Banktjenester

Mange sliter med å bruke banktjenester. Enkelte banker har ikke lengre en skranke innbyggerne kan gå til for å få hjelp. I dette delprosjektet tar vi bl.a. for oss gruppen «eldre».

* Mulighet for personlig kontakt
* Utfordring med bruk av ID-brikke – også på andre tjenester enn bank.
* DNB krever utfylling av skjema i forhold til hvitvasking – kreves legitimasjon; enten pass eller førerkort eller innlogging med ID.
* Hva skjer når banken endrer lay-out?
* Vipps – hva gjør man hvis man må ha to banker?
* Gjør språket forståelig på nett – forenkling av språk
* Hvordan bruke banktjenester samtidig?
* Ved søknad om boliglån, hvordan få hjelp av veileder?
* Hvordan sørge for at man slipper å bytte rådgiver?
* Banker som krever gebyr, f.eks. når man sett inn i bank, selv om man gjør gratis egne tjenester
* Forskjellen mellom bankrådgiver og salg av bankens produkter
* Utsending av bankkort bør gjøres rekommandert.
* Behov for å ta ut kontanter i banken, i automaten får man ikke bestemme størrelsen på pengesedler
* Personlig økonomi blir vanskelig når man ikke lenger har kontanter – bør bli obligatorisk
* enklere med mobilbank som har bedre oppsett enn nettbank
* hvordan få hjelp til offentlige tjenester?
* Hvordan forholde oss når ID-brikke får over i historien.
* Viktigheten av å installere Vipps
* Hvordan kan banken hjelpe brukere som trenger en personlig kontakt?
* Brukere må ha anledning til å ha en personlig kontakt i banken
* Behov for service fra bankene
* Bankene må lage en video om hvordan nettbanken fungerer
* Hvordan kan bankene gi digital hjelp til kundene mens de er i nettbanken, f.eks. hjelpetekst og forklaringer når man holder markøren over et ikon eller en tekst.

Søke offentlige tjenester

Mange har en utfordring med å søke offentlige tjenester. De har problem med innlogging og utfylling av søknadsskjema og språket er vanskelig å forstå.

* Taushetsplikt er viktig
* Mangel på kunnskap
* Forståelse av passord, innlogging
* Mye situasjoner som plutselig oppstår, tilgang til hjelp
* Hvor kan man gå?
* Forstå dokumenter fra f.eks. NAV
* Digital hjemmehjelp (jusstudenter, it-studenter?)
* Skanne inn legitimasjon til bank
* Balansegang mellom å yte hjelp og ikke gjøre noe galt
* NAV-pensjon, vanskelig å forstå
* Konkrete, enkle setninger

Utfordringer for dem som kan for lite norsk

Det er ofte vanskelig tekst på nettsider og i søknadsskjema.

* Gjør man språket for enkelt får man ikke all essensen, det presise
* Bruke Google-tjenesten til oversetting
* Bruke NAV til hjelp
* Språk er nøkkelen til alt
* Samarbeid mellom de forskjellige etatene i kommunen slik at ting kan bli mer enhetlig
* Alternativ å lage skjemaer også på engelsk
* Forenkle språket til det som kan forenkles
* Legge samfunnskunnskap inkl. skjema-velde i grunnskole
* Kompetansesenteret kan ta mer ansvar for opplæring
* Trygghet til å spørre om hjelp
* NAV og kommunikasjonssenteret mer samarbeid
* Alle etater har mandat for et språk
* Hva med en knapp for enkel engelsk og vanskelig engelsk, evt. forenklet norsk
* Legge inn ordforklaring i kompliserte uforståelige ord
* De som eier nettsider må utforme skjemaer til «klart språk»
* Drop-in med å bistå spørsmål og evt. forhåndsutfylte skjema
* Hvis problemer med generelle skjema må netteier forbedre diss.
* Opprette grupper, f.eks. frivilligsentralen, hvor de kan lære seg norsk
* Lære av de som har problemer med å fylle ut skjemaer og tekst og gi tilbakemelding på dette til skjemaeier.

