitale_ferdigheter.pdf)

2.1.3. Digital kommunikasjon

Beskrivelse

- kunne bruke digitale medier og verktøy for å kommunisere og dokumentere et budskap presist
- ha kunnskap om hvordan man kommuniserer i ulike kanaler og kjenne til vanlige feil som vil forstyrre eller hemme kommunikasjonen med kunden

kilde: https://www.kompetansenorge.no/contentassets/1b6e2c7cb20e4609997b1f28f6f7df39/laringsmal_digitale_ferdigheter.pdf

2.1.4. Digital dømmekraft

Beskrivelse

- kunne bruke nettvett og følge regler for personvern på internett og i sosiale medier.
- ha evne til etisk refleksjon og vurdering av internett og sosiale medier som kommunikasjons- og informasjonskanaler.

Anbefalinger om læringsmål og nivå for temaer

Anbefalinger om læringsmål for søking og utveksling av digital informasjon og produksjon og presentasjon av digital informasjon på tre nivåer, finnes hos [Kompetanse Norge](#).

2.1.5. Digital forretningsforståelse

Beskrivelse

- forstå hvordan digitale prosesser griper inn i forretningsdriften
- ha kunnskap om hvordan informasjon, data og systemer støtter opp om viktige prosesser i virksomheten
- forstå viktigheten av å følge med på utviklingen på det digitale feltet.

2.2 DIGITAL KOMPETANSE FOR RÅDGIVERE OG SELGERE I FINANSNÆRINGEN

INNLEDNING

Rådgiveren og selgeren skal ha 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.

2.2.1. Digitale kundeprosesser

Beskrivelse

- kompetanse som er relevant for å opprette og opprettholde god kontakt med kunden
- kjenne til hva det vil si å være profesjonell og handle i iht. bedriftens retningslinjer uavhengig av kommunikasjonsform.

Automatisert rådgivning er egnet i prosesser som kan standardiseres og har både fordeler og ulemper sammenlignet med betjent rådgivning. Rådgiveren/selgeren bør ha kunnskap om og forståelse av disse.

- Alle prosesser i kundebehandlingen må tilfredsstillende til kravene til God skikk uavhengig av kanal. Anbefalt er kompetanse som er relevant for kundekontakt i digitale kanaler. Å sikre at kunden har forstått og sikre at du forstår kunden. At du vet hvor i kjøpsprosessen kunden er.
- Kunne bearbeide digital informasjon om kunden.
- Forstå potensialet og farene som ligger der.

kilde: https://www.kompetansenorge.no/contentassets/1b6e2c7cb20e4609997b1f28f6f7df39/laringsmal_digitale_ferdigheter.pdf

2.2.2. Digitale rådgivnings- og salgssystemer

Beskrivelse

- kunne bruke digitale verktøy som er tilgjengelige for kunder gjennom fasene i en kjøpsprosess.

Anbefalinger om tema

- Kunne veilede kunden i å bruke relevante digitale verktøy
- Kjenne til digitale verktøy som kunden bruker, forstå kanalmangfold/tjenestespekter

2.2.3. Regelverk og God skikk

Beskrivelse

I regelverket er det ulikt ansvar knyttet til ulike funksjoner (ordreformidling, informasjon, veiledning, rådgivning etc.). Undersøkelser tyder på at mange kunder ikke vet om de har fått rådgivning eller ikke. Digitale løsninger kan forsterke dette og skape uklarhet mht. forbrukervernet.

Anbefaling av tema

Rådgiveren/selgeren må:

- kunne skille mellom funksjonene.
- kunne skille mellom ulike type henvendelser fra kunden i en digital kjøpsprosess.
- forstå hvordan bytte mellom ulike prosesser (ulike digitale kanaler, personlig rådgivning) kan skje i en og samme kjøpsprosess.
- vite hvilke regler som gjelder for de ulike funksjonene og særskilt forstå:
- forskjellen på å gi råd og informasjon/veiledning.
- hvilke krav som gjelder hvis kunden spør om råd.



Rammeverk for digital kompetanse v.2

Finansnæringens Autorisasjonsordninger

Post PB 2572 Solli, 0202 Oslo **Besøk** Hansteens gt. 2, Oslo

Telefon +47 23 28 42 00 **Web** www.finaut.no **E-post** post@finaut.no