



SINTEF



Rapport

Digital utvikling i Statped

En etterevaluering av Digitaliseringsprosjektets måloppnåelse

Forfatter(e):

Siw Olsen Fjørtoft og Arnhild Myhr

Rapportnummer:

2023:00480 - Åpen

Oppdragsgiver :

Statped

Rapport

Digital utvikling i Statped

En etterevaluering av Digitaliseringsprosjektets måloppnåelse

EMNEORDDigitalisering i offentlig
sektor, digitalt
forsterket arbeid.**VERSJON**

1.1

DATO

2023-04-27

FORFATTERE

Siw Olsen Fjørtoft og Arnhild Myhr

OPPDRAGSGIVER(E)

Statped

OPPDRAGSGIVERS REFERANSE

Espen Haram

PROSJEKTNUMMER

102019286

ANTALL SIDER OG VEDLEGG

43 inkl. forside

SAMMENDRAG

Rapporten gir et innblikk i den digitale utviklingen som har vært i Statped i perioden 2019-2022. Formålet var å undersøke om Statped hadde nådd de ulike effektmålene som Digitaliseringsprosjektet (internt prosjekt i Statped) etablerte for cirka fem år siden.

Resultatene viser at det har vært en fortsatt positiv utvikling blant ansatte i å sette seg inn i nye digitale verktøy og mestre de vanligste digitale verktøy i Statped. Ansatte er også trygge på at de har tilgang på teknisk bistand ved behov og er stort sett fornøyd med tilgjengelige verktøy og arbeidsmåter. Koronapandemien har akselerert bruken av videomøter og andre digitale verktøy, men mange av de endringene vi har sett fra 2019 til 2020 har fortsatt fram til 2022. Tid brukt på tjenestereiser er redusert med 56 prosent fra 2019 til 2022. Reisekostnadene er redusert med 32 prosent i samme periode. Statped har hatt som mål å bli enda mer brukerorientert og å redusere noe av avstanden til brukerne ved å opprette et lavterskeltilbud for kontakt. Dette har man oppnådd ved å etablere tjenesten Spør Oss. Data fra tjenesten viser at det er et populært tilbud.

Statped har beveget seg i ønsket retning i henhold til effektmålene. Vi kan ikke si at Digitaliseringsprosjektet har vært eneste årsak, men når koronapandemien kom var Statped som organisasjon godt forberedt med digital infrastruktur på plass, og ansatte som hadde erfaring med videomøter og skybaserte samhandlingsplattformer. Oppsummert ser det ut som om målene med Digitaliseringsprosjektet er nådd, og det er rimelig å hevde at tiltakene fra prosjektet har bidratt.

UTARBEIDET AV

Siw Olsen Fjørtoft og Arnhild Myhr

SIGNATUR



Siw Olsen Fjørtoft (27. apr. 2023 15:16 GMT+2)

KONTROLLERT AV

Hans Yngvar Torvatn

SIGNATUR

**GODKJENT AV**

Espen Gressetvold

SIGNATUR



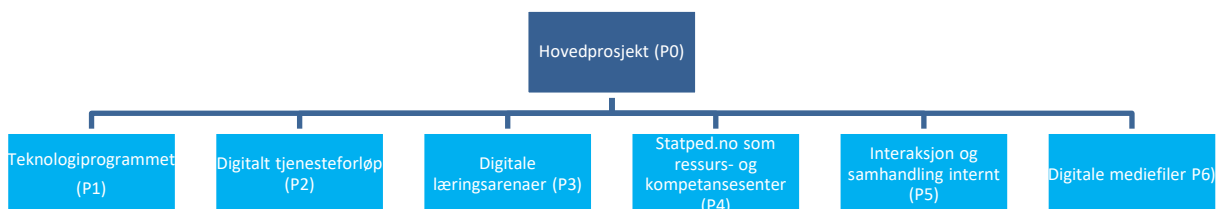
Innholdsfortegnelse

1	Innledning	3
1.1	SINTEF sin rolle og leveranser	3
1.2	Koronapandemi og omstilling i Statped.....	4
2	Datagrunnlag og framgangsmåte	5
2.1	Spørreundersøkelser blant ansatte	5
2.1.1	Deltakelse og svarprosent	5
2.1.2	Analyser av datamaterialet.....	5
2.1.3	Beskrivelse av utvalgene i 2019, 2020 og 2022	6
2.2	Dokumentanalyser og administrative data.....	8
3	Evaluering av måloppnåelse	8
3.1	Digital strategi og modenhet	9
3.1.1	Digital modenhet i Statped.....	12
3.2	Digitale tjenester til eksterne.....	13
3.2.1	Endringer i tjenesteyting	14
3.2.2	Tjenesten Spør Oss	15
3.3	Brukerinvolvering.....	17
3.3.1	Kontakt med brukere og samarbeidspartnere	17
3.3.2	Statpedundersøkelsen 2022	19
3.4	Digitale arbeidsmåter og samhandling	20
3.4.1	Teknologi for samhandling med eksterne	21
3.4.2	Teknologi for samhandling internt i Statped	22
3.4.3	Ansattes opplevelse av internt samarbeid	23
3.4.4	Bruk av læringsressurser i faglig arbeid.....	24
3.4.5	Produksjon av læringsressurser.....	25
3.4.6	Bruk av omvendt undervisning som metode	27
3.5	Reisetid og organisering av arbeidet	28
3.5.1	Disponering av arbeidstid de siste fem dagene.....	29
3.5.2	Endringer i reisetid og reisekostnader 2019-2022	33
3.6	Statped.no som ressurs og læringsarena.....	34
3.6.1	Rådgivernes muligheter til å påvirke faglig innhold	34
3.6.2	Rådgiveres bruk av statped.no	35
3.6.3	Trafikkmålinger på nettsiden.....	36
3.7	Personvern og informasjonssikkerhet	37
3.7.1	Ansattes opplevelse av personvern og informasjonssikkerhet i Statped.....	37
3.7.2	Forvaltning av digitale mediefiler	39
4	Diskusjon og oppsummering	40
5	Referanser	42

1 Innledning

Digitaliseringsprosjektet i Statped ble etablert våren 2017 for å følge opp sentrale anbefalinger og pålegg i [Meld. St. 27 \(2015-2016\) Digital agenda for Norge](#). Hensikten var å forbedre den eksterne kompetansespredningen og utvikle digitalt førstevalg i tjenesteytingen. Dette inkluderte effektivisering av interne arbeidsprosesser og bedre samarbeid på tvers av lokasjoner og fagmiljøer.

Digitaliseringsprosjektet ble organisert som ett hovedprosjekt (P0) og seks delprosjekter (P1-P6) som alle hadde egne mål og aktiviteter. Prosjektet hadde en leder for hovedprosjektet, delprosjektledere og et prosjektsekretariat. Medarbeidere i prosjektet var frikjøpt i ulik grad under prosjektperioden, som varte fra våren 2017 og ut 2019. I tillegg var det satt ned to ressursgrupper som jobbet spesielt med universell utforming og med personvern og informasjonssikkerhet.



Figur 1.1: Organisering av Digitaliseringsprosjektet

1.1 SINTEF sin rolle og leveranser

Statped lyste ut et åpent oppdrag på Doffin for følgeforskning av Digitaliseringsprosjektet. Oppdraget ble tildelt SINTEF Digital, ved avdeling Teknologiledelse, med NTNU Samfunnsforskning som underleverandør.

SINTEF sin rolle har vært å følge prosjektet gjennom tre faser fra november 2018 til etter prosjektslutt våren 2020. Videre skulle SINTEF gjøre en effektevaluering av tiltak i 2022, to år etter prosjektslutt. Følgende er en kort beskrivelse av de fire fasene i forskningsoppdraget med oversikt over leveranser:

Fase	Tidsrom	Beskrivelse	Leveranser
Fase 1: Ståstedsanalyse	11.2018-02.2019	Beskrivelse av «nå-situasjonen» og anbefaling av videre fokusområder i følgeforskningen.	Ståstedsanalyse - rapport
Fase 2: Følgeforskning	02.2019-12.2019	Følge utviklingen i Digitaliseringsprosjektet. Være tett på underveis og ha ukentlige statusmøter med prosjektledere. Datainnsamling i organisasjonen ved intervjuer, spørreundersøkelse, observasjon og dokumentgjennomgang.	Webinar til ansatte Prosjektnotater: 1) Om implementering 2) Samlet innspill fra Webinar om digitalisering 3) Resultater fra undersøkelse om digital kompetanseheving 4) Evaluering av piloten Spør Oss

			5) Omvendt undervisning
Fase 3: Sluttevaluering (resultatmål)	01.2020-03.2020	Oppsummering og evaluering av følgeforskning og Digitaliseringsprosjektets resultatmål-	Sluttrapport fra følgeforskningen
«Koronaundersøkelse»	10.2020-01.2021	Kartlegging av digitale arbeidspraksiser gjennom spørreundersøkelse til ansatte. Intervjuer med PPT-rådgivere om kompetanseoverføring og digitale praksiser.	Prosjektnotat om digitale arbeidspraksiser under pandemien
Fase 4: Effektevaluering (effekt mål)	03.2022-12.2022	Etterevaluering av måloppnåelse to-tre år etter prosjektslutt. Utgangspunktet er effektmålene til Digitaliseringsprosjektet.	Rapport

1.2 Koronapandemi og omstilling i Statped

Både koronapandemien og omstillingsprosesser i Statped de siste par årene har virket inn på etterevalueringen. Koronapandemien førte til en stor endring i fysiske møter og reisevirksomhet, og at flere ansatte helt eller delvis jobbet hjemmefra. Dette krevde at man da i større grad tok i bruk tilgjengelige digitale verktøy for å kunne utøve de tjenestene man er satt til å gjøre internt eller eksternt mot brukere og samarbeidspartnere. Således har pandemien «kludret til» en reell effektevaluering av digitale tiltak og arbeidsmåter som følge av Digitaliseringsprosjektet. I samråd med ledelsen i Statped ble det bestemt at vi likevel skulle gjøre en siste undersøkelse, for å se på endringer over tid. I stedet for en effektevaluering ser vi derfor på hvordan og hvorvidt man har oppnådd målsettinger for Digitaliseringsprosjektet, med effektmålene som utgangspunkt.

Meld. St. 6 (2019-2020) Tett på – tidlig innsats og inkluderende fellesskap i barnehage, skole og SFO varslet en rekke endringer i Statpeds organisering og tjenestetilbud. Den største organisatoriske endringen tredde i kraft fra 01.05.2022 da den regionale inndelingen ble erstattet med landsdekkende divisjoner. Spørreundersøkelsen fra SINTEF ble sendt ut i april 2022, og ble dermed ikke påvirket av endringer i organisasjonsstruktur. Men økt oppmerksomhet innad på pågående og kommende prosesser, inkludert følgeforskning på omstilling fra andre FoU-aktører kan være årsaker til lav deltakelse på spørreundersøkelsen.

2 Datagrunnlag og framgangsmåte

Vår tilnærming og strategier for datainnsamling er basert på effektmålene som Statped selv har satt som utgangspunkt. For å evaluere grad av måloppnåelse i evalueringen av digitaliseringsprosjektet har vi kombinert data fra tre spørreskjemaundersøkelser til ansatte (i 2019, 2020 og 2022), trafikkmålinger fra Statped.no på hentet ut i første kvartal i perioden 2019-2022, tall fra Statped administrative systemer, data fra Statpedundersøkelsen 2022 og dokumentanalyser. I dette kapittelet vil vi beskrive fremgangsmåter, egenskaper ved datamaterialet og metodiske betraktninger som legges til grunn for analysene og resultatene i denne evalueringen.

2.1 Spørreundersøkelser blant ansatte

Vi har gjennomført tre spørreskjemaundersøkelser i løpet av prosjektperioden: 1) undersøkelse blant alle ansatte november 2019, 2) koronaundersøkelse i 2020, og 3) sluttundersøkelse blant alle ansatte i 2022.

Spørreskjemaet er utarbeidet i samarbeid mellom oppdragsgiver Statped og forskere i SINTEF. SINTEF laget det første utkastet, og Statped har deretter kommet med forslag til korrigeringer og supplerende spørsmål. Innholdet i spørreskjemaet basere seg på målene i Digitaliseringsprosjektet. Undersøkelsen ble på alle tre måletidspunktene gjennomført elektronisk. I 2019 fikk alle ansatte tilsendt undersøkelsen på e-post via en link, mens i 2020 og 2022 ble informasjon om og lenke til undersøkelsen distribuert gjennom Statped sine interne kanaler (Workplace). Påminnelse med oppfordring til å delta ble gjort to ganger i løpet av to uker.

2.1.1 Deltakelse og svarprosent

Det er flere måter å vurdere hvor representativ en undersøkelse er. En vanlig måte er å vurdere om svarprosenten er god nok til at undersøkelsen kan sies å være gyldig. I denne rapporten presenteres data basert på nettoutvalget, dvs. den delen av bruttoutvalget (alle som er invitert til å delta i spørreskjemaundersøkelsene i 2019, 2020 og 2022) som faktisk har svart på undersøkelsen. Forholdet mellom nettoutvalg og bruttoutvalg gir oss undersøkelsens svarprosent.

I 2019 var 793 ansatte invitert til å delta i undersøkelsen, hvorav 289 deltok i undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 36,4. I 2020 og 2022 deltok henholdsvis 143 og 132 ansatte i undersøkelsen. Spørringene i 2020 og 2022 ble sendt ut gjennom Statped sine egne informasjonskanaler og vi har derfor ikke informasjon om hvor mange som reelt sett har blitt invitert i å delta i undersøkelsene, da ansatte er aktive i ulik grad på arenaer som Workplace o.l. Vi har dermed ikke mulighet til å beregne noen svarprosent.

2.1.2 Analyser av datamaterialet

Analyser i denne rapporten er gjennomført ved hjelp av programpakken STATA/SE 17. Vi har i hovedsak presentert resultater fra de ulike spørsmålsbatteriene deskriptivt, det vil si i form av prosentvise fordelinger eller gjennomsnittsverdier fremstilt i tabeller og figurer. Totalt antall svar

(N) er oppgitt i alle tabeller og figurer. Det er imidlertid ikke alle som har svart på alle spørsmålene, og N vil derfor variere noe både mellom og innenfor samme spørsmålsbatteri.

I analyser hvor vi ønsker å undersøke om resultatene har endret seg over tid (dvs. fra mot slutten av Digitaliseringsprosjektet, høsten 2019, til to år etter prosjektslutt våren 2022) benytter vi begrepet *statistisk signifikante* forskjeller. Dette betyr at sjansen for at resultatet skyldes tilfeldigheter er liten. Et statistisk signifikant resultat er altså et mål på hvor sikker vi kan være på at resultatene vi finner ikke er trivielle. Nivået på testparameteren (p-verdien) er rapportert og forskjellene kommenteres i teksten dersom forskjellene som testes er statistisk signifikante. En statistisk signifikant forskjell mellom måletidspunktene innebærer en testparameter (p-verdi) som ligger lavere enn 0.05 (5 prosent signifikansnivå). For å teste for statistisk signifikante forskjeller i gjennomsnittsverdier mellom to eller flere måletidspunkt benytter vi henholdsvis t-test og variansanalyse (ANOVA). I analyser av gjennomsnittsverdier ser vi også på variasjonen i estimatene. Standardavviket (st.avik) er et mål for spredningen av verdiene og er kvadratrotten av variansen (gjennomsnittlige avstand fra gjennomsnittet). Variasjonskoeffisienten brukes gjerne som et mål på den relative variasjonen i et datasett og er standardavviket delt på gjennomsnittsverdien. Når variasjonskoeffisienten skal uttrykkes i prosent multipliseres den med 100. I tillegg rapporteres minimum- og maksimumsverdier. Ser vi på forskjeller i prosentandeler benyttes kjikvadrat-test. Vær oppmerksom på at gruppene er små i enkelte analyser.

2.1.3 Beskrivelse av utvalgene i 2019, 2020 og 2022

For å beskrive utvalgene ble de ansatte spurt om hvilken region eller enhet de jobbet i, hvilket fagområde de jobbet innenfor. Videre spurte vi om de utøvde faglig pedagogisk rådgivningsarbeid mot eksterne brukere og samarbeidspartnere (tjenestesteytende rådgivere) eller ikke, og hvorvidt de har hatt en stillingsprosent eller frikjøpt i Digitaliseringsprosjektene. **Tabell 2-1** og **Tabell 2-2** gir en nærmere beskrivelse av utvalgene per år

Tabell 2-1: Antall ansatte som har deltatt i undersøkelsene i 2019, 2020 og 2022 fordelt på region/enhet

Hvilken region/enhet jobber du i?	2019 (n=286)	2020 (n=143)	2022 (n=132)
Sørøst	35.3	37.8	36.4
Midt	13.3	8.4	18.2
Vest	14.7	15.4	13.6
Landsdekkende enhet (LAE, LFE)	24.1	20.3	13.6
Annen enhet	5.6	12.6	8.3
Nord	7.0	5.6	6.1
SLOT	.	.	3.8

Selv om ansatte fra alle regioner/enheter i Statped har deltatt i spørringen, varierer deltakelse mellom enhetene. **Tabell 2-1** viser at flest respondenter, i underkant av 40 prosent, jobber i region Sørøst og denne andelen er relativ lik for alle undersøkelsene. Andelen respondenter som tilhører regionene Midt (18 prosent), Vest (14 prosent), og Nord (seks prosent) er sortert i synkende rekkefølge etter deltakelse i 2022. Respondenter fra region Midt varierer fra lavest 8 prosent i 2020 til høyest 18

prosent i 2022, men er relativt stabilt i alle spørningene i region Vest og Nord. Respondenter som tilhører landsdekkende enheter som LAE og LFE var noe lavere i 2022 (14 prosent) sammenliknet med 2019 (24 prosent) og 2020 (20 prosent). Fire prosent av utvalget tilhørte SLOT i 2022. I underkant av 10 prosent tilhører andre enheter (13 prosent i 2020).

Tabell 2-2: Ansatte fordelt etter hvilket fagområde de jobber mest innenfor i 2019, 2020 og 2022

Hvilket fagområde jobber du innenfor?	2019 (n=286)	2020 (n=143)	2022 (n=132)
Syn	17.5	19.6	30.3
Ledelse/stab	12.2	15.4	11.4
Hørsel	15.4	11.2	10.6
Sammensatte lærevansker (SLV)	13.3	8.4	9.1
Språk/tale	8.0	10.5	8.3
Administrasjon/arkiv/kommunikasjonspers	11.2	7.0	8.3
Annet	3.9	12.6	6.1
SLOT			4.6
Teknisk/teknologisk(e) avdelinger	9.8	2.1	3.8
Kombinerte syns- og hørseltap og døvblindhet	1.4	3.5	3.0
Tjenester innen alternativ og supplerende kommunikasjon (ASK)	1.4	0.7	1.5
Ervervet hjerneskade	1.8	2.1	0.8
Forskning og utvikling	0.7	2.8	0.8
Samisk spesialpedagogisk tjeneste (SEAD)	0.4		0.8
Opplæring (Diamanten skole og tegnspråk)	.		0.8
Skole	3.2	4.2	

Tabell 2-2 viser ansatte som har deltatt i undersøkelsene fordelt på fagområde de jobber mest innenfor, sortert i synkende rekkefølge etter deltakelse i 2022. I 2022 jobbet flest respondenter innenfor fagområdene syn (30 prosent), ledelse/stab (11 prosent), hørsel (11 prosent), og sammensatte lærevanskelig (9 prosent). Få respondenter (underkant av 1 prosent) jobber innen fagområdene ervervet hjerneskade, forskning og utvikling, samisk spesialpedagogisk tjeneste og opplæring. I 2020 og 2022 oppga seks av ti respondenter at de utøver faglig pedagogisk rådgivningsarbeid mot eksterne brukere og samarbeidspartnere (tjenestesteytende rådgivere). Denne andelen er noe lavere, 55 prosent, i utvalget i 2019. Merk at når vi bruker betegnelsen «rådgivere» i rapporten, refererer vi til de rådgivere som er tjenestesteytende innen faglig pedagogisk arbeid, og ikke andre ansatte som har stillingstittelen rådgiver.

I løpet av de to årene som Digitaliseringsprosjektet varte, var ca. 60 ansatte involvert i prosjektets aktiviteter. Noen hadde avsatt en stillingsprosent til dette, mens andre hadde frikjøp eller omdisponering av arbeidsoppgaver i deler av perioden. 11 prosent av utvalgene i henholdsvis 2019, 2020 og 2021 hadde hatt en avsatt stillingsprosent eller vært frikjøpt for å jobbe i Digitaliseringsprosjektet.

2.2 Dokumentanalyser og administrative data

I tillegg til spørreundersøkelsen har vi brukt et bredt spekter av kilder til informasjon og data i denne rapporten. Vi har sett på Strategidokumenter, mål- og disponeringsskriv, forskningsrapporter og politiske dokumenter som berører Statped. I tillegg har vi fått bistand til å hente ut tall og statistikk fra administrative systemer og Google Analytics (trafikkmålinger på Statped.no). Vi har også sett på hva som er relevant i Statpedundersøkelsen i 2020 og 2022 (brukere og samarbeidspartnere).

3 Evaluering av måloppnåelse

I dette kapittelet ser vi nærmere på måloppnåelse i Digitaliseringsprosjektet. Utgangspunktet for evalueringen er effektmålene som Statped satte ved etableringen av Digitaliseringsprosjektet. I kapittelet sammenligner vi data fra to eller alle tre måleperiodene 2019, 2020 og 2022. Det er mange faktorer som virker inn på hvordan utviklingen har vært i organisasjonen, og det er liten vits å forsøke å isolere «koronaeffekten» fra måloppnåelsen. Lange perioder med hjemmekontor og fysiske restriksjoner har helt klart bidratt til utbredelse av digitale arbeidsmåter. Vi ser likevel at ansatte i Statped var bedre rustet til å møte en annerledes arbeidshverdag enn hva som var tilfelle blant flere andre offentlige aktører. Dette skyldes at Statped hadde teknisk infrastruktur og applikasjoner på plass, som videomøter, i tillegg til ansatte som var kompetente i å bruke slike løsninger.

Følgende effektmål ble satt som utgangspunkt for en effektevaluering cirka to år etter prosjektslutt:

Prosjektet skal føre til at Statped:

- 1. Har ein digital strategi som gir retning for arbeidet med digitalisering i organisasjonen, og at etaten tidleg tek i bruk verktøy og metodar som m.a. er utvikla til bruk for offentleg sektor.*
- 2. Leverer digitale tenester av høg kvalitet, presist og effektivt. Tenestene er lett tilgjengelege for brukarar og samarbeidspartar og oppfyller krav til personvern, informasjonssikkerheit og universell utforming.*
- 3. Sine brukarar og samarbeidspartar deltek i utviklinga av nye system og digitale verktøy som er ein del av tenesteytinga til Statped. Eit system for kontinuerleg tilbakemelding frå brukarar og samarbeidspartar gir Statped eit grunnlag for læring.*
- 4. Sine medarbeidarar nyttar eit breitt spekter av digitale arbeidsmåtar og arbeidsprosessar i samarbeidet internt og eksternt med kommunar, fylkeskommunar, UH-sektor, spesialisthelseteneste og andre samarbeidspartar.*
- 5. Sine medarbeidarar nyttar større delar av arbeidstida si til fagleg arbeid. Reisebelastninga og reisekostnadene for Statped sine medarbeidarar, brukarar og samarbeidspartar er reduserte.*
- 6. Som ressurs- og kompetansesenter tilbyr digitale læringsarenaer av høg kvalitet med statped.no som hovudportal. Statped.no er ei ressurside som inviterer til interaksjon og samhandling med brukarar og samarbeidspartar.*
- 7. Forvaltar digitale mediefiler som bilete, lyd, film m.v. i tråd med personvernomsyn, informasjonssikkerheit og FAIR-prinsippet³*

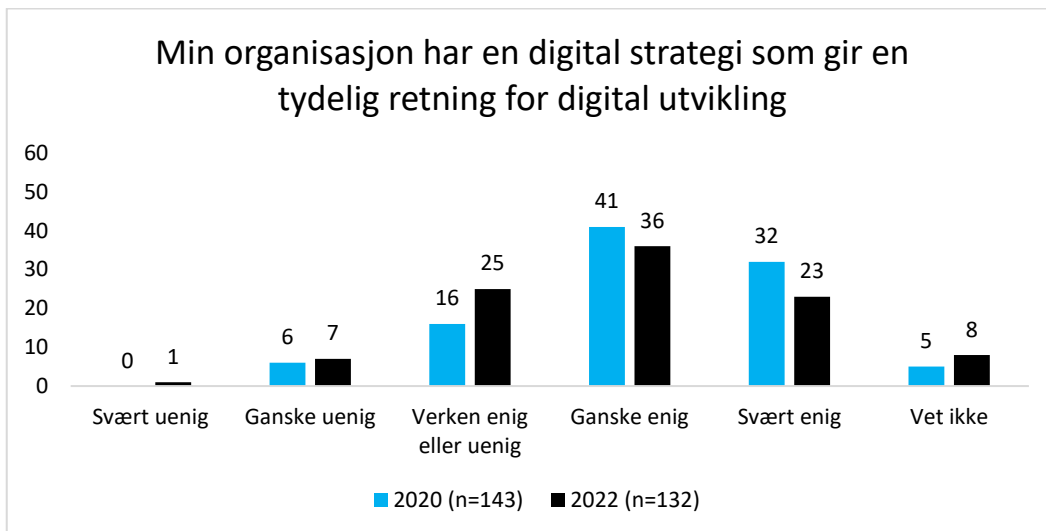
3.1 Digital strategi og modenhet

Et av målene for Digitaliseringsprosjektet var å utvikle en digital strategi som ga retning for arbeidet med digitalisering i Statped. Strategien skulle være konkret og visualiseres i et enkelt format. Arbeidet med den digitale strategien var en prosess som pågikk over tid, hvor innspill og stemmer fra ulike grupper ansatte ble tatt med. Resultatet ble en ensides plakat som viser felles strategiske mål for digitalisering i Statped:



Figur 3.1: Digital strategi for Statped 2020-2022

Arbeidet med den digitale strategien pågikk helt fram mot prosjektslutt ved årsskiftet 2019-2020. I spørreundersøkelsen høsten 2020 og våren 2022, ble de ansatte bedt om å vurdere hvorvidt de syntes at Statped har en strategi som gir tydelig retning for digital utvikling. **Figur 3.2** viser svarene.



Figur 3.2: Ansattes syn på digital strategi i Statped. Tall i prosent.

Seks av ti ansatte er enige i at Statped har en digital strategi som gir tydelig retning for den digitale utviklingen i organisasjonen. I 2020 var det over syv av ti som mente det samme. Det er også en økning i andelen som svarer nøytralt eller vet ikke. Det er derimot ingen signifikant endring fra 2020 til 2022 i andelen som er *uenige* i at Statped har en digital strategi som gir retning.

En del av målbildet for det digitale strategiarbeidet har vært å fremme en god digital modenetskultur der både organisasjonen som helhet og den enkelte medarbeider er tidlige ute med å ta i bruk nye verktøy og metoder. **Tabell 3-1** viser utviklingen i ansattes holdninger og opplevelser knyttet til digitale verktøy og teknisk infrastruktur.

Tabell 3-1 Ansattes opplevelse og holdninger knyttet til digitale verktøy og teknisk infrastruktur i 2019, 2020 og 2022.

	Svært uenig	Ganske uenig	Verken/eller	Ganske enig	Svært enig	Vet ikke/ Ikke relevant
Jeg setter meg gjerne inn i nye digitale verktøy ved behov						
2019 (n=284)	0.7	4.2	7.4	33.5	54.2	0
2020 (n=143)	0.7	2.1	6.3	32.2	58.7	0
2022 (n=132)	0.8	3.8	4.5	30.3	59.8	0.8
Jeg har god oversikt over tilgjengelige digitale (lærings)ressurser i Statped*						
2019 (n=286)	2.8	12.6	26.6	42.7	14	1.4
2020 (n=143)	2.1	7	19.6	46.2	20.3	4.9
2022 (n=132)	0.8	5.3	22.7	48.5	19.7	3
Jeg har god tilgang på oppdaterte digitale (lærings)ressurser**						
2019 (n=284)	2.8	8.1	28.5	41.9	15.5	3.2
2020 (n=143)	0.7	7	15.4	44.1	28.7	4.2
2022 (n=132)	2.3	6.8	18.2	39.4	27.3	6.1
Jeg er trygg på at jeg har tilgang til teknisk bistand ved behov*						
2019 (n=286)	4.2	9.8	19.6	34.6	31.1	0.7
2020 (n=143)	4.2	19.6	14	32.2	28.7	1.4
2022 (n=132)	8.3	11.4	12.9	28.8	38.6	0
Jeg er trygg på at det tekniske/digitale fungerer slik det skal når jeg trenger**						
2019 (n=285)	4.6	11.2	24.6	47	12.3	0.4
2020 (n=143)	7.7	16.1	15.4	40.6	20.3	0
2022 (n=132)	4.5	9.8	17.4	40.2	28	0

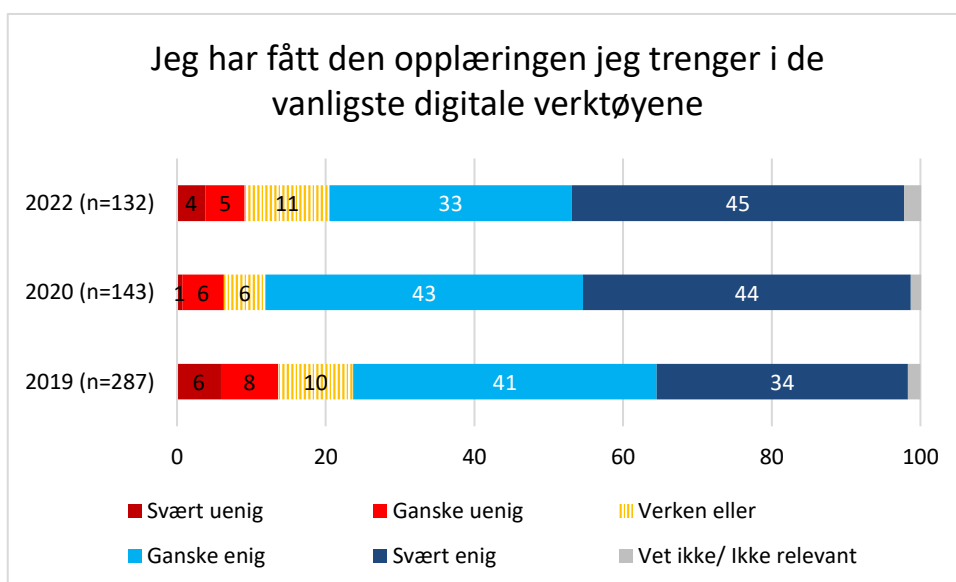
* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

Tabell 3-1 viser en positiv utvikling over andelen ansatte som setter seg inn i nye digitale verktøy ved behov. Endringen er mest markant fra 2019 til 2020, men den fortsetter i samme retning i 2022. Det samme ser vi på andelen som oppgir å ha god oversikt over hvilke digitale (lærings)ressurser som er tilgjengelige i Statped – langt flere ansatte er svært enige i dette i 2020 og 2022, enn hva som var tilfellet i 2019.

Opplevelse av tilgang til gode digitale ressurser og tilgang til teknisk bistand er viktige faktorer for at ansatte skal være tidlig ute med å ta i bruk nye digitale verktøy og arbeidsmetoder. En vesentlig høyere andel oppgir i 2020 (72,3 prosent) enn i 2019 (57,4 prosent) at de er ganske eller svært enige i at de har god tilgang på oppdaterte digitale ressurser. I 2022 gjaldt dette 66,7 prosent, som fortsatt er en høy andel.

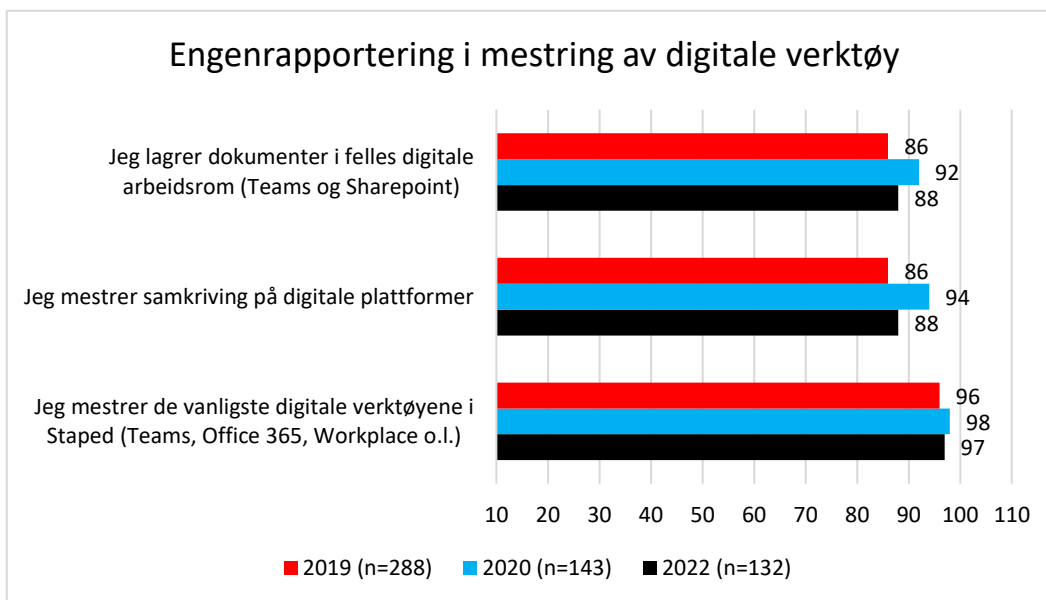
Flertallet oppgir også at de er trygge på at de har tilgang på teknisk bistand ved behov. Her var det imidlertid en nedgang i 2020 (28,7 prosent) under koronapandemien, men andelen økte igjen i 2022 (38,6 prosent). Det samme gjelder andelen som er trygge på at de tekniske løsningene fungerer som det skal, hvor kun 12,3 prosent var enige i 2019, mot 20,3 prosent i 2020 og 28 prosent i 2022. Utviklingen vi ser på de tre siste påstandene er statistisk signifikant. Det er verd å legge merke til at andelen som er uenige i tilgang til teknisk bistand og er trygg på at det tekniske fungerer, er høyere i 2020 enn i 2019 og 2022. Dette kan tolkes som at flere var usikker eller opplevde tekniske problemer i en periode hvor mange benyttet hjemmekontor.

De ansatte ble spurt om de hadde fått den opplæringen de trenger i de vanligste digitale verktøyene. Se **Figur 3.3**



Figur 3.3: Andel ansatte som er enig eller uenig i å ha fått nødvendig opplæring i digitale verktøy

Nesten åtte av ti ansatte er enige (ganske eller svært) i at de har fått den opplæringen de trenger i de vanligste digitale verktøyene. Denne andelen gikk opp fra 75 prosent i 2019 til 89 prosent i 2020, for så å gå ned igjen til 78 prosent i 2022. Det er ni prosent (2022) som mener at de ikke har fått den opplæringen de trenger. De ansatte har også blitt bedt om å vurdere egen digitale praksis med de verktøyene som er innført i Statped som følge av Digitaliseringsprosjektet. **Figur 3.4** viser andelen som er ganske eller svært enige i påstandene om mestring av digitale verktøy.



Figur 3.4: Andelen ansatte som er enige i påstander om mestring av digitale verktøy og arbeidspraksiser. Tall i prosent.

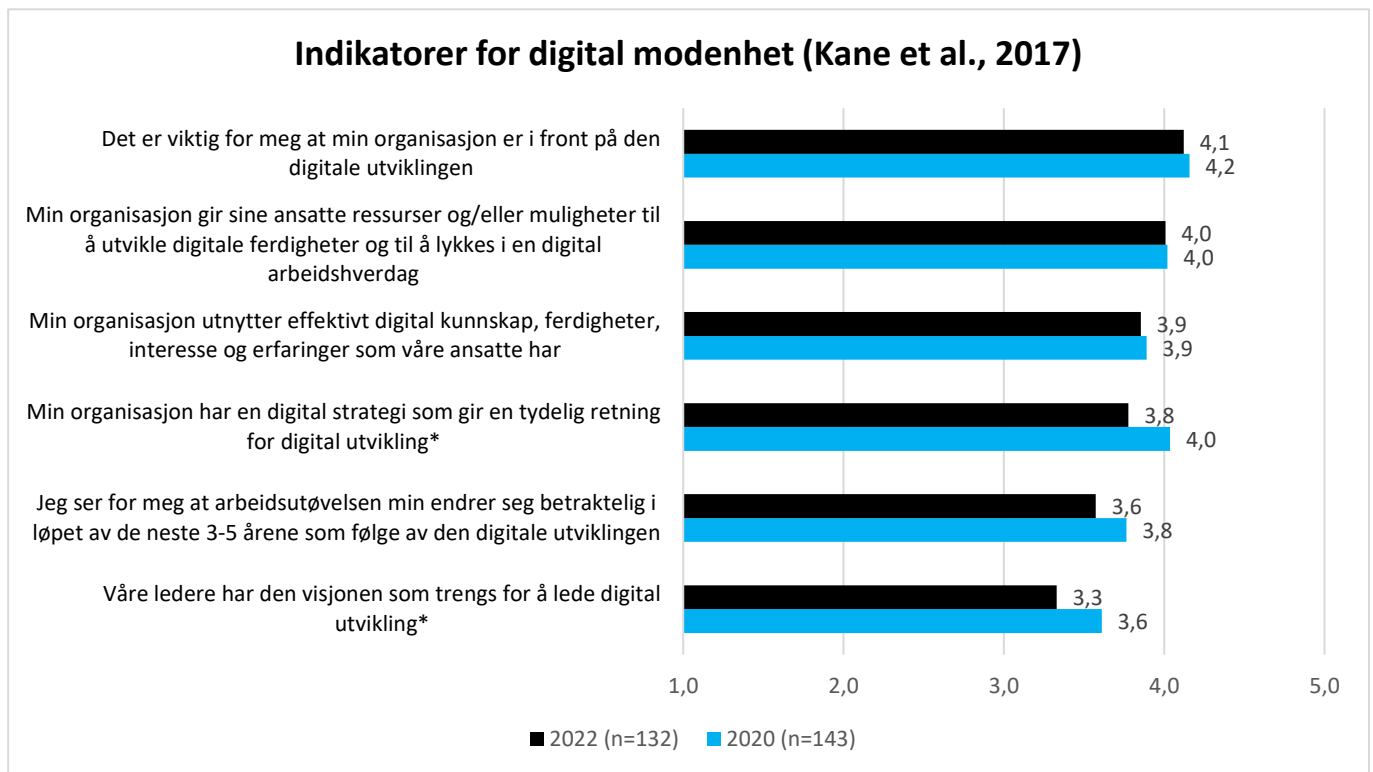
Som vi ser av **Figur 3.4** er det jevnt over en svært høy andel ansatte som oppgir at de mestrer de vanligste digitale verktøyene i Statped. Dette inkluderer å lagre dokumenter og samarbeide i skyløsninger (samskriving). Alle tre påstandene har en topp i 2020, og er litt tilbake til «normalen» igjen i 2022. Forskjellene er likevel marginale, og viser at ansatte generelt rapporterer om god mestring i disse verktøyene før koronapandemien. I kap. 3.4 ser vi nærmere på digitale arbeidsmåter og samhandling internt og eksternt.

3.1.1 Digital modenhet i Statped

Digital modenhet handler om en organisasjons evne til å tilpasse seg pågående digitale endringer. Digitaliseringsprosjektet fasilitererte interne samlinger for lederne i 2018 hvor de jobbet med analyser av digital modenhet. I dette arbeidet brukte de kartleggingsverktøy fra Digitaliseringsdirektoratet. Den digitale modenheten i Statped ble vurdert til en gjennomsnittsscore på 3,1, men med en variasjon fra 2,7 til 3,6 i de ulike regionene og fagenhetene. Resultatet fra dette arbeidet er nærmere beskrevet i kapittel 9 (fra s. 108) i sluttrapporten fra SINTEF våren 2020.

Høsten 2020 så vi nærmere på den digitale modenheten ved å inkludere noen påstander fra Digital Maturity Index (Kane et al., 2017) i spørreskjemaet til ansatte. Dette ble gjentatt i 2022. **Figur 3.5**

viser gjennomsnittsscore på de ulike påstandene i 2020 versus 2022. Ansatte ble bedt å vurdere enighet på en skala fra 1 til 5, der 1 var helt uenig og 5 var helt enig.



Figur 3.5: Gjennomsnittsscore på digitalt modenhetsindikatorer 2020 og 2022 * $p < 0.05$

De to øverste kategoriene i diagrammet viser at Statped er en organisasjon som er i front på den digitale utviklingen og ansatte som opplever at de har mulighet til å utvikle nødvendige digitale ferdigheter for å lykkes i en digital arbeidshverdag. Gjennomsnittsscoren har holdt seg på 4,0 eller over på begge målingene, og det er marginale endringer. Det er heller ingen endring i score om hvordan ansatte opplever at Statped utnytter kunnskapen, ferdighetene og erfaringene de ansatte har (3,9). De tre siste kategoriene har en noe lavere gjennomsnittsscore i 2022 sammenlignet med i 2020. En lavere andel mener at Statped har en digital strategi som gir tydelig retning for digital utvikling (ned fra 4,0 i 2020 til 3,8 i 2022), og at ledere i Statped har den visjonen som trengs for å lede digital utvikling (ned fra 3,6 i 2020 til 3,3 i 2022). I skrivende stund er Statped i prosess med å revidere gjeldende digitale strategi, som en del av en samlet virksomhetsstrategi for etaten. Ansatte ble spurt om i hvilken grad de mener at måten de utfører arbeidet sitt på kommer til å endre seg betraktelig de neste 3-5 årene på grunn av digital utvikling. Scoren på dette spørsmålet var 3,6 i 2020 og 3,8 i 2022.

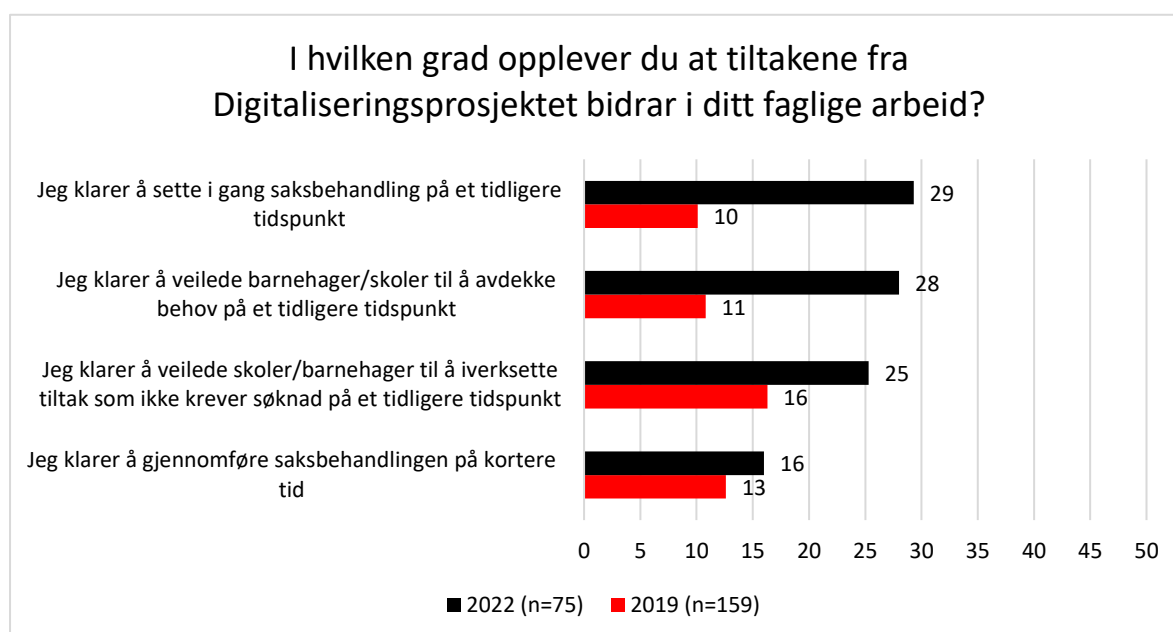
3.2 Digitale tjenester til eksterne

Digitaliseringsprosjektet hadde et mål om å levere lett tilgjengelige digitale tjenester av høy kvalitet. Dette innebar oppfyllelse av krav til personvern, informasjonssikkerhet og universell utforming. Vi har spurt ansatte om hvordan de opplever at tiltakene fra Digitaliseringsprosjektet har virket inn på

tjenesteytingen. Videre har vi sett på statistikk fra tjenesten «Spør Oss». Tilbakemeldinger fra brukere og samarbeidspartnere har ikke vært en del av vår kvantitative datainnsamling, men vi gjorde intervjuer med ansatte fra PPT-kontorer både i 2019 og 2020. I intervjuene kom det frem at den mest utbredte praksisen blant PP-rådgiverne var å ta direkte kontakt med noen man allerede kjente til i Statped. Videre hadde rundt halvparten erfaring med å bruke Spør Oss (i 2020), for eksempel på oppfordring fra foresatte som ønsket mer info om noe. Inntrykket var at samtlige av PP-rådgiverne mente at Spør Oss tjenesten var et godt uformelt tilbud med en annen hensikt enn vanlig søknad og saksgang. De var ellers godt fornøyd med Statped sine digitale tjenester og arbeidspraksiser, inkludert mange gode ressurser på Statped.no, gode kurs og webinarer, og profesjonell bruk av videomøter (Webex). Intervjuene hadde ulike tema de aktuelle årene og er dermed ikke sammenlignbare. Vi har derimot sett på resultater på Statpedundersøkelsen 2022, og dette blir presentert i kap 3.3. om brukerinvolvering.

3.2.1 Endringer i tjenesteyting

En overordnet målsetting i Digitaliseringsprosjektet var at Statped skal «Leverer digitale tenester av høy kvalitet, presist og effektivt»¹. Rådgiverne ble spurt om i hvilken grad de opplever at tiltakene fra Digitaliseringsprosjektet bidrar i sitt faglige arbeid i 2019 og 2022. **Figur 3.6** viser andelen ansatte som oppgir at tiltakene i svært stor eller stor grad bidrar i det faglige arbeidet.



Figur 3.6: Andelen rådgivere som opplever at tiltakene i Digitaliseringsprosjektet bidrar i stor grad eller svært stor grad i det faglige arbeidet (skala fra 1 til 5).

¹ Statpeds egen definisjon på høy kvalitet: *Med høy kvalitet meiner Statped tenester og kompetansespreiing som byggjer på oppdatert erfarings- og forskningsbasert kompetanse.*

Figur 3.6 viser at andelen rådgivere som oppgir at de i svært stor eller stor grad klarer "å sette i gang saksbehandlingen på et tidligere tidspunkt" og "å veilede barnehager/skoler til å avdekke behov på et tidligere tidspunkt" har økt fra 10 prosent i 2019 til i underkant av 30 prosent i 2022 ($p < 0.05$). Vi ser også en økning i perioden på de to andre påstandene, men denne økningen er ikke statistisk signifikant. Om lag 15 prosent av utvalget oppgir "Vet ikke" på de ulike utsagnene, og denne andelen er relativt konstant på begge måletidspunktene og på de ulike utsagnene. Ut i fra tallene kan man hevde at rådgiverne nyttiggjør seg mye bedre av tiltakene fra Digitaliseringsprosjektet i 2022 enn i 2019.

Videre ble rådgiverne bedt om å anslå hvor mange oppfølgingsmøter de i snitt har per sak de jobber med. **Tabell 3-2** viser resultatene.

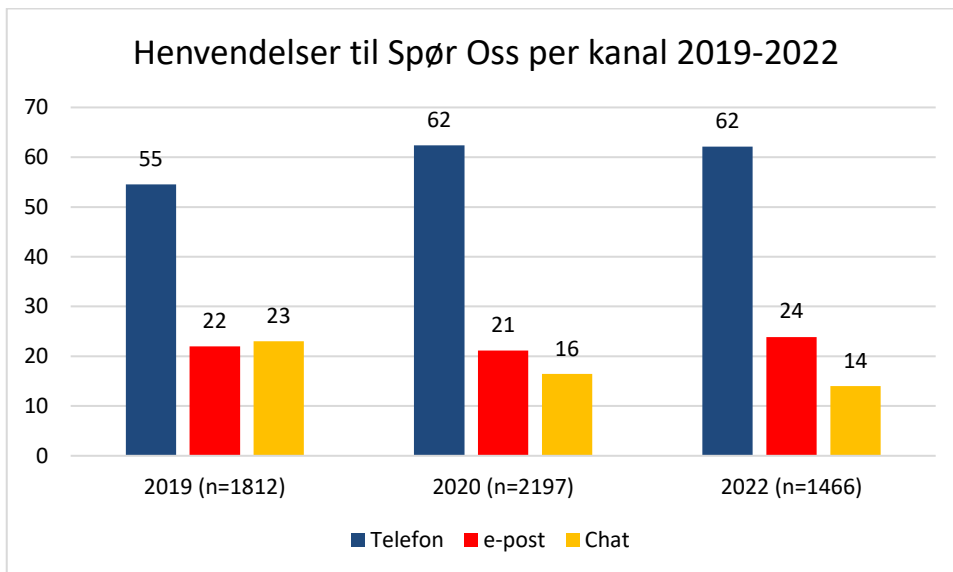
Tabell 3-2: Anslå hvor mange oppfølgingsmøter du har i snitt pr sak du jobber med (fysiske møter, video og/eller telefon)

	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks
2019 (n=206)	3.1	3.4	0	20
2022 (n=79)	8.1	7.6	0	52

Tabell 3-2 viser at gjennomsnittlig antall oppfølgingsmøter per sak gikk opp fra 3.1 i 2019 til 8.1 i 2022 ($p < 0.001$). Det er for øvrig stor variasjon i antall møter som de ansatte rapporterer fra minimum 0 til maksimum 20 og 52 i henholdsvis 2019 og 2022. På begge måletidspunktene er standardavvikene omtrent like store som gjennomsnittsverdiene, noe som gir en variasjonskoeffisient på henholdsvis 101 prosent og 94 prosent. Noe som indikerer at variasjonen i estimatene er betydelig.

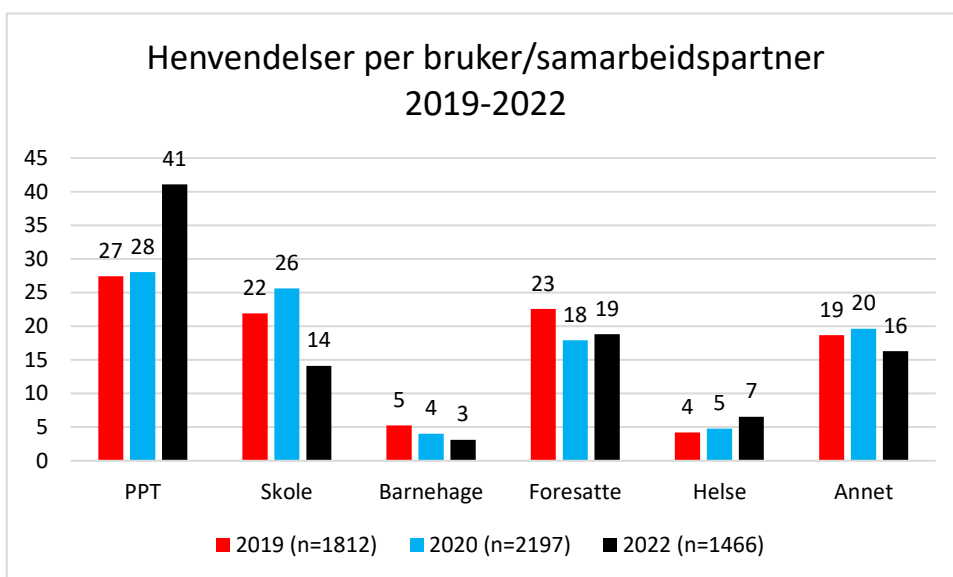
3.2.2 Tjenesten Spør Oss

Tjenesten Spør Oss ble etablert under Digitaliseringsprosjektet våren 2019. For å undersøke om brukerne sine praksiser for hendelser til Statped har endret seg fra etablering til to år etter etablering av tjenesten ble det hentet ut data for siste halvdel (1.07-31.12) av 2019, 2020 og 2022. **Figur 3.7** og **Figur 3.8** gir en oversikt over andel henvendelser til Spør Oss etter type kanal og etat.



Figur 3.7: Andel henvendelser per kanal i Spør oss i 2019, 2020 og 2022. Tall i prosent.

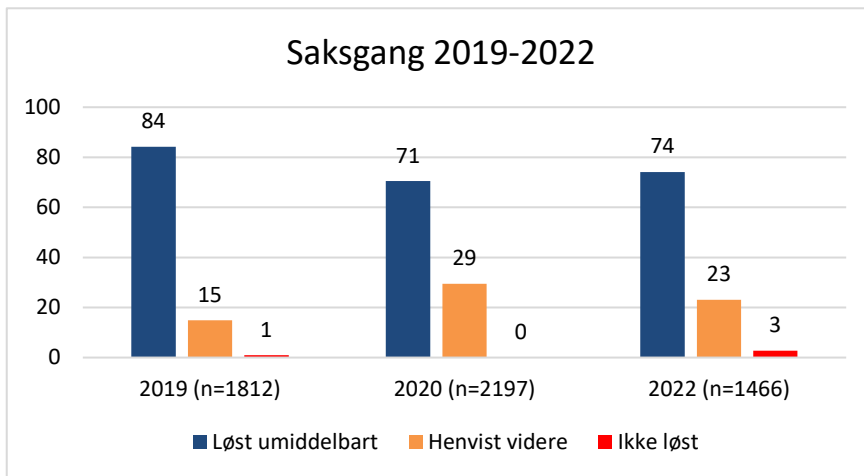
Figur 3.7 viser at det har vært en nedgang i antall henvendelser i Spør Oss fra 2019 (n=1812) til 2022 (n=1466). Flest, seks av ti henvender seg til Spør Oss ved bruk av telefon, mens rundt to av ti benytter seg av e-post eller chat. Resultatene viser en svak økning i bruk av telefon (55 % til 62 %) og en nedgang i bruk av chat (23 % til 14 %) fra 2019 til 2022. Andelen som benytter seg av e-post er relativt stabil i perioden.



Figur 3.8 Andel henvendelser per bruker/samarbeidspartner i 2019, 2020 og 2022. Tall i prosent.

Figur 3.8 viser at en stor og økende andel av henvendelsene i Spør Oss kommer fra PPT (fra 27 % i 2019 til 41 % i 2022). Rundt to av ti henvendelser kommer fra skole, foresatte eller kategorien *Annet*. Mens henvendelser fra PPT øker, ser vi en nedgang i henvendelser fra skole (22 % til 14 %), barnehage (5 % til 3 %), foresatte (23 % til 19 %) og kategorien annet (19 % til 16 %) fra 2019 til 2022.

Figur 3.9 andelen saker til Spør Oss som ble løst i førstelinjen eller henvist videre.



Figur 3.9: Saksgangen i henvendelser til Spør Oss 2019-2022

Figur 3.9 viser en svak nedgang i antall saker som blir løst umiddelbart i Spør oss, fra 84 % i 2019 mot 74 % i 2022. I samme periode har det vært en svak økning i antall saker som blir henvist videre (15 % i 2019 til 23 % i 2022). Kun et fåtall saker blir ikke løst.

3.3 Brukerinvolvering

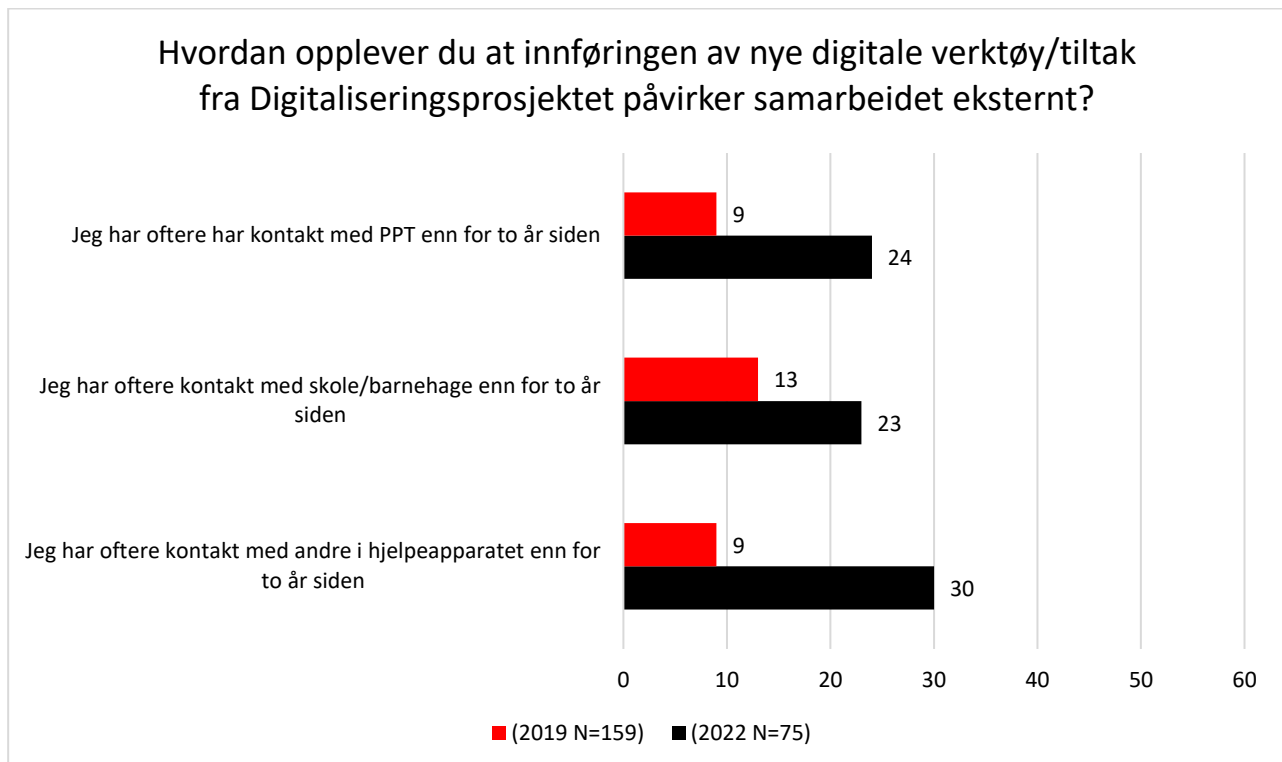
Statped har hatt en lang tradisjon med brukerinvolvering (eksternt) for å forbedre og tilpasse tjenesteytingen. Brukerinvolvering var også et mål for Digitaliseringsprosjektet, hvor brukere og samarbeidspartnere skulle involveres i utvikling av nye digitale system og verktøy som er relevante for tjenesteytingen.

For å evaluere dette har vi spurt ansatte om hvordan de opplever at tiltak fra Digitaliseringsprosjektet har påvirket deres kontakt og samarbeid med eksterne. Videre har vi sett på hva brukere og samarbeidspartnere gir av tilbakemeldinger i Statpedundersøkelsen².

3.3.1 Kontakt med brukere og samarbeidspartnere

Rådgivere ble spurt om i hvilken grad de opplever at innføringen av nye digitale verktøy/tiltak i Digitaliseringsprosjektet påvirker samarbeid med eksterne samarbeidspartnere de to siste årene. Spørsmålet ble kun stilt i 2019 og i 2022. **Figur 3.10** viser andelen som oppgir at de er *svært eller ganske enig* i påstandene.

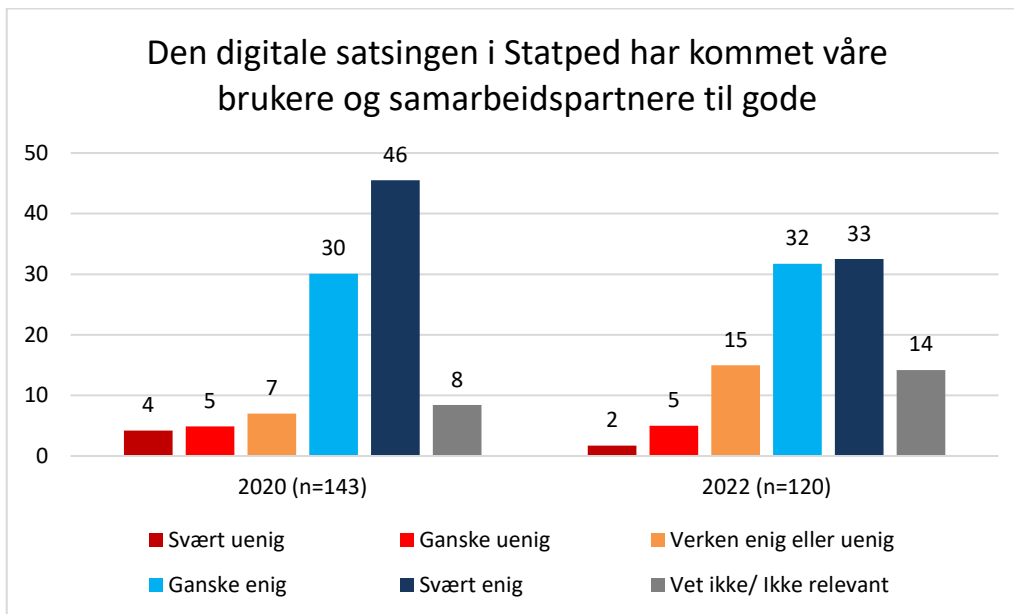
² Statpedundersøkelsen blir gjennomført annethvert år av en ekstern evaluatør på vegne av Statped. Siste gang gjennomført i 2020 og 2022.



Figur 3.10: Andel rådgivere som er enige i at de har oftere kontakt med eksterne på grunn av digitale verktøy/tiltak fra Digitaliseringsprosjektet

Figur 3.10 viser en utvikling i andel rådgivere som har oftere kontakt med eksterne som følge av nye digitale verktøy. I 2019 hadde 9 prosent oftere kontakt med PPT sammelignet med to år tidligere (før nye digitale verktøy/tiltakene som Teams, videomøter, m.fl var skikkelig implementert). I 2022 svarte 24 prosent at de hadde mer kontakt med PPT enn to år tidligere. Andelen som hadde oftere kontakt med skole/barnehage som følge av innføring av nye digitale verktøy steg fra 13 prosent i 2019 til 23 prosent i 2022. Videre ser vi at andelen som oppgir å ha oftere kontakt med andre i hjelpeapparatet steg fra 9 prosent i 2019 til 30 prosent i 2022. Vi kan ikke si for sikkert hvordan pandemien har virket inn på terskelen for å ha hyppigere digital kontakt, men spørsmålet gikk på kontakt som følge av nye digitale verktøy fra Digitaliseringsprosjektet.

Ansatte fikk i 2020 og i 2022 spørsmål om hvor enige eller uenige de var i at den digitale satsingen i Statped hadde kommet brukere og samarbeidspartnere til gode. **Figur 3.11** viser svarene. (Alle ansatte).

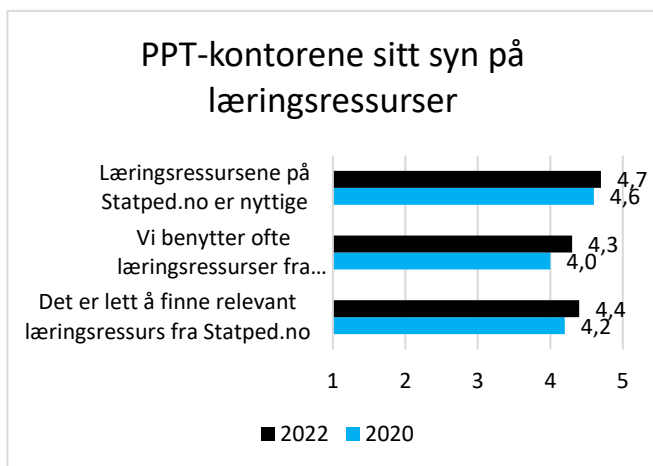


Figur 3.11: Hvor enig eller uenig ansatte er i om den digitale satsingen i Statped har kommet brukere og samarbeidspartnere til gode. 2020 vs. 2022. Tall i prosent.

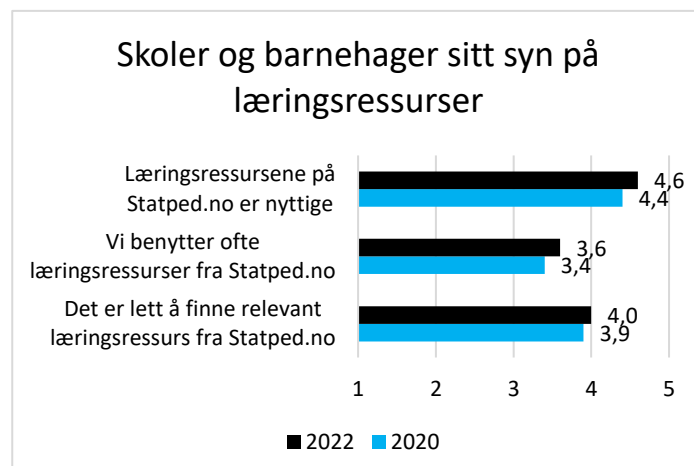
Figur 3.11 viser at andelen ansatte som er *svært eller ganske enige* i at den digitale satsningen i Statped har kommet brukere og samarbeidspartnere til gode har gått ned fra 76 prosent i 2020 til 65 prosent i 2022. Andelen som er *svært eller ganske uenige* har holdt seg relativt stabil, med 9 prosent i 2020 og 7 prosent i 2022. Det er en økning i andelen som har svart verken enig eller uenig – fra 7 prosent i 2020 til 15 prosent i 2022. Videre er det en økning i andelen som har svart vet ikke/ikke relevant - fra 8 prosent i 2019 til 14 prosent i 2022. Vi ser altså en dreining der en noe lavere andel er enige i påstanden til en høyere andel som svarer nøytralt eller vet ikke. Likevel er det viktig å påpeke at om lag to av tre ansatte mener at den digitale satsningen i Statped har kommet brukere og samarbeidspartnere til gode.

3.3.2 Statpedundersøkelsen 2022

Det som er relevant for Digitaliseringsprosjektets mål er å se på hva brukere og samarbeidspartnere rapporterer om digital samhandling, digitale ressurser og tilgang på Statped's kompetanse via digitale plattformer. Vi har tatt med to spørsmålsbatteri for å vise utviklingen på de aktuelle områdene de siste par årene. Statped sine brukere og samarbeidspartnere virker å være svært fornøyde med de digitale tjenestene som Statped leverer og den digitale kompetanse som ansatte i Statped besitter. Både PPT-kontorer, skoler og barnehager ser ut til å være godt fornøyd med det som tilbys av læringsressurser på statped.no. Gjennomsnittlig score ligger stort sett over 4, på en skala fra 1-5 der 5 er best, men en forsiktig økning fra 2020 til 2022.



Figur 3.13: PPT-kontorene sitt syn på læringsressurser i 2022 vs 2020. Gjennomsnittsscore.



Figur 3.12: Skoler og barnehager sitt syn på læringsressurser i 2022 vs 2020. Gjennomsnittsscore.

Både ansatte ved PPT-kontorene og ved skoler og barnehager er meget enige i at læringsressursene på statped.no er nyttige. Gjennomsnittsscoren var på hhvs 4,6 og 4,4 i 2020 og har økt til 4,7 og 4,6 i 2022. Det er litt ulik score på hvorvidt det er lett å finne relevante ressurser på statped.no. PPT-kontorene er mest enig i påstanden, med en score på 4,4 i 2022 (4,2 i 2020). Skoler og barnehager har en score på 4,0 i 2022 (3,9 i 2020). Ansatte ved PPT-kontorene ser ut til å benytte læringsressursene på statped.no oftere enn hva ansatte ved skoler og barnehager gjør. Gjennomsnittsscore på «ofte bruk» har ved PPT-kontorene økt fra 4,0 i 2020 til 4,3 i 2022, mens ved skoler og barnehager har den samme scoren økt fra 3,4 til 3,6.

I Statpedundersøkelsen har man sett på ulike indikatorer som forteller noe om hvor fornøyd brukere og samarbeidspartnere har vært med tjenestene Statped yter. På følgende påstand: «Samlet sett er det høy kvalitet på tjenestene fra Statped» er gjennomsnittsscore 4,5 (opp 0,1 fra 2020) fra PPT-kontorene og 4,6 fra skoler og barnehager (samme som i 2020). Dette viser at de samlet sett er meget fornøyd med Statped og de tjenestene de mottar. En spesifikk indikator som er relevant for Digitaliseringsprosjektet er den tekniske kvaliteten på tjenestene som leveres. Av de som har benyttet seg av digitale tjenester i Statped opplever syv av ti (69 prosent) ved PPT-kontorene at den tekniske kvaliteten på tjenesten er høy, i underkant av tre av ti (28 prosent) mener den er middels og tre prosent svarer lav. Blant skoler og barnehager er det seks av ti som opplever den digitale tjenesten som høy, og fire av ti opplever den som middels og ingen som svarer lav.

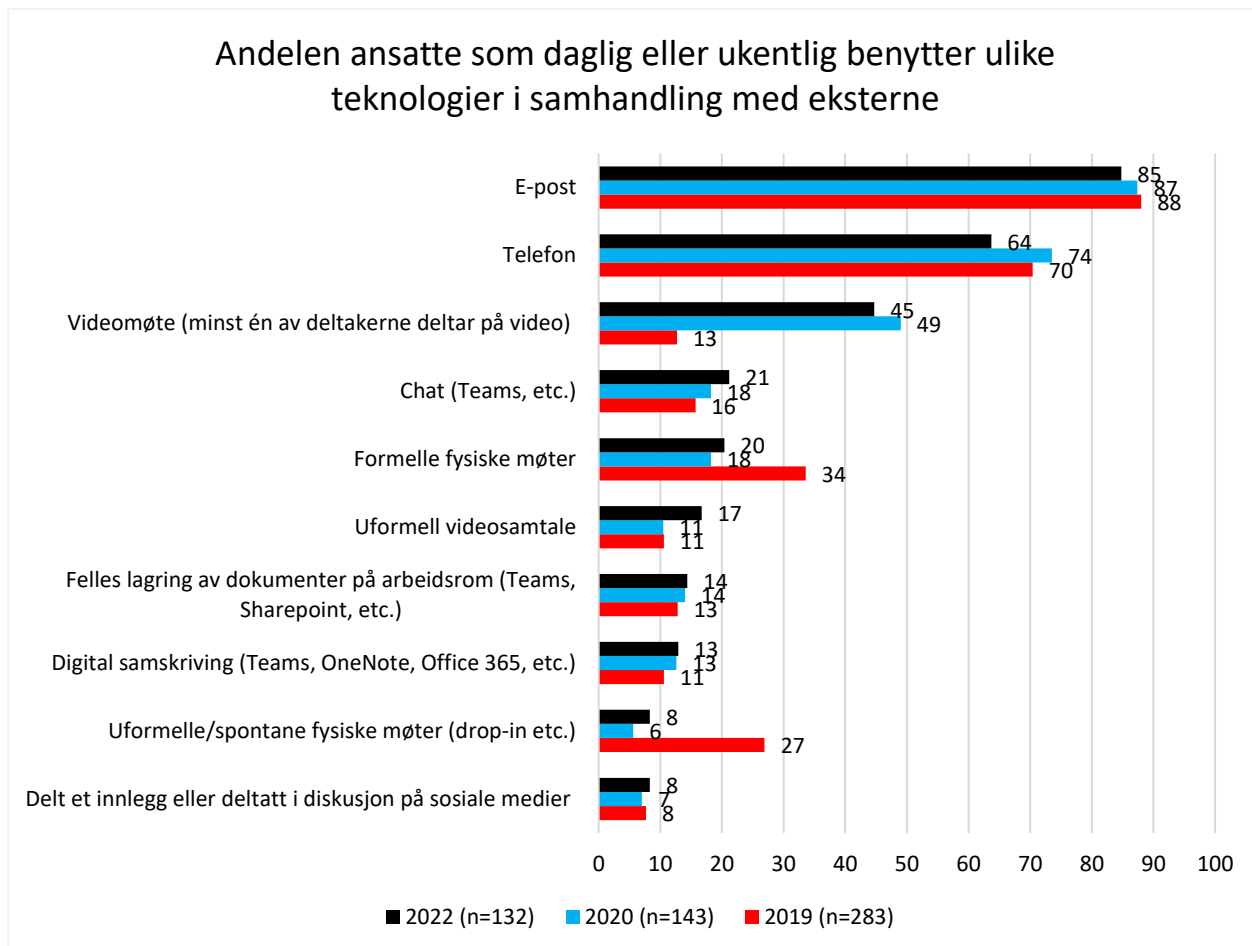
3.4 Digitale arbeidsmåter og samhandling

Et av målene med Digitaliseringsprosjektet var at medarbeidere i Statped bruker et bredt spekter av digitale arbeidsmåter for samhandling og samarbeid internt og i møte med eksterne brukere og samarbeidspartnere. I alle tre spørreundersøkelsene har vi bedt ansatte ta stilling til hvor ofte de bruker ulike teknologier i ekstern og intern samhandling (se **Figur 3.14** og **Figur 3.15**). I tillegg har vi sett på utviklingen i bruk av videomøter, webinar og omvendt undervisning som metode. Noen av

spørsmålene har gått til alle ansatte, mens mer spesifikke verktøy knyttet til pedagogisk rådgivning er det kun de de aktuelle rådgiverne som har fått. Dette er spesifisert i figurene.

3.4.1 Teknologi for samhandling med eksterne

De ansatte fikk spørsmål om hvilken teknologi de bruker i samhandling med eksterne. **Figur 3.14** viser andelen som har daglig/ukentlig bruk av de ulike teknologiene i 2019, 2020 og 2022.

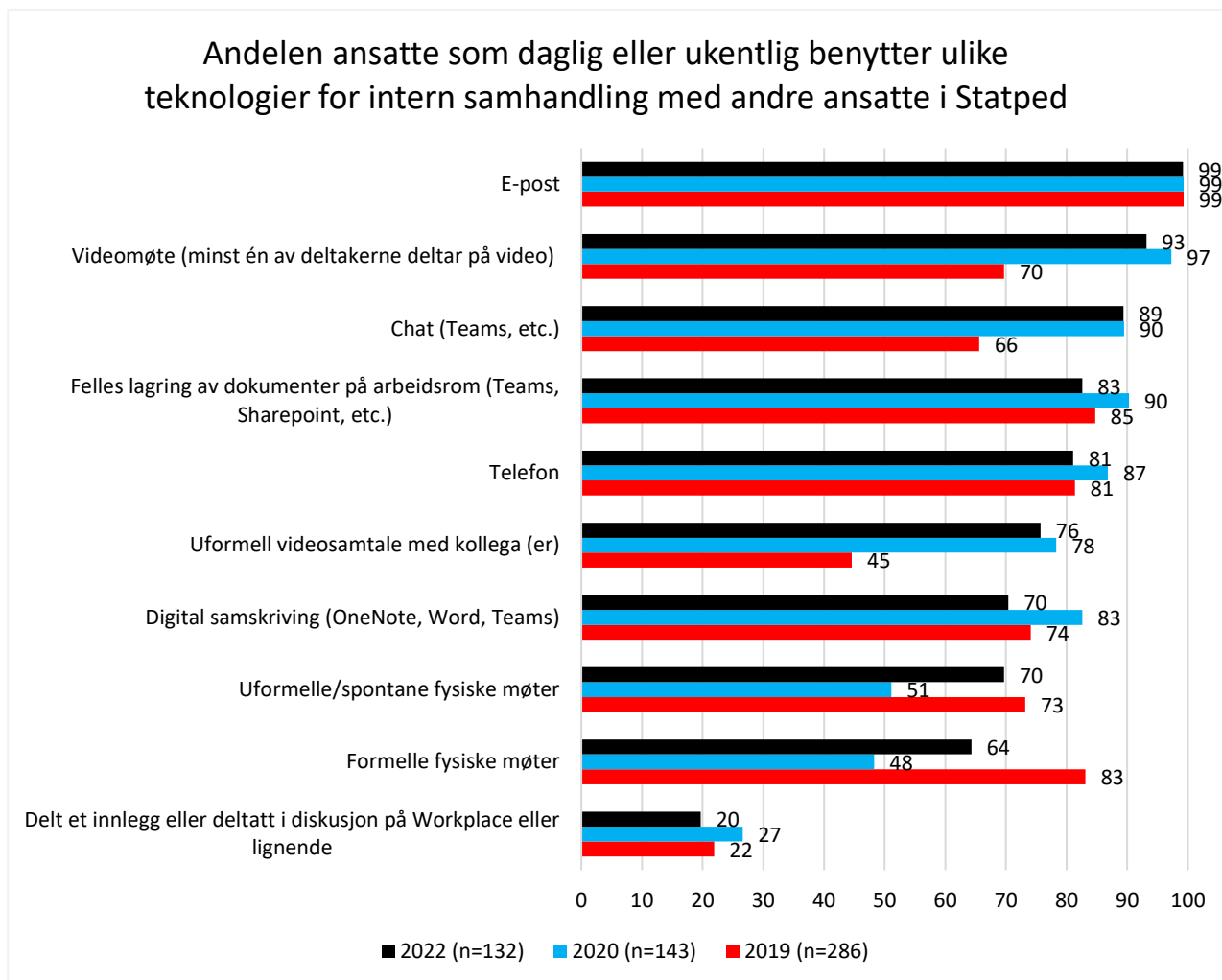


Figur 3.14 Andelen ansatte som bruker ulike teknologi for samhandling eksternt daglig/ukentlig

Figur 3.14 viser en vesentlig reduksjon i formelle og uformelle fysiske møter med eksterne sammenlignet med hva som var tilfellet i 2019. Videre en kraftig økning i andelen som gjennomfører daglige eller ukentlige videomøter. Hvilke teknologier man bruker for å samarbeide og samhandle med eksterne med endret seg drastisk i 2020, og denne endringen har holdt seg noenlunde ved like to år etter. Det er likevel en endring fra 2020 til 2022 som er interessant å merke seg: Andelen som bruker telefon til hyppig kontakt med eksterne har falt fra 74 prosent til 64 prosent. Hva denne endringen skyldes vet vi ikke for sikkert. Det kan være at det var behov for tettere oppfølging under pandemien, og at telefon opplevdes som et egnet medium til dette. Det kan også være at bruk av chat og uformelle videomøter har tatt over som medium for noen av disse.

3.4.2 Teknologi for samhandling internt i Statped

De ansatte fikk spørsmål om hvilken teknologi de bruker i samhandling internt. **Figur 3.15** viser andelen som har daglig/ukentlig bruk av de ulike teknologiene i 2019, 2020 og 2022.



Figur 3.15 Andelen ansatte som bruker ulike teknologi for samhandling internt daglig/ukentlig

Figur 3.15 viser at e-post er noe som alle ansatte bruker daglig eller ukentlig for å kommunisere med kolleger. Ni av ti bruker også videomøte eller chat til daglig/ukentlig samhandling med kolleger i 2022. Dette er de to teknologiene med den største økningen i bruk siden 2019 (66 prosent chat og 70 prosent videomøte). Motsatt ser vi at det er en stor nedgang i andelen som har daglige/ukentlige formelle fysiske møter. I 2019 gjaldt dette 83 prosent av ansatte – noe som falt til 48 prosent i 2020. I 2022 har andelen som har hyppige formelle fysiske møter økt til 64 prosent.

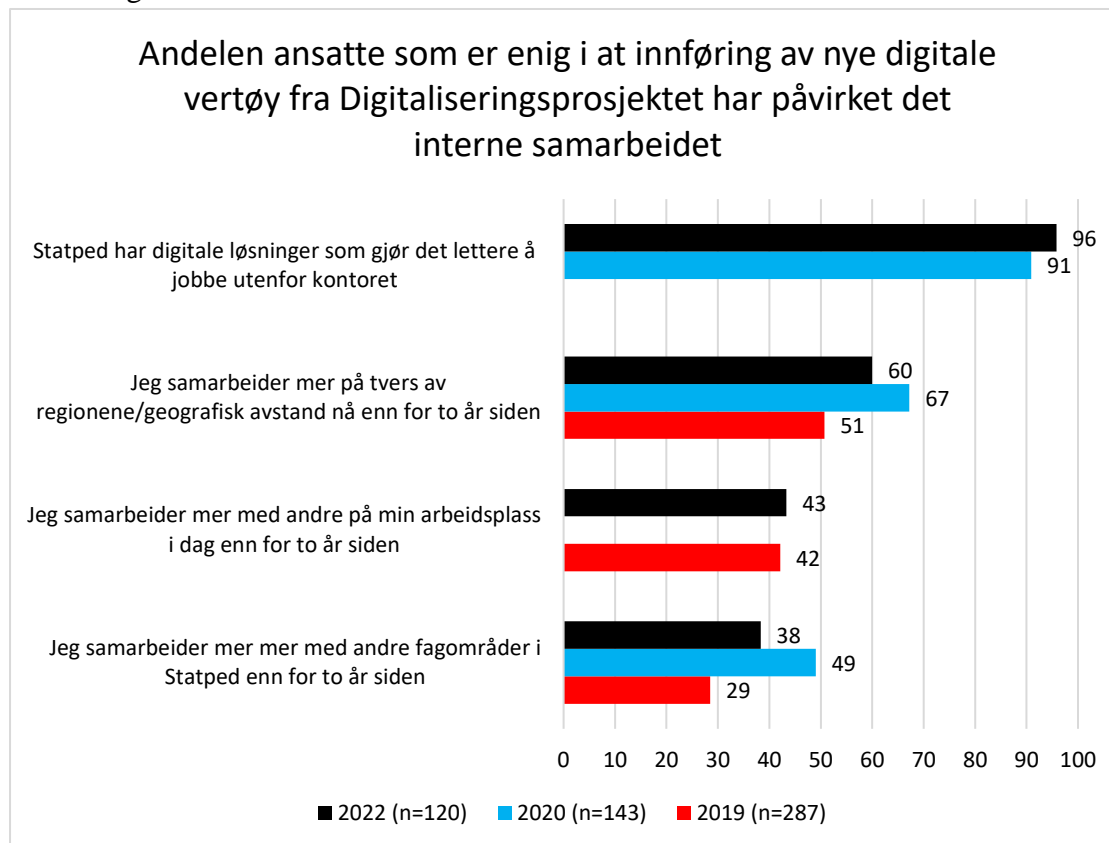
Når det gjelder mer uformelle eller spontane møter («kaffemaskina») er det 70 prosent som sier at de har slike møter med kolleger daglig/ukentlig. Denne andelen har holdt seg relativt stabil siden 2019 (73 prosent), men var naturlig nok lavere under pandemien (51 prosent i 2020).

Bruk av de øvrige teknologiene i **Figur 3.15** har holdt seg noenlunde likt gjennom de tre årene som er kartlagt. Det er høy bruk av telefon i daglig/ukentlig samhandling med kolleger (åtte av ti), og ansatte lagrer ofte dokumenter i felles arbeidsrom på Teams og lignende (flere enn åtte av ti). Omtrent

to av ti oppgir at de har delt et innlegg eller deltatt i diskusjon på Workplace (interne kanaler) daglig/ukentlig.

3.4.3 Ansattes opplevelse av internt samarbeid

Ansatte ble spurt om i hvilken grad de opplever at innføringen av nye digitale verktøy fra Digitaliseringsprosjektet har påvirket det interne samarbeidet i Statped. **Figur 3.16** viser andelen som er *svært eller ganske enige* i de ulike påstandene. To av påstandene var med i spørreundersøkelsen i både 2019, 2020 og 2021, mens de to andre påstandene ble spurt bare i 2019 eller 2020 og i 2022.



Figur 3.16: Andelen ansatte som er svært eller ganske enig i påstander om positive følger av innføring av nye digitale verktøy for internt samarbeide

Figur 3.16 viser at flere enn ni av ti ansatte er enige i at Statped har digitale løsninger som gjør det lettere å jobbe utenfor kontoret. Vi ser en økning på fem prosentpoeng fra 2020 (91 prosent) til 2022 (96 prosent). Når det gjelder påstand om å samarbeide mer på tvers av region/geografisk avstand på spørretidspunktet sammenlignet med to år tidligere, ser vi et byks fra 51 prosent i 2019 til 67 prosent i 2020. I 2022 var tallet 60 prosent. Andelen som mener at de samarbeider mer nå enn to år tidligere med andre kolleger på arbeidsplassen har holdt seg stabilt – 42 prosent i 2019 og 43 prosent i 2022. Den siste påstanden handler om samarbeid med andre fagområder i Statped. I 2019 mente 29 prosent at de samarbeidet mer med andre fagområder enn to år tidligere, mens i 2020 gjaldt dette hele 49 prosent av de ansatte. Deretter er det en nedgang til 38 prosent som mener det samme i 2022. Hvordan pandemien og eventuelle prosesser for omorganisering i Statped har virket inn på et slikt samarbeid

kan vi ikke si noe om. Men den nye organiseringen tredde først i kraft 01.05.2022, altså etter at spørreundersøkelsen ble gjennomført.

3.4.4 Bruk av læringsressurser i faglig arbeid

I våre undersøkelser bruker vi Statped sin egen definisjon på læringsressurser: «Læremidler, verktøy, tilnærminger og teknologi for å tilrettelegge for utvikling og læring når barn, unge og voksne har særlige opplæringsbehov».

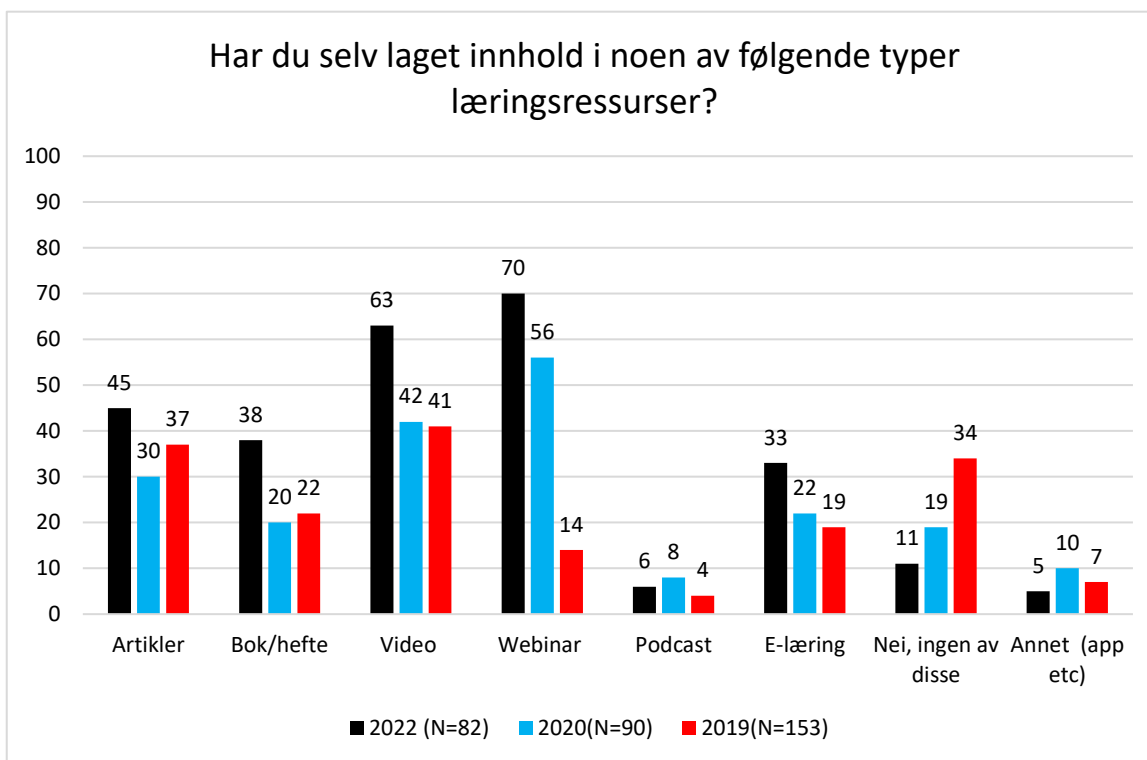
Tabell 3-3 Læringsressurser bruk i faglig arbeid mot samarbeidspartnere/brukere

	Ofte	Noen ganger	Aldri
Artikler			
2019 (n=156)	34	60	6
2020 (n= 90)	40	53	7
2022 (n= 82)	38	56	6
Bok/hefte			
2019 (n=156)	34	58	8
2020 (n= 90)	32	57	11
2022 (n= 82)	33	57	10
Video			
2019 (n=156)	43	52	5
2020 (n= 90)	50	42	8
2022 (n= 82)	43	54	4
Webinar			
2019 (n=156)	4	44	52
2020 (n= 90)	32	53	14
2022 (n= 82)	27	68	5
Podcast			
2019 (n=156)	3	18	79
2020 (n= 90)	4	29	67
2022 (n= 82)	2	28	70
E-læring			
2019 (n=156)	10	55	35
2020 (n= 90)	23	54	22
2022 (n= 82)	18	61	21
Annet			
2019 (n=156)	14	62	24
2020 (n= 90)	22	54	23
2022 (n= 82)	13	60	27

Rådgivere i tjenesteytende virksomhet ble bedt om å ta stilling til hvorvidt de bruker ulike typer læringsressurser i sitt faglige arbeid eksternt, og om de bruker disse ofte, noen ganger eller aldri. **Tabell 3-3** viser en stor økning i andelen som ofte brukte webinar i 2020 (32 prosent) og i 2022 (27 prosent) sammenlignet med i 2019 (4 prosent). Det er en liten tilbakegang på andelen som svarer at de *ofte* bruker webinar i 2022, men en høyere andel enn tidligere som bruker det *noen ganger*. Det er også en stor økning i andelen som noen ganger bruker podcast i sitt faglige arbeid. I 2019 gjaldt dette 18 prosent, mens i 2020 var det 29 prosent og 28 prosent i 2022. En høyere andel rådgivere bruker ofte e-læringsressurser i 2022 (18 prosent) og i 2020 (23 prosent) sammenlignet med i 2019 (10 prosent).

3.4.5 Produksjon av læringsressurser

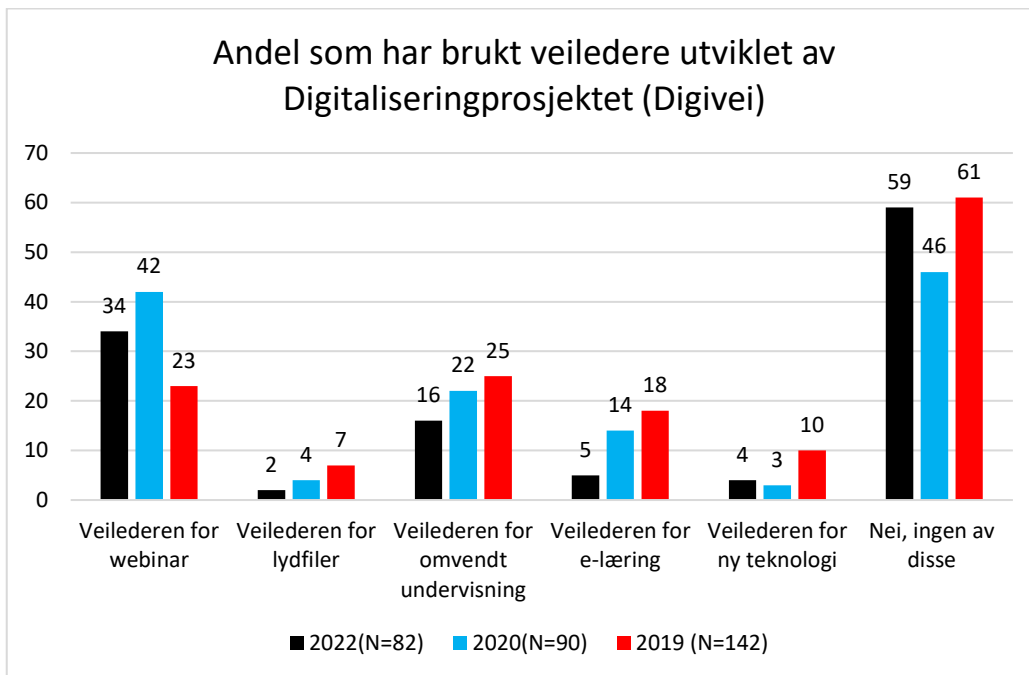
Ansatte som er rådgivere i tjenesteytende virksomhet fikk spørsmål om de selv hadde laget innhold i ulike typer læringsressurser. **Figur 3.17** viser rådgivernes svar



Figur 3.17: Andelen rådgivere som selv har laget innhold i ulike læringsressurser

Figur 3.17 viser en stor økning i andelen som produserer videoinnhold i 2022 (63 prosent) sammenlignet med tidligere år (41 prosent i 2019). Den største økningen er i andelen rådgivere som produserer innhold til webinarer: fra 14 prosent i 2019 til 56 prosent i 2020, og hele 70 prosent i 2022. Det er også en stegvis økning i andelen som produserer innhold til e-læringsressurser, med et løft fra 22 prosent i 2020 til 33 prosent i 2022. Andelen som produserer innhold til trykte læringsressurser, har også økt de siste par årene. 38 prosent oppgir i 2022 å ha laget innhold til bok eller hefte, mot 22 prosent i 2019.