Eldre som ønsker veiledning og ikke opplæring

En brukerundersøkelse viste at de fleste eldre i Halden ønsker veiledning eller hjelp ved behov, de er ikke interessert i å lære noe nytt. Hvordan møter vi dette problemet?

Fra 55 år og eldre.

* Inspirere til å finne hvilke muligheter og tilbud som finnes i kommunen.
* Seniornett og biblioteket.
* Datakafé
* Få avisa til å informere
* Du vil jo lære noe nytt når du vil ha hjelp ved behov
* Trene på det du lærer
* Én til én-trening
* Ikke for store grupper på kurs, 5-6 stk.
* Generell opplæring
* Grunnopplæring
* Slette ting etter dødsfall
* Avtale problemstilling
* Ha et skjema
* Én til én
* Vil jo lære det for videre bruk
* La vedkommende gjøre ting sjøl
* Nettbank

Barn og unge uten digital kompetanse

Dagens unge bruker PC til spill og sosial omgang. Allikevel er det unge med store huller i sin digitale kompetanse. Hvordan tette disse hullene? 6-25 år.

* Bruker mye tid på spill
* Har lite kunnskap om bank-ID, epost,
* Dette må de lære på skolen
* Tema på aktivitetsklubber (fritid, inkl. idrett)
* Foreldre bør lære opp foreldre (hvis de kan det)
* Bruke flere plattformer gir økt kunnskap.
* Bruk av pc gir større utfordringer og økt kunnskap
* 3 grupper: 18 år: da må de, 13 år: sosiale medier, de under 12.
* Mangel på kunnskap om offentlige tjenester
* Opplæring på skolen – ikke lovpålagt
* I barnehagen opplæring om farene på nettet. Nettvett
* Konkret opplæring. Fått mer kompetanse gjennom pandemien
* Foreldre trenger opplæring i å sette begrensninger på digitalt utstyr.
* Lærere/pedagoger følge opp i foreldresamtaler
* Problemer med ressurser på skolen
* Ekstern person som kommer inn og lære om/ lærer blir for kjedelig
* Kredittkort/bank-ID, renter/ikke betaler, budsjett. Skattemelding
* Opplæring helsejournal, altinn.no
* Det digitale offentlige Norge, tema april neste år,
* Blir foreldre
* Sikkerhet, deler passord
* Kunnskap om at digitale penger også er penger
* Skolen må drive opplæring
* Kode digitalt, nettvett, spill
* Ungdomsklubber, ting blir først interessant når man trenger det
* Eget fag i skolen, skriving/touch, også bokstavopplæring
* Skolen – under norskopplæring
* Lære mer om digitale tjenester i det offentlige
* Sikkerhet på nett er viktig, nysgjerrighet og læring, barnefilter, opplæring foreldre, foreldremøter
* Nettvett for de mellomstore, opplæring forståelse og konsekvenser. Må formidles på en ok måte, nysgjerrigheten
* 18: Det offentlige på bidra til å øke kompetansen, bor for seg selv.

Har biblioteket ansvar for andres tjenester?

NAV, skatteetaten, banker og andre henviser desperate folk til biblioteket for å få hjelp, men har egentlig biblioteket ansvaret for andres tjenester?

* Én til én-veiledning
* Kursrekke til Indre Østfold
* Kurs for nybegynnere
* Veiledning
* Hva har vi oversikt over?
* Ansvar der det skal være!
* Lærling, hvilke typer spørsmål, NAV, statsinformasjon, helse, teknisk, bank,
* Informasjonen må være analog, de er inne på Facebook, seniornett
* Oppslag etater; hva kan vi hjelpe med?
* Nivåer
* Matbutikken, kjøpesentre, Vaterland
* Telefon, fysisk skjema
* Skjermet
* Kopiere Indre Østfold-modellen
* Telefonnummer viktig for folk