



Difi

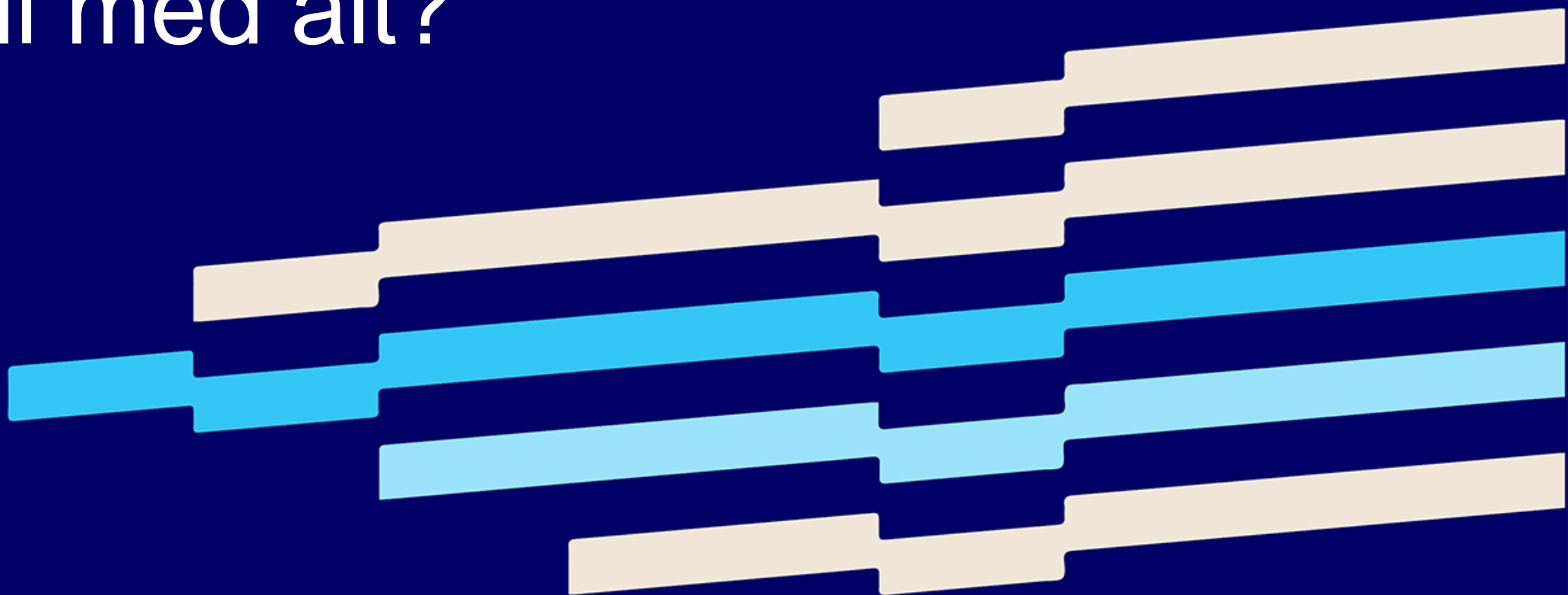
Direktoratet for
forvaltning og ikt



Veiledning i bruk av digitale tjenester. Skal du hjelpe til med alt?

—

#monahovlandjakobsen #difi
#Forum for offentlig service



Difi – Direktoratet for forvaltning og IKT

Om Difi

Vi må omstille oss – også i offentlig sektor – viss det framleis skal vere mogleg å sikre eit høgt velferdsnivå i åra som kjem. Det er det samfunnsoppdraget og strategien til Difi fram til 2020 handlar om: Vi skal få omstilling til å skje.

Difi får omstilling til å skje

Vår visjon

Difi sine tre satsingsområder

- Effektivisering – ein smartare og meir kostnadseffektiv offentlig sektor
- Brukarorientering – ein offentlig sektor betre tilpassa brukarane
- Samordning – ein meir heilskapleg offentlig sektor



Forum for offentlig service

Forum for offentlig service er en landsomfattende organisasjon som arbeider for å fremme omstilling til en innbyggervennlig offentlig serviceforvaltning. Forumet er partipolitisk uavhengig.