Rådgiverne fikk spørsmål om de hadde benyttet veilederne fra Digitaliseringsprosjektet (Digivei) da de skulle produsere innhold i ulike læringsressurser. **Figur 3.18** viser andelen rådgivere som har benyttet de ulike veilederne.



Figur 3.18 Andel rådgivere som har benyttet de ulike veilederne fra Digitaliseringsprosjektet

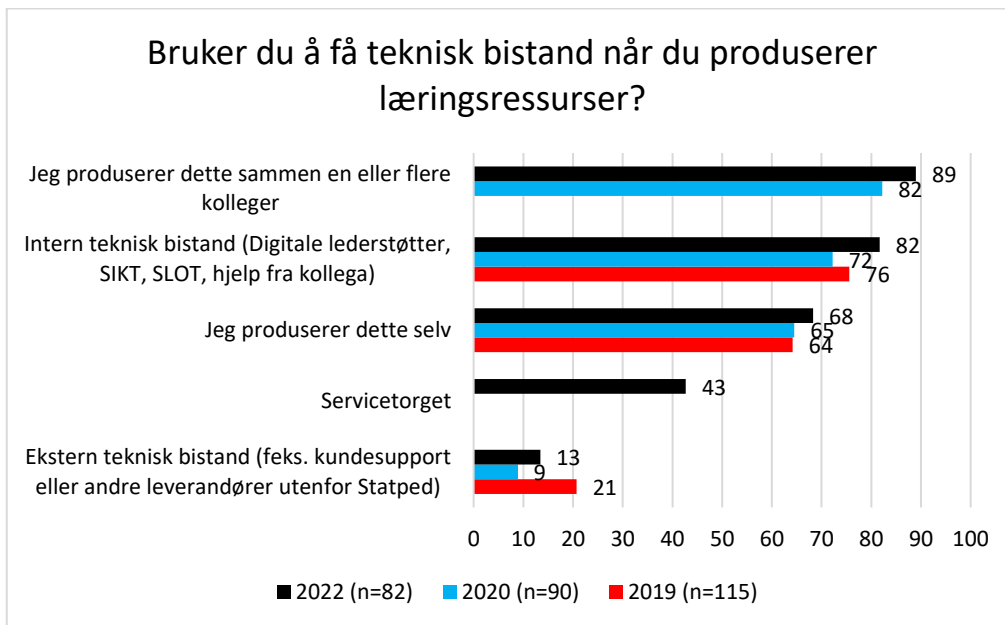
Figur 3.18 viser at veilederne for webinar og omvendt undervisning er de veilederne som flest rådgivere har benyttet. I 2019 hadde 23 prosent brukt veileder for webinar, dette økte naturlig nok i 2020, hvor 42 prosent oppga å ha brukt veilederen.

Mange rådgivere (56 prosent i 2022) oppgir at de ikke bruker noen av veilederne fra Digitaliseringsprosjektet. Det er omtrent like stor andel som i 2019.

Ved oppfølgingsspørsmål om hvorfor de ikke hadde brukt den digitale veilederen var det 41 ansatte som la igjen et svar (2022). Svarene dreide seg i all hovedsak om følgende:

- Hadde ikke behov for å bruke veiledere (hadde god nok kompetanse selv eller kolleger)
- Visste ikke at veilederne fantes
- Husket ikke at veilederne fantes

Rådgiverne fikk også spørsmål om de pleier å få teknisk bistand når de produserer (innhold til) læringsressurser. **Figur 3.19** viser andelen som har svart at de *ofte* eller *noen ganger* får teknisk bistand fra andre eller kun seg selv.



Figur 3.19 Hvem rådgiverne ofte eller noen ganger får teknisk bistand fra i produksjon av læremidler

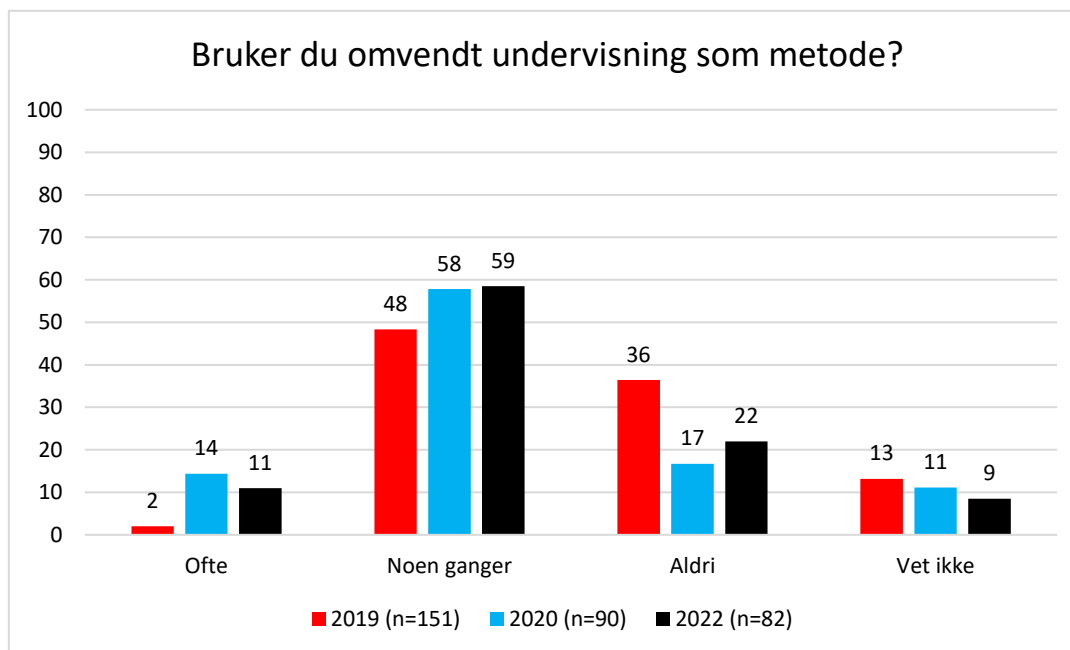
Det mest vanlige ser ut å være å produsere læringsressurser sammen med en eller flere kolleger, det gjaldt 89 prosent av rådgiverne i 2022, mot 82 prosent i 2020. Det mangler tall fra 2019 på dette området. En litt høyere andel svarer i 2022 (82 prosent) enn øvrige år (72 prosent i 2020 og 76 prosent i 2019) at man bruker å få intern teknisk bistand fra digitale lederstøtter SIKT eller SLOT. 68 prosent oppgir at de ofte eller noen ganger produserer læringsressurser for egen hånd uten bistand fra andre. Denne andelen har ikke endret seg noe vesentlig siden 2020 eller 2019. Nytt av året var også spørsmål om de mottok bistand fra Serviceforretningen, noe som 43 prosent av rådgiverne oppga at de gjorde. Eller er det en nedgang i andel rådgivere som ofte eller noen ganger benytter seg av ekstern bistand (utenfor Statped): 13 prosent i 2022 og 9 prosent i 2020 - mot 21 prosent i 2019.

3.4.6 Bruk av omvendt undervisning som metode

Omvendt undervisning kan defineres som «et sett av pedagogisk tilnærminger hvor informasjonsoverføring og forelesninger tas ut av klasserommet til fordel for mer aktive og sosiale læringsaktiviteter.» (Abeysekera og Dawson, 2015). Deltakerne bør sette seg inn i det teoretiske materialet på forhånd, for eksempel se en video som foreleseren har spilt inn om teamet, for å få fullt utbytte av de aktivitetene som skjer i klasserommet. Omvendt undervisning kan være godt egnet iblant annet Statped sin kursvirksomhet. Ved å se innføringsvideoer før kursdagen, kan deltakerne få mer til å diskutere problemstillinger og caser som er konkret og relevant for dem.

Digitaliseringsprosjektet har utforsket omvendt undervisning som pedagogisk metode, gjennom å se på praksis og gjennom å fordype seg i forskning på området. Denne måten å tenke metode på har vært kjent i Statped i flere år, også før Digitaliseringsprosjektet, men prosjektet hadde som mål å utvide den pedagogiske og digitale verktøykassa til flere medarbeidere. Et konkret tiltak var derfor å utvikle en veileder for omvendt undervisning, men som tidligere vist (**Figur 3.18**), var det ikke så mange

som hadde tatt den i bruk. **Figur 3.20** viser andelen rådgivere som har bruker omvendt undervisning som metode i årene 2019, 2020 og 2022.



Figur 3.20: Rådgiveres bruk av omvendt undervisning

Andelen rådgivere som oppgir at de *ofte* eller *noen ganger* har benyttet omvendt undervisning som metode har til sammen økt fra 50 prosent i 2019 til 72 prosent i 2020. Endringen har holdt seg relativt stabil på 70 prosent i 2022. ($p < 0.001$).

3.5 Reisetid og organisering av arbeidet

Det mest konkrete effektmålet fra Digitaliseringsprosjektet var at tiltakene skulle føre til at ansatte brukte mer tid på faglig arbeid og mindre tid til reising. Som en konsekvens ville man få både redusert reisebelastning for den enkelte ansatte og reduserte reisekostnader for Statped. Dette målet ble helt tydelig påvirket av de begrensningene i mobilitet som pandemien førte med seg fra våren 2020 og varte av og på i cirka to år. Det kan også kan ha ført til en permanent endring i reisevaner etter at restriksjonene var opphevet.

Vi har likevel foretatt målingene som planlagt og presenterer først en selvrappoterering av hvordan ansatte disponerte arbeidstiden sin de siste fem dagene i en gitt periode, inkludert antall tjenestereiser, møter og hvordan møtene ble gjennomført. Deretter ser vi nærmere på tall fra administrative systemer om tjenestereiser og kostnader i de tre aktuelle årene.

3.5.1 Disponering av arbeidstid de siste fem dagene

De ansatte ble på alle måletidspunktene spurt om hvordan de har disponert arbeidstiden sin de fem siste arbeidsdagene. **Tabell 3-4** under viser resultatene fordelt på *tjenestesteytende rådgivere* og *andre ansatte*.

Tabell 3-4: Ansattes bruk av arbeidstiden fordelt på ulike oppgaver de siste 5 arbeidsdagene

	Tjenesteytende rådgivere				Andre ansatte			
	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks
Antall timer brukt til faglig oppdatering*								
2019 (n=134/111)	4.3	4.7	0	37	3.3	4.4	0	30
2020 (n=85/52)	4.6	4.3	0	30	2.6	2.5	0	9
2022 (n=81/50)	4	3.4	0	15	2.1	2.8	0	16
Antall timer brukt til produksjon av innhold for nye læringsressurser*								
2019 (n=142/112)	2.5	6	0	37	2.4	6.5	0	33
2020 (n=83/50)	4.3	5.8	0	28	3.8	8.6	0	35
2022 (n=81/50)	2	4.5	0	30	1.8	6.5	0	36
Antall timer brukt utenfor kontoret (tjenestereiser, møter, rådgivning, o.l.)*								
2019 (n=143/116)	10.9	9.5	0	37	4.3	6.4	0	26
2020 (n=82/51)	4.4	6.6	0	35	1.9	4.3	0	16
2022 (n=80/50)	8.9	7.4	0	30	5	7.3	0	24
Antall timer brukt på administrativt saksarbeid (Registrering i Fabris, annet system)								
2019 (n=141/105)	6.4	6	0	30	4.7	6.9	0	38
2020 (n=85/51)	6.6	6.3	0	38	6.5	8.3	0	32
2022 (n=82/50)	6	5	1	21	5.8	8.3	0	35
Antall timer du har jobbet utenfor ordinær arbeidstid*								
2019 (n=139/110)	3.6*	4.4	0	35	2.9	3.8	0	22
2020 (n=81/51)	2.3	2.5	0	11	3.2	3.8	0	15
2022 (n=82/50)	2.9	3.4	0	20	3.6	3.9	0	16
Antall timer brukt på ikke-ordinære arbeidsoppgaver (sykdom, ferie, kurs og o.l.)*								
2019 (n=130/110)	5.2	6.9	0	35	4.1	7.7	0	38
2020 (n=74/51)	4	7.2	0	37	2.5	6.2	0	37
2022 (n=81/49)	3.4	5.1	0	23	5.4	9.3	0	38

*p<0.05

Tabell 3-4 viser en svak nedgang av gjennomsnittlig antall timer brukt til faglig oppdatering fra 2019 til 2022 både blant tjenesteytende rådgivere (4.3 vs. 4 timer, p<0.05) og andre ansatte (3.3 vs. 2.6, p<0.05). Det er verdt å legge merke til en svak økning fra 2019 til 2020 i timer brukt til faglig oppdatering blant rådgivere. Vi ser også at timer brukt til produksjon av nye læringsressurser økte fra 2019 til 2020 for så å gå ned igjen i 2022 både blant rådgivere (2.5; 4.3; 2.0, p<0.05) og ansatte som ikke utøver tjenesteytende rådgivning (2.4;3.8;1.8, p<0.05). Antall timer brukt utenfor kontoret gikk derimot ned i 2020 med økte igjen i 2022. Blant rådgivere er antall timer utenfor kontoret lavere i 2022 sammenliknet med 2019 (8.9 vs. 10.9, p<0.05). Når det gjelder timer brukt til administrativt saksarbeid er den noenlunde lik gjennom hele studieperioden. Blant de som ikke utøver

tjenesteytende rådgivning ser vi en svak økning fra 2019 til 2022, men denne er ikke statistisk signifikant. Resultatene viser en svak nedgang i timer jobbet utenfor ordinær arbeidstid blant rådgivere (3.6 vs. 2.9 timer, $p < 0.05$). Mens antall timer brukt til ikke ordinære arbeidsoppgaver gikk ned blant rådgivere (5.2 vs. 3.4 timer, $p < 0.05$) økte den blant ansatte som ikke utøver tjenesteytende rådgivning (4.1 vs. 5.4 timer, $p < 0.05$). Motsatt mønster ser vi når det gjelder timer brukt utenfor kontoret. At ansatte brukte mer tid til faglig oppdatering og produksjon av nye læringsressurser, men mindre tid til utenfor kontoret og til arbeid utenfor ordinær arbeidstid i 2020 kan til dels skyldes at arbeidsforhold og -oppgaver både blant ansatte og eksterne samarbeidspartnere ble vesentlig endret under pandemien.

Ansatte fikk i 2019 og 2022 også spørsmål om hvor mange saker de har jobbet med og hvor mange jobbreiser de har hatt i løpet av de fem siste arbeidsdagene. Resultatene er vist i **Tabell 3-5** og **Tabell 3-6** under.

Tabell 3-5: Antall ulike saker ansatte har jobbet med de siste 5 arbeidsdagene

	Tjenesteytende rådgivere				Andre ansatte			
	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks
2019 (n=145/105)	6.6	7.4	0	60	10.4	35	0	350
2022 (n=82/50)	5.4	4.2	0	30	10.4	29.1	0	200

Tabell 3-5 viser en svak nedgang fra 2019 til 2022 i antall saker tjenesteytende rådgivere jobber med (6.6 vs. 5.4 saker, $p < 0.05$). Ansatte som ikke utøver tjenesteytende rådgivning, jobber i gjennomsnitt med 10.4 saker i løpet av arbeidsuken og dette antallet er likt i 2019 og 2022. Det er for øvrig svært stor variasjon i antall saker som ansatte oppgir å ha jobbet med den siste uka, og variasjonen er størst blant ansatte som ikke utøver tjenesteytende rådgivning (variasjonskoeffisienten var 337 og 289 prosent i henholdsvis 2019 og 2022) sammenliknet med tjenesteytende rådgivere (variasjonskoeffisienten var 112 og 78 prosent i henholdsvis 2019 og 2022).

Tabell 3-6: Antall jobbreiser ansatte har hatt de siste 5 arbeidsdagene

	Tjenesteytende rådgivere				Andre ansatte			
	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks
2019 (n=146/118)	1.3	1.1	0	5	0.3	0.6	0	3
2022 (n=82/50)	0.9	0.9	0	4	0.4	0.6	0	2

Blant rådgivere gikk gjennomsnittlig antall jobbreiser de siste fem arbeidsdagene svakt ned fra 1.3 reiser i 2019 til 0.9 reiser i 2022 ($p < 0.05$). Ansatte som ikke utøver tjenesteytende rådgivning, oppgir færre jobbreiser og gjennomsnittlig antall er likt i 2019 og 2022 (**Tabell 3-6**).

Videre ble ansatte spurt om hvor mange interne og eksterne møter de har gjennomført de siste 5 arbeidsdagene og på hvilken måte de ble gjennomført. Gjennomsnittlig antall møter og variasjon mellom ansatte er gjengitt i **Tabell 3-7** og metode for gjennomføring er gjengitt i **Tabell 3-8**.

Tabell 3-7: Antall interne og eksterne møter ansatte har gjennomført de siste 5 arbeidsdagene

	Tjenesteytende rådgivere				Andre ansatte			
	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks
Interne møter								
2019 (n=152/122)	4.3	3.3	0	32	4.9*	3.6	0	20
2020 (n=90/53)	6.2	3.8	0	21	8.7	5.3	1	25
2022 (n=82/50)	5.1	3.8	1	25	7.1	4.5	0	25
Eksterne møter								
2019(n=147/117)	2	1.6	0	7	0.7	1.3	0	11
2020 (n=90/53)	2.2	2.2	0	15	1.1	1.4	0	6
2022 (n=82/50)	1.9	1.6	0	8	1.1	1.4	0	6

* $p < 0.05$

Tabell 3-7 viser at ansatte som ikke utøver tjenesteytende rådgivning oppgir flere interne møter i løpet av arbeidsuka sammenliknet med tjenesteytende rådgivere. Blant ansatte som ikke utøver tjenesteytende rådgivning har dessuten antall interne møter økt fra 4.9 i 2019 til 7.1 i 2022 ($p < 0.001$). Antall interne møter var likevel størst i 2020 da gjennomsnittlig antall interne møter var 8.7. Det er imidlertid stor spredning i de ansattes svar (fra 0 til 32 interne møter). Tjenesteytende rådgivere oppgir i snitt noen flere eksterne møter enn andre ansatte. Antall eksterne møter er relativt stabilt i studieperioden for begge gruppene.

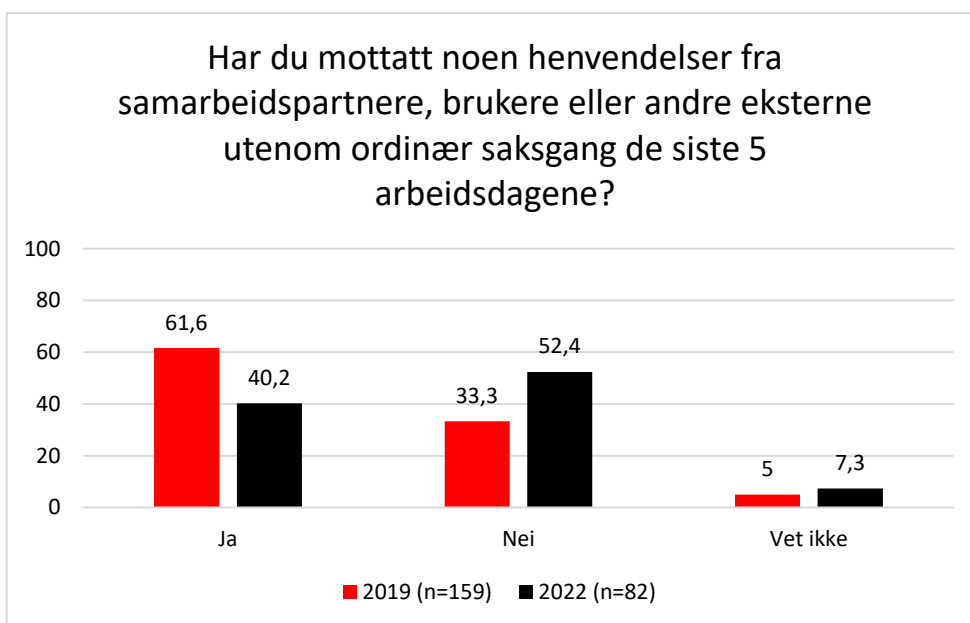
Tabell 3-8: Hvor mange møter ansatte har gjennomført på følgende måte de siste fem arbeidsdagene:

	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks
Fysisk møte på egen arbeidsplass***				
2019 (n=261)	2.9	2.6	0	15
2020 (n=137)	0.8	1.6	0	11
2022 (n=132)	1.8	2.2	0	12
Fysisk møte utenfor egen arbeidsplass***				
2019 (n=235)	1.1	1.5	0	13
2020 (n=137)	0.3	0.7	0	5
2022 (n=132)	0.7	0.9	0	4
Videomøte (minst én deltaker i tillegg til deg)***				
2019 (n=247)	2.2	2.7	0	20
2020 (n=137)	6.5	4.3	0	20
2022 (n=131)	4.8	4	0	25
På telefon***				
2019 (n=219)	1.2	2.5	0	21
2020 (n=137)	1.3	1.8	0	10
2022 (n=132)	1	1.7	0	10
Fysisk møte med minst én deltaker på telefon/annen talekommunikasjon***				
2019 (n=193)	0.7	1.6	0	13
2020 (n=137)	0.5	2	0	19
2022 (n=132)	0.3	0.7	0	4

*** $p < 0.001$

Tabell 3-8 viser at det har vært en nedgang fysiske møter på egen arbeidsplass (2.9 vs. 1.8 møter) mens antall videomøter (2.2 vs. 4.8 møter) har økt fra 2019 til 2022. Som forventet var det færrest fysiske møter og flest videomøter under pandemien i 2020. Resultatene viser også en svak nedgang i antall telefonmøter og fysiske møter med minst en deltaker på telefon/annen talekommunikasjon) fra 2019 til 2022.

Rådgiverne fikk spørsmål om de i løpet av de fem siste arbeidsdagene hadde mottatt henvendelser fra eksterne utenom ordinær saksgang. Spørsmålet ble gitt i 2019 og i 2022. **Figur 3.21** viser svarene.



Figur 3.21 Andel rådgivere som har mottatt/ikke mottatt henvendelser utenom ordinær saksgang de siste fem dagene

Figur 3.21 viser at andel rådgivere som har mottatt henvendelser fra samarbeidspartnere, brukere eller andre eksterne utenom ordinær saksgang de siste fem arbeidsdagene gikk ned fra 62 prosent i 2019 til 40 prosent i 2022 ($p=0.007$). Det er en positiv nedgang, ettersom målet er at henvendelser skal skje i offisielle kanaler. Hva nedgangen skyldes vet vi ikke for sikkert, men god informasjon og ressurser på statped.no kan ha gitt svar på noen av de uformelle henvendelsene til rådgivere.

Tabell 3-9: Hvordan fikk du disse henvendelsene? Anslå antall per type henvendelse de siste 5 arbeidsdagene.

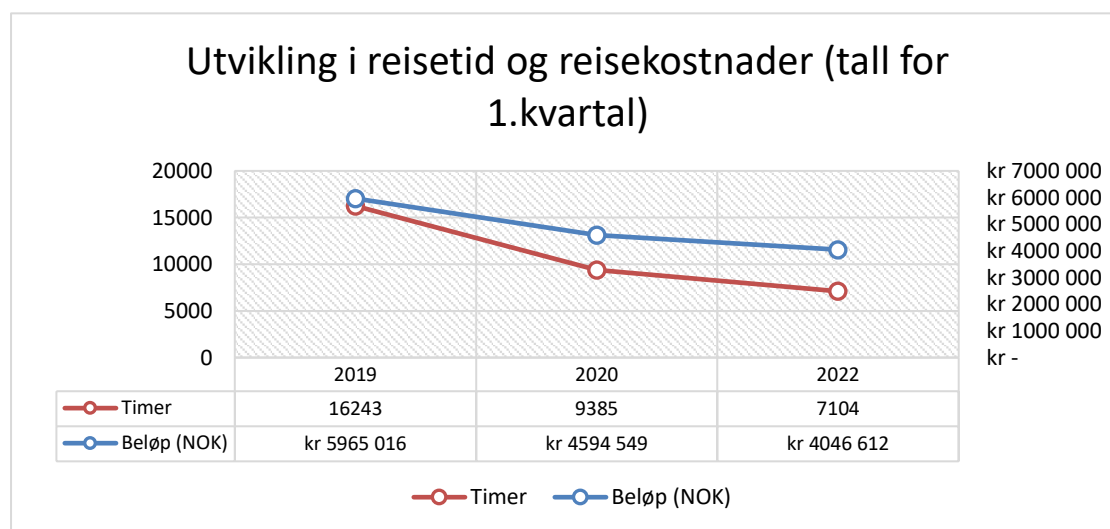
	Gjennomsnitt	St.avik	Min	Maks
Booket inn via Spør oss*				
2019 (n=60)	1.6	4.1	0	23
2022 (n=33)	0.6	1.1	0	5
Videresendt fra annen intern spørretjeneste**				
2019 (n=44)	0.5	1.2	0	6
2022 (n=33)	0.1	0.3	0	1
Videresendt fra sentralbord*				
2019 (n=51)	0.7	1.2	0	5
2022 (n=33)	0.1	0.5	0	3
Videresendt fra kollega*				
2019 (n=61)	1.9	3.4	0	25
2022 (n=33)	0.5	0.8	0	3
Direkte henvendelse (personlig e-post, på mobil o.l)*				
2019 (n=91)	3.6	5.3	0	30
2022 (n=33)	2.4	2.4	0	10
Annen type henvendelse				
2019 (n=27)	0.8	1.4	0	6
2022 (n=33)	0.4	0.9	0	4

*p<0.05 **p<0.01

E-post og telefon er de to klart mest vanlige måtene ansatte får eksterne henvendelser på. Andelen som oppgir e-post som den vanligste måten gikk opp fra 60 prosent i 2019 til 66 prosent i 2022, mens andelen som oppgir telefon gikk ned fra 39 til 32 prosent i samme periode. Gjennomsnittlig antall henvendelser via Spør Oss, intern spørretjeneste, sentralbord, kollega og direkte henvendelse gikk ned i studieperioden (p<0.05). Det er for øvrig stor variasjon mellom ansatte i antall henvendelser (se standardavvik, min og maks verdier).

3.5.2 Endringer i reisetid og reisekostnader 2019-2022

For å kunne si noe om endringer i reisetid og reisekostnader har vi fått bistand til å hente ut tall fra administrative systemer. **Figur 3.22** viser utviklingen i antall timer og kroner for 1. kvartal i 2019, 2020 og 2022.



Figur 3.22: Reisetid og reisekostnader for 1.kvartal i 2019, 2020 og 2022. Tall i kroner og timer.

I første kvartal 2019 hadde ansatte i Statped 16 243 registrerte timer til tjenestereiser. Dette ble redusert til 9385 timer i første kvartal i 2020 og ytterligere til 7104 registrerte timer i samme periode i 2022. Tid brukt til reise er altså mer enn halvert i 2022 (-56%), sammenlignet med 2019. Det var også en stor reduksjon fra 2019 til 2020 (-42%), som vi ikke kan tilskrive koronapandemien, ettersom tallene gjelder for første kvartal 2020, og den første offentlige nedstengingen av skolesektoren ikke ble meldt før 12. mars (2,5 uke før utgangen av måleperioden). Tall fra administrative systemer viser dessuten at reisetiden var vesentlig redusert i både januar og februar.

Reisekostnader har også blitt redusert som følge av mindre reising. I første kvartal 2019 kostet tjenestereiser 5,96 millioner kroner, mot 4,59 millioner kroner i 2020 og 4,05 millioner kroner i 2022. Det er en reduksjon i kostnader på ca. 32 prosent i 2022, sammenlignet med i 2019. Reduksjonen fra 2019 til 2020 er på ca. 23 prosent.

3.6 Statped.no som ressurs og læringsarena

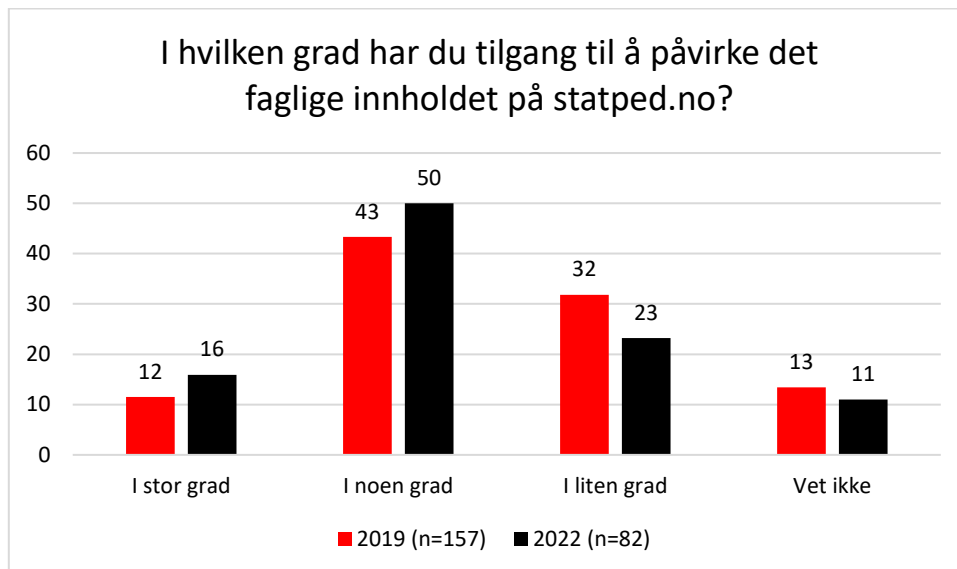
Et viktig mål for Digitaliseringsprosjektet har vært å utvikle innhold og tjenester på nettsiden statped.no.

Delprosjekt 4 jobbet spesielt med utvikling av nettsiden, og målet for arbeidet ble gjenspeilet i prosjektets resultatmål og effektmål. Vår vurdering i sluttrapporten fra 2020 var at prosjektet hadde lagt ned et godt grunnarbeid hvor de utviklet og tilgjengeliggjorde flere og flere digitale læringsressurser på statped.no, i tillegg til å utvikle nye tjenester som "Spør oss" (delprosjekt 2). Dermed hadde de allerede ved prosjektslutt i 2019 beveget seg bort fra å bruke statped.no som en ren informasjonskanal. Prosjektet effektmål som er interessant å se på i etterkant er:

"Statped.no som ressurs- og kompetansesenter tilbyr digitale læringsarenaer av høy kvalitet med statped.no som hovedportal. Statped.no er ei ressurside som inviterer til interaksjon og samhandling med brukarar og samarbeidspartar."

3.6.1 Rådgivernes muligheter til å påvirke faglig innhold

Rådgivere fikk spørsmål om i hvilken grad de hadde tilgang til å påvirke det faglige innholdet på statped.no. **Figur 3.23** viser svar fra 2019 og 2022.

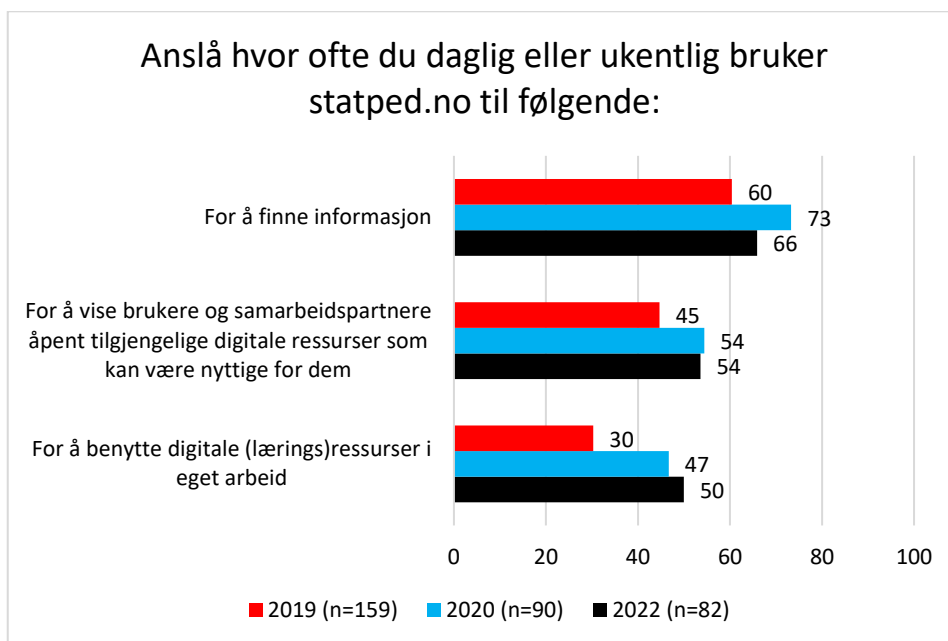


Figur 3.23 Rådgiveres opplevelse av mulighet til å påvirke faglig innhold på statped.no

Figur 3.23 viser en positiv utvikling i andel pedagogiske rådgivere i Statped som opplever at de har mulighet til å påvirke det faglige innholdet på statped.no. Halvparten av rådgiverne i 2022 svarte at de har tilgang til å påvirke i noen grad, mot 43 prosent i 2019. 16 prosent av rådgiverne svarte i 2022 at de har mulighet til å påvirke i stor grad, mot 12 prosent i 2019.

3.6.2 Rådgiveres bruk av statped.no

I 2019, 2020 og 2022 fikk ansatte spørsmål om å anslå hvor ofte de benytter statped.no til ulike gjøremål. Figur 3.24 viser andelen som oppgir daglig eller ukentlig på de ulike måletidspunktene.



Figur 3.24: Andelen rådgivere som har daglig bruk av statped.no til ulike formål

Figur 3.24 viser at andelen ansatte som benytter statped.no daglig eller ukentlig for å benytte digitale (lærings)ressurser i eget arbeid økte fra 30 prosent i 2019 til 50 prosent i 2022 ($p < 0.05$). Vi ser også en svak økning i andel ansatte som daglig eller ukentlig benytter statped.no for å "finne informasjon" og "vise brukere og samarbeidspartnere åpent tilgjengelige digitale ressurser", men denne økningen er ikke statistisk signifikant.

3.6.3 Trafikkmålinger på nettsiden

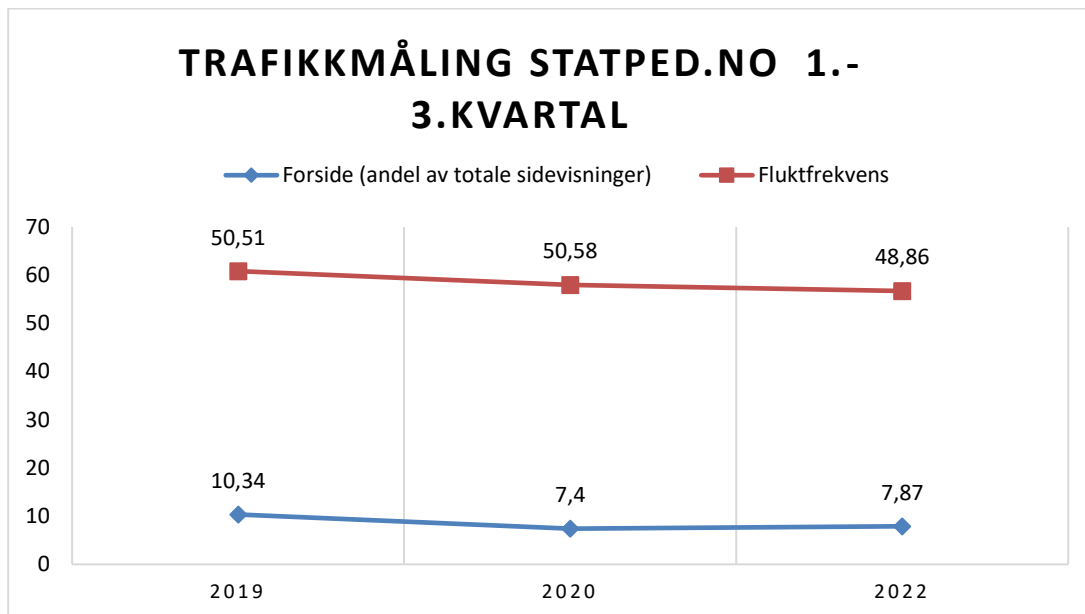
For å kunne si noe om hvor mye statped.no faktisk ble brukt de siste årene har vi fått tilgang til data fra Google Analytics. Tabell 3-10 viser utviklingen i antall sidevisning for første til tredje kvartal (1. januar til 30. september) i 2019, 2020 og 2022.

Tabell 3-10 Antall sidevisninger på statped.no (1. – 3. kvartal)

	2019	2020	2022
Sidevisninger totalt	1.942.700	2.398.059	2.482.762
Prosentvis endring siden forrige måling	-	23,44 %	3,50 %

Tabell 3-10 viser 23 prosent økning antall sidevisninger fra 2019 til 2020. Data fra Google Analytics viser at det var en sterk økning i antall sidevisninger i siste halvdel av mars og april 2020 – i perioden med stengte skoler og hjemmeundervisning, samt en liten topp i siste halvdel av september 2020 (muligens på grunn av koronatiltak og "rødt nivå" i enkelte deler av landet). Så det er tydelig at økningen er relatert til koronapandemien. Flere lette kanskje etter fornuftige digitale ressurser man kunne bruke sammen med elevene i denne perioden. Som vi ser av tabellen så har økningen i antall sidevisningen fortsatt, med 3,5 prosent flere visninger i 2022 enn i 2020. Dette viser at interessen for Statped sine tjenester og digitale ressurser har vedvart og faktisk økt over tid.

Figur 3.25 viser prosentvis andel visninger av forsiden av totale sidevisninger på hjemmesiden. Den viser også fluktfrekvensen – det vil si prosentvis andel sidevisninger hvor brukeren kun var innom én side.



Figur 3.25: Prosentvis andel visning av forside av totale sidevisninger, og fluktfrekvens av totale sidevisninger.

Figur 3.25 viser andelen forsidevisninger av totalt sidevisninger var på 10,3 prosent i 2019, og hadde en liten nedgang til 7,4 prosent i 2020 og 7,9 prosent i 2022. I samme periode har fluktfrekvensen holdt seg stabil på i ovekant av 50 prosent i 2019 og 2020, med en liten nedgang til 48,8 prosent i 2022. Dette tyder på at flere har oppsøkt andre sider enn forsiden på statped.no. Samtidig er det en økning på tid brukt per sidevisning i perioden: I 2019 var tiden 1 minutt og 18 sekunder. Dette økte til 1 minutt og 30 sekunder i 2020 og 1 minutt og 46 sekunder i 2022.

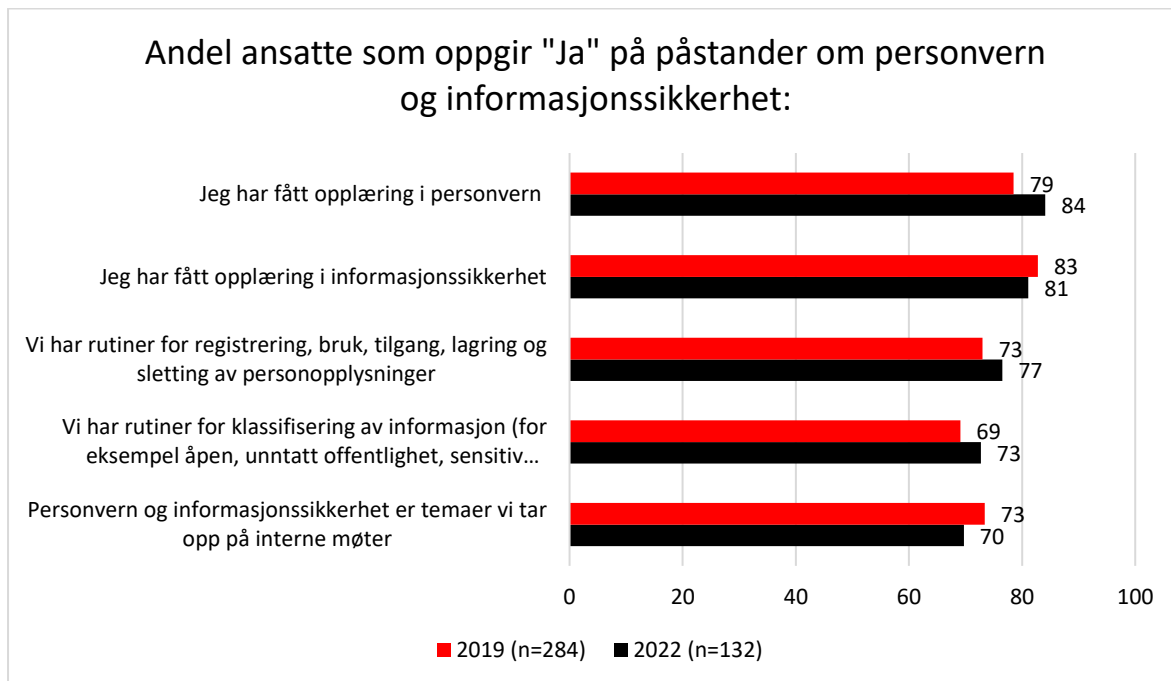
3.7 Personvern og informasjonssikkerhet

God informasjonssikkerhet er en forutsetning for vellykket digitalisering (Kommunal- og moderniseringsdepartementet, 2019). Personvern og informasjonssikkerhet er dessuten svært viktig i en virksomhet som yter tjenester hvor man forvalter sensitive opplysninger og data om enkeltpersoner. Vi har sett nærmere på ansattes opplevelser rundt hvordan slike ting blir ivaretatt i Statped, hvilke rutiner man har og hvorvidt ansatte har fått nødvendig opplæring. Et spesifikt mål og tiltak for Digitaliseringsprosjektet var å anskaffe et system for sikker lagring av digitale mediefiler i tråd med FAIR- prinsippet³. Dette omtales nærmere I eget punkt under.

3.7.1 Ansattes opplevelse av personvern og informasjonssikkerhet i Statped

Ansatte fikk spørsmål i 2019 og i 2022 om opplæring og rutiner innenfor personvern og informasjonssikkerhet. Svarkategoriene var ja, nei og vet ikke. **Figur 3.26** viser andelen som har svart ja på de ulike påstandene. Videre fikk de ansatte spørsmål om i hvilken grad personvern og GDPR er ivaretatt på sin avdeling og resultatene er presentert i

³ Fair- prinsippet: Findable, Accessible. Interoperable og Reusable. Betyr i praksis at ein må kunne finne all informasjon om digitale ressursar på ein stad.

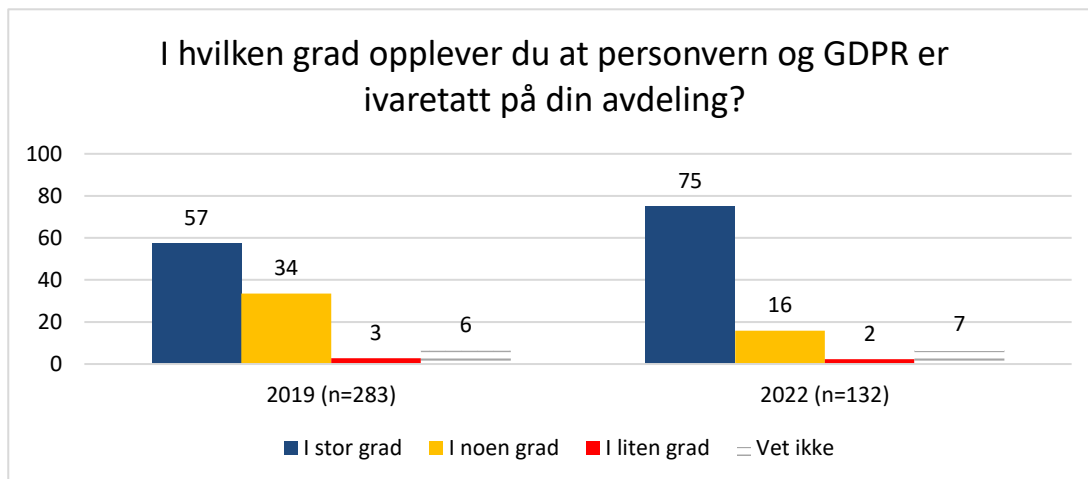


Figur 3.26: Andel ansatte som svarer ja på påstander om opplæring og rutiner innenfor personvern og informasjonssikkerhet i 2019 og 2022.

Figur 3.26 viser en svak økning i andelen ansatte som oppgir at de har fått opplæring i personvern fra 2019 til 2022 (79 % vs. 84 %, $p < 0.05$). En stor andel, om lag 80 prosent, oppgir også at de har fått opplæring i informasjonssikkerhet og denne andelen er relativt stabil på begge måletidspunktene. Ansatte som oppgir at de har rutiner for registrering, bruk tilgang, lagring og sletting av personopplysninger gikk opp fra 73 % i 2019 til 77 % i 2022. Selv om mange oppgir at de har fått opplæring og har rutiner for personvern og informasjonssikkerhet er det allikevel en relativt høy andel som har svart "Vet ikke" på disse spørsmålene. Blant annet oppgir nesten to av ti ansatte at de ikke vet om de har rutiner for "registrering, bruk tilgang, lagring og sletting av personopplysninger" og "klassifisering av informasjon". Dette er en indikasjon på nødvendigheten av å kommunisere rutiner og retningslinjer i linja.

Ansatte fikk også spørsmål om i hvilken grad de opplever at personvern og GDPR er ivaretatt ved avdelingen de jobber i.

Figur 3.27 viser svarene fra 2019 og 2022.



Figur 3.27: Ansattes vurdering av i hvilken grad personvern og GDPR er ivaretatt på egen avdeling: Tall i prosent.

Andelen ansatte som opplever at personvern og GDPR *i stor grad* er ivaretatt på sin avdeling økte fra 57 % i 2019 til 75 % i 2022 ($p < 0.01$). Dette er en positiv utvikling som kan tyde på at man har jobbet aktivt med temaet i løpet av de siste årene. Svært få, 2-3 prosent, oppgir at arbeidet med personvern *i liten grad* er ivaretatt

3.7.2 Forvaltning av digitale mediefiler

Digitaliseringsprosjektet hadde som mål å etablere et sikkert system for lagring av ulike digitale mediefiler (bilder, lyd- og videoopptak) til bruk i observasjon og kartlegging av barn.

Arbeidet med anskaffelsen startet opp i januar i 2020 med intensjon om å få på plass et system innen utgangen av året. Både koronapandemien og kompleksiteten i et slikt system for lagring, førte til at ting tok lenger tid enn antatt. Systemet, som har fått navnet Skybert, er i skrivende stund utviklet, men det pågår fortsatt arbeid med å integrere det mot Statped sine andre systemer. Det er forventet at Skybert er satt i drift i løpet av høsten 2023. Skybert er bygd opp av tre hovedenheter: Portal og app på telefon for Statped-rådgivere, i tillegg til portal for eksterne. Skybert skal bli Statped sitt verktøy for:

- Trygge opptak av mediefiler i forbindelse med tjenesteyting overfor navngitte brukere (sensitive filer)
- Oversikt over Statpeds mediefiler og tilknytning mellom filene (ikke-sensitive filer)
- Oversikt over samtykker og tilhørende mediefiler
- Å lage digitale samtykker som overholder behandlingsgrunnlaget som datatilsynet beskriver
- Å gi eksterne muligheten til å svare på, eller å trekke samtykket digitalt
- Å dokumentere mottatte samtykker fra eksterne

4 Diskusjon og oppsummering

Rapporten gir et innblikk i den digitale utviklingen som har vært i Statped i perioden 2019-2022. Formålet var å undersøke om Statped hadde nådd de ulike effektmålene som Digitaliseringsprosjektet (internt prosjekt i Statped) etablerte for cirka fem år siden. Rapporten er den tredje i rekken til Statped om digital utvikling, hvor hovedrapporten ble levert våren 2022. I denne rapporten har vi sett på utviklingen fra 2019 til 2020 og igjen i 2022 (to eller tre av årene). Det har ikke vært mulig å isolere betydningen av koronapandemien på endring i digitale arbeidsmåter, og vi valgte derfor å være mer deskriptive framfor å gjøre effektanalyser.

Allerede ved avslutning av følgeforskningen i 2019 så vi at Statped var godt rustet og langt framme på områder som digital infrastruktur, digitale ressurser og praksis (Fjørtoft et al., 2020).

De nye resultatene viser at det har vært en fortsatt positiv utvikling blant ansatte både i å ha oversikt over tilgjengelige digitale (lærings)ressurser, og å sette seg inn i nye digitale verktøy og mestre de vanligste digitale verktøy i Statped. Ansatte er også trygge på at de har tilgang på teknisk bistand ved behov.

Ansatte i Statped er stort sett fornøyd med tilgjengelige verktøy og arbeidsmåter. Koronapandemien har akselerert bruken av videomøter og andre digitale verktøy, men mange av de endringene vi har sett fra 2019 til 2020 har fortsatt fram til 2022. Rådgivere i tjenesteytende virksomhet oppgir at de klarer både å "sette i gang tjenester" og "veilede barnehager/skoler til å avdekke behov" på et tidligere tidspunkt i etterkant av Digitaliseringsprosjektet. De er dessuten oftere i kontakt med eksterne samarbeidspartnere (som PPT, skole/barnehage, andre i hjelpeapparatet etc.). Statpedundersøkelsen viser dessuten at brukere og samarbeidspartnere også er fornøyde med digitale tjenester og digital samhandling (Rambøll, 2023).

Et annet interessant funn er om reisetid og reisekostnader. Her har det vært en vesentlig og positiv reduksjon i tråd med målet om «reduisert reisebelastning for ansatte og mer tid til faglig arbeid». Reduksjonen var på hele 42 prosent i 2020 sammenlignet med 2019, og den gikk ytterligere ned i 2022 (56 prosent fra 2019). Ettersom måletidspunktet var 1. kvartal, kan man ikke si at koronapandemien hadde noe stor innvirkning på 2020-målingen, men kan ha hatt som indirekte konsekvens at flere er fortrolige med videomøter som erstatning for å reise til fysiske møter.

Statped har hatt som mål å bli enda mer brukerorientert og å redusere noe av avstanden til brukerne ved å opprette et lavterskeltilbud for kontakt. Dette har man oppnådd ved å etablere tjenesten *Spør Oss*. Data fra tjenesten (s.15) viser at det har vært en populær måte å komme i kontakt med Statped på, noe som var spesielt tydelig under pandemien. Samtidig ser vi en vesentlig endring i andel rådgivere som oppgir at de har mottatt henvendelser utenom ordinær saksgang: Fra litt over 60 prosent av rådgiverne i 2019 ned til 40 prosent i 2022 (se Figur 3.21). En årsak kan være at informasjon eller ressurser på Statped.no har dekket noe av behovet for «akutte spørsmål».

For oss ser det ut til at Statped har beveget seg i ønsket retning i henhold til alle effektmålene. Vi kan ikke si at Digitaliseringsprosjektet har vært eneste årsak, men når koronapandemien kom var Statped som organisasjon godt forberedt med digital infrastruktur på plass, og ansatte som hadde erfaring med videomøter og skybaserte samhandlingsplattformer. Pandemien påvirket folks arbeids- og reisevaner, og man kan si at i Statped forsterket den en allerede positiv digital utvikling. Oppsummert ser det ut som om målene med Digitaliseringsprosjektet er nådd, og det er rimelig å hevde at tiltakene fra prosjektet har bidratt.

Hva med fremtidens Statped?

De siste årene har offentlig sektor vært preget av utviklingsoptimisme og tro på at digitalisering skal modernisere staten (Løberg, 2022). Målet med digitaliseringspolitikken er å skape effektive og brukerorienterte tjenester (St.meld. 22 (2020–2021; St.meld. 27 (2015–2016)). En fersk litteraturgjennomgang viser at selv om digitalisering gir muligheter for både effektivisering og brukerorientering medfører det også en rekke underkommuniserte sosiale kostnader (Løberg, 2022). Digital forvaltning kan gi brukere enklere tilgang til tjenester, med det stiller også krav til digital kompetanse. En annen utfordring er effektivitet ofte forutsetter standardisering, noe som nødvendigvis ikke er forent med brukerorientering. Målet om både effektive og brukerorienterte tjenester på samme tid vil derfor ofte avhenge av kompleksiteten i brukernes behov.

I Statped har digitaliseringen til nå fungert som *støtte og forsterking* av tjenestene man tilbyr – ikke en erstatning. Eksempler er bruk av omvendt undervisning *før* fysiske kurs og samlinger, og bruk av både formelle og uformelle videomøter for hyppigere samhandling med kolleger og eksterne. Det er fortsatt mennesker som utfører saksbehandling og eksterne tjenester, men oftere ved hjelp av teknologi. Kognitive oppgaver og beslutningsprosesser er altså ikke automatisert i digitale systemer. Eksempelvis så er det rådgivere som betjener Spør Oss-chatten – ikke en robot.

Digitalisering av enkelte rutineoppgaver, såkalte sekundæroppgaver, kan bidra til økt kapasitet til å utføre faglig arbeid på samme tid eller mindre tid enn før (Andersen, Kamsvåg og Torvatn, 2020). Et eksempel er søknadsskjema utviklet for PPT-kontorene, hvor søknadsskjema for systembaserte tjenester fylles ut i nettleseren (er delvis digitalisert). Dette kan gå rett i Statpeds administrative system, og frigjøre tid til arkivering. Mens søknadsskjemaet for individbaserte tjenester må lastes ned og fylles ut, underskrives og sendes fra PPT enten som brev eller med digital post – og må i større grad behandles manuelt både hos saksbehandlere i PPT og i Statped. Selv om individualsaker vil være mer komplekse, kan det være mulig å tilby en digital løsning for dette også. Men for å kunne utvikle digitale systemer som er gode nok, er det viktig at de med domenekunnskap om fagfeltet, altså rådgivere, er involvert og tett på i utviklingen av nye digitale systemer (Andersen et al., 2020). Tatt i betraktning den digitale utviklingen vi har hatt de siste årene, særlig innenfor kunstig intelligens, er det heller ikke utenkelig at søknadsskjemaene etter hvert kan bli heldigitale, inkludert beslutning og vedtak på spesialpedagogiske tjenester. Det som er sikkert, er at behovet for Statped-ansatte sin kompetanse ikke kommer til å forsvinne - så lenge det er et mål om å tilby likeverdige og tilpassede spesialpedagogiske tjenester over hele landet.

5 Referanser

- Abeysekera, L. & Dawson, P. (2015). Motivation and cognitive load in the flipped classroom: definition, rationale and a call for research. *Higher Education Research & Development*, 34:1, 1-14. DOI: 10.1080/07294360.2014.934336
- Andersen, T.K.; Kamsvåg, P. F.; & Torvatn, H.Y. (2020). Hvordan påvirker digitalisering akademikeryrkene? En kikk inn i glasskulen. Rapport. ISBN: 978-82-14-06511-4. Trondheim: SINTEF.
- Fjørtoft, S.O., Buland, T., Mordal, S., Midtgård, T. & Gjøsund, G. (2020). Digitalisering i Statped. Sluttrapport fra følgeforskning. Rapport. ISBN: 978-82-14-06288-5. Trondheim: SINTEF Digital og NTNU Samfunnsforskning.
- Kane, G. C., Palmer, D., Nguyen-Phillips, A., Kiron, D. & Buckley, N. (2017). Achieving digital maturity. Adapting your company to a changing world. MIT Sloan Management Review and Deloitte University Press.
- Kommunal- og moderniseringsdepartementet (2019). Én digital offentlig sektor. Digitaliseringsstrategi for offentlig sektor 2019–2025
- Løberg, I.B. (2022). Utviklingsoptimisme kan skjule økonomiske og sosiale kostnader i den digitale forvaltningen. *Arbeid og velferd // 3 // 2022*
- Rambøll (2023). Statpedundersøkelsen 2022. Hovedrapport.
- St.meld. 27 (2015–2016) Digital agenda for Norge IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet
- St. meld 22 (2020–2021) Data som ressurs— Datadrevet økonomi og innovasjon