



issa

EXCELLENCE IN SOCIAL SECURITY

Combatting digital exclusion and non-take-up: The case of Norway

Thore Hansen, Senior Advisor
Directorate of Labour and Welfare, NAV, Norway

**IEN Technical Seminar: Social security and human rights –
Ensuring access and combatting the non-take-up of social benefits**

8–9 June 2023, Belval, Luxembourg

The Challenges of Standardization

- Efficiency through digitization requires standardization: may counteract client-orientation
- Social costs of digitization
- Requires new skills from clients: harder for clients with complex needs and limited digital skills to navigate public services
- Digitization and resource allocation: digital services for the many, or face-to-face meetings for the few with complex needs?

Research Findings

- 10% of the population have weak digital competencies
- Age, Education, Household Income predicts digital competency
- Persons aged 60 or above, but younger seniors more skilled
- Persons not in employment or education
- 6 out of 10: express need to improve digital skills



Customer centric support – beyond welfare providers

- Librarians
- Drug/alcohol abuse counsellors
- Social workers at hospitals/health service providers
- Municipal employees in immigrant service sector
- Voluntary organizations
- Next of kin counsellors

Challenges

- High demand for personal support
- Feeling of lack of competency, training in digital apps
- A few digitally savvy «super-supporters»
- Also training colleagues to become advisors
- Not necessarily formally trained
- Responsibility of welfare provider?

What works?

- Incentives to employers for digital skills development at the workplace
- Financial support, flexible training courses for unemployed
- Training in familiar environment, low threshold technical language
- Home visits by voluntary organizations, friends, relatives



Kartlegging og tester

Her finner du enkle verktøy hvor du kan teste deltakere eller deg selv og få et innblikk i hva som må trenes på.



Digitaltesten

Digitaltesten er på et overordnet nivå, innenfor temaer som er relevante for samfunnsliv og arbeidsliv. Digitaltesten gir deg en pekepinn på ditt nivå i grunnleggende digitale ferdigheter.



Datasjekken

Datasjekken er en enkel selvtest som kan si noe om bruk av digitale verktøy og tjenester

Målform



Bruk av BankID appen

Øvingsressurser

Les mer →



Pasientreiser på Helsenorge

Øvingsressurser

Les mer →



Lett på nett med @nett

Øvingsressurser

Les mer →



Lær å oppdatere kontakinformasjonen din i kontaktregisteret (bokmål)

Øvingsressurser

Les mer →



Lær å oppdatere kontakinformasjonen din i kontaktregisteret (nynorsk)

Øvingsressurser

Les mer →



Lær å bruke Norge.no (bokmål)

Øvingsressurser

Les mer →



Lær å bruke Noreg.no (nynorsk)

Øvingsressurser

Les mer →



Sikkerhetskurs fra Norsis

Øvingsressurser

Les mer →



Hvordan oppdage falske nyheter og persontilpasset innhold på nettet?

Øvingsressurser

Les mer →

Ny som veileder

Her kan du finne ulike ressurser som kan bistå deg som er ny veileder.

Ressurser



E-læring for veiledere i digitale ferdigheter

Når du klikker deg inn på e-læringsportalen får du mulighet til å velge å bruke som gjest, eller å lage en profil. Deretter velger du e-læringen "E-læring for veiledere i digitale ferdigheter".



Veiledningshefte

I dette hefte er det samlet noen gode tips og råd for deg som skal være veileder for de som trenger å styrke sine grunnleggende digitale ferdigheter.

E-læring for de som driver veiledning i grunnleggende digitale ferdigheter

E-læringen inneholder råd og tips for deg som skal veilede i grunnleggende digitale ferdigheter, for eksempel ved et servicetorg eller bibliotek. Hvis du velger å lage en profil og logge inn, vil plattformen huske hvor langt du har kommet i e-læringen neste gang du bruker det. Innholdet er det samme uavhengig av om du bruker det som gjest eller som innlogget.

Ressurser på andre språk



Urdu

Ressurser på andre språk

Les mer →

Tigrinja

Ressurser på andre språk

Les mer →

Somali

Ressurser på andre språk

Les mer →

Polsk

Ressurser på andre språk

Les mer →

Engelsk

Ressurser på andre språk

Les mer →

Arabisk

Ressurser på andre språk

Les mer →

How to reach the most vulnerable?

- Most vulnerable often not interested
- Lack basic social, bureaucratic skills
- Need for active outreach: information about value of digital skills, recruitment for training



issa

EXCELLENCE IN SOCIAL SECURITY

www.issa.int



@ISSACOMM