



Datahjelp for vettskremte



**INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE**
- på kornet



Indre Østfold kommune

Fem kommuner slått sammen 01.01.2020

Trøgstad, Eidsberg, Askim, Spydeberg, Hobøl

Innbyggertorg og bibliotek i de største tettstedene

Møtested for lokalbefolkningen

En felles storstue hvor man kan møtes, et levende hus
hvor alle er velkomne

Jobbe, studere, låne bøker, delta i ulike aktiviteter og
kulturarrangementer

Alle skal kunne engasjere seg og påvirke nærmiljøet

Innbyggere inviteres til samarbeid og bidra til å bygge
sitt lokalsamfunn



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
– på kornet



Innbyggertorg og bibliotek

Innbyggertorg og bibliotek står for kontakt med publikum enten ved fysisk oppmøte, epost, eller telefoni.

Godt samarbeid med frivilligheten

Lag og foreninger kan låne møterom gratis



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
- på kornet

Digital inkludering

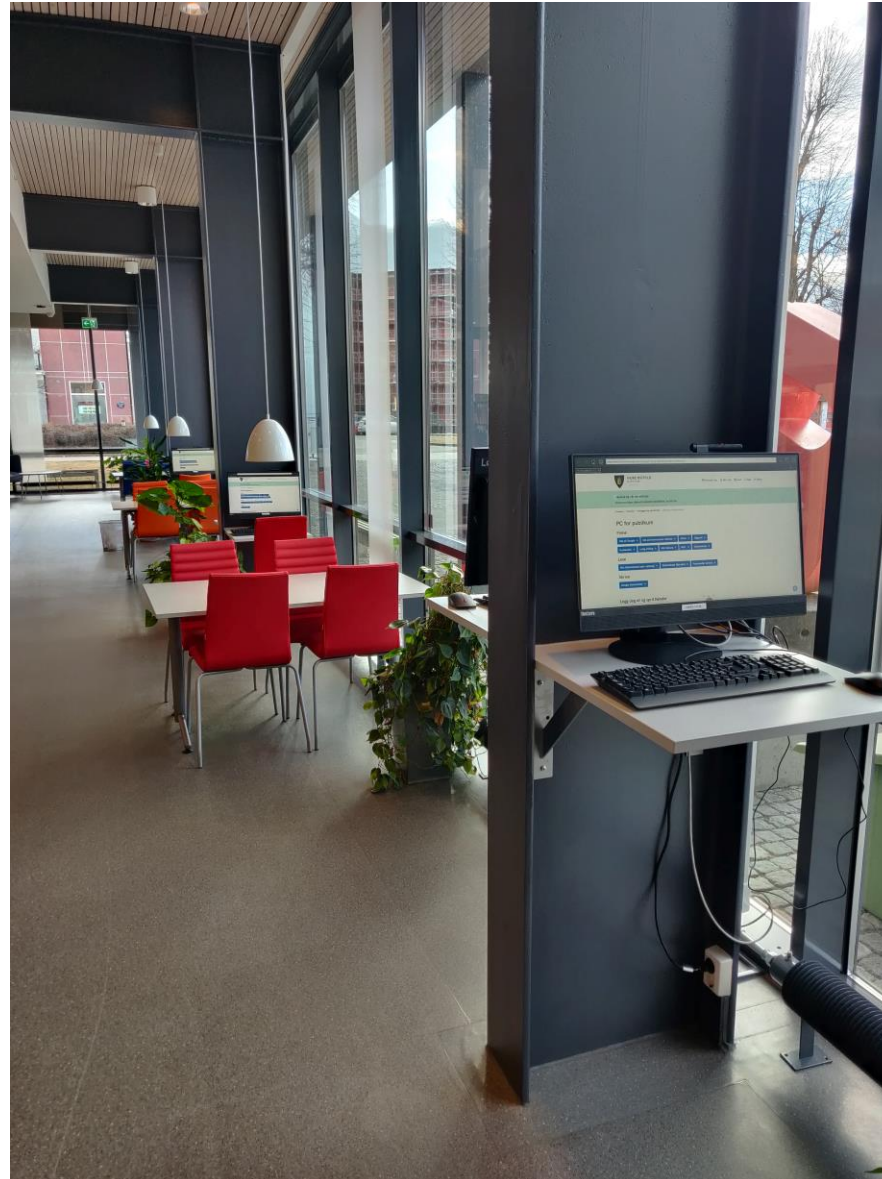
- Livsmestring
- Bruk av digitale kanaler krever ressurser på tre plan
- Nettverk – internettforbindelse
- Datautstyr – datamaskin, nettbrett, smarttelefon
- Kompetanse



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
– på kornet

Hva kan vi hjelpe med?

- Publikumsmaskiner med tilgang til skriver
- Internettforbindelse til egne enheter
- Kompetanseheving / digital inkludering



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
- på kornet

Datahjelp for vettskremte - kompetanse

Bli kjent med – kursserie

Bli kjent med iPad og iPhone

Bli kjent med android / andre smarttelefoner

Bli kjent med PC

Tittelen kan tilpasses til innholdet



Datahjelp for vettskremte - kompetanse

Fokus

- Komme på riktig kurs etter hvilken type de har
- Bruke egne enheter for økt læringsutbytte
- Følge demonstrasjon og øve selv



Datahjelp for vettskremte - kompetanse

Erfaring fra kurs

- Passer godt til pensjonister
- Nå ut til målgruppen er vanskelig
- Vanskelig å nå ikke-digitale med digitale kanaler
- Samarbeide med lag/ forening – Pensjonistforening



Datahjelp for vettskremte - kompetanse

Erfaring fra kurs

Passord er en utfordring – eks. Apple ID

Hva slags type mobil har jeg?

Synliggjøre innhold på en god måte

Viktig med små grupper



Bestill en digital veileder

Datahjelp for vettskremte - kompetanse

Gratis datahjelp

Dette er et tilbud til deg som trenger hjelp til bruk av PC, smarttelefon og nettbrett.

Alle som bor i kommunen kan få gratis datahjelp. På våre innbyggertorg og bibliotek arrangerer vi forskjellige datakurs, som en del av prosjektet Datahjelp for vettskremte. Du kan også få datahjelp via telefon eller ved personlig oppmøte.

Du kan få hjelp til

- å komme deg på internett og bruke nettsider
- utfylling av digitale skjemaer
- jobbsøking
- å bruke bibliotekets nettjenester
- å bruke e-post
- å laste ned programmer og applikasjoner

Avtal tid for veiledning

Send oss forespørsel på skjemaet under, eller ring oss på [69 68 10 00](tel:69681000) for å avtale tid.

Navn*

Telefon*

E-post



Datahjelp for vettskremte - kompetanse

Bestill en digital veileder

- inntil 60 minutter av gangen
- Personlig digital veileder
- Nytt bestillingsskjema



Datahjelp for vettskremte - kompetanse

Erfaring fra digital veiledning

- Appellerer mest til pensjonister
- De bestemmer tempoet
- Dekker brukerens behov bedre



Datahjelp for vettskremte - kompetanse

Drop-in

Brukes mest av mellomsjiktet mellom selvhjulpne og de ikke-digitale

En konkret utfordring

Trenger sjelden kursing, mest utførelse



Datahjelp for vettskremte - kompetanse

Erfaring fra Drop-in

Sårbart

- Kø
- Kompetanse tilstede?
- Ingen mulighet for forberedelser



Utfordringer for datahjelp

Publikum ønsker kurs i netthandel og nettbank

Praktiske og etiske problemstillinger

Ingen standard

Vanskelig å gjennomføre en handel

Vanskelig å vise nettbank uten Bank ID

Ny øvingsmodul for nettbank på Digi - Nettbanksimulering



Digital Inkludering

Viktig med riktig innstilling

Møt brukeren med respekt for å ha «tatt steget»

Gjør brukeren trygg, ingenting er dumt

Velkommen til å spørre igjen

Gjør det enkelt, vis én metode



Behov i fremtiden

Datahjelp også i fremtiden!

Folk har mer digital kompetanse, men kanskje ikke
innen offentlige dokumenter

Kommentar

Noen brukere har problemer med å ta kontakt via telefon

Faller dermed ut av statistikken

«Kostnaden» for brukeren for å ta kontakt blir større enn muligheten for gevinst gjennom riktig hjelp

Kan bidra til økt klasseskille

Kan arenaer som innbyggertorg og bibliotek være en del av løsningen?

(Enda) bedre veiledere på nett og fokus på kompetanseheving