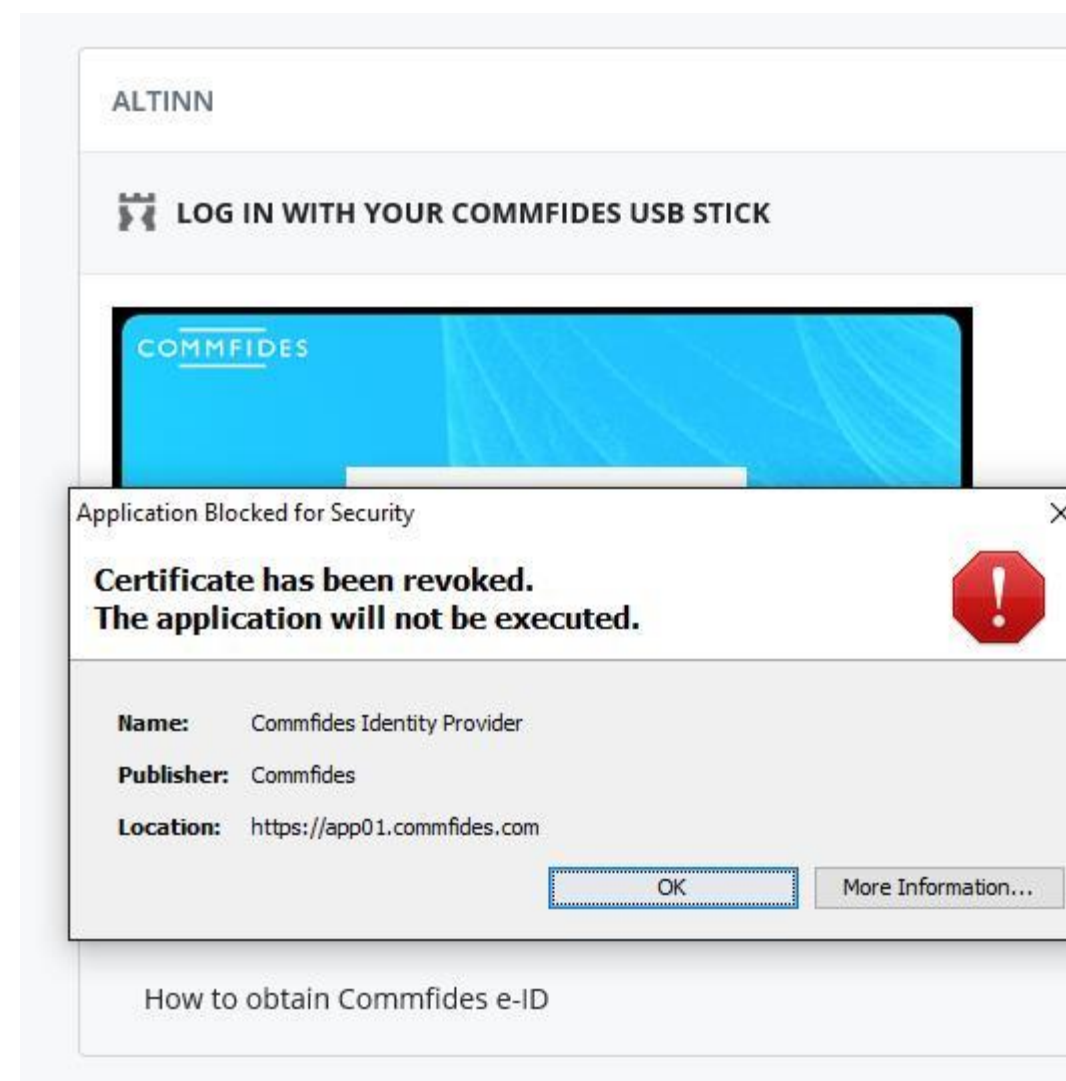
<http://www.offentligservice.no/om-forumet.412475.no.html>



Er det mange som trenger hjelp til det digitale?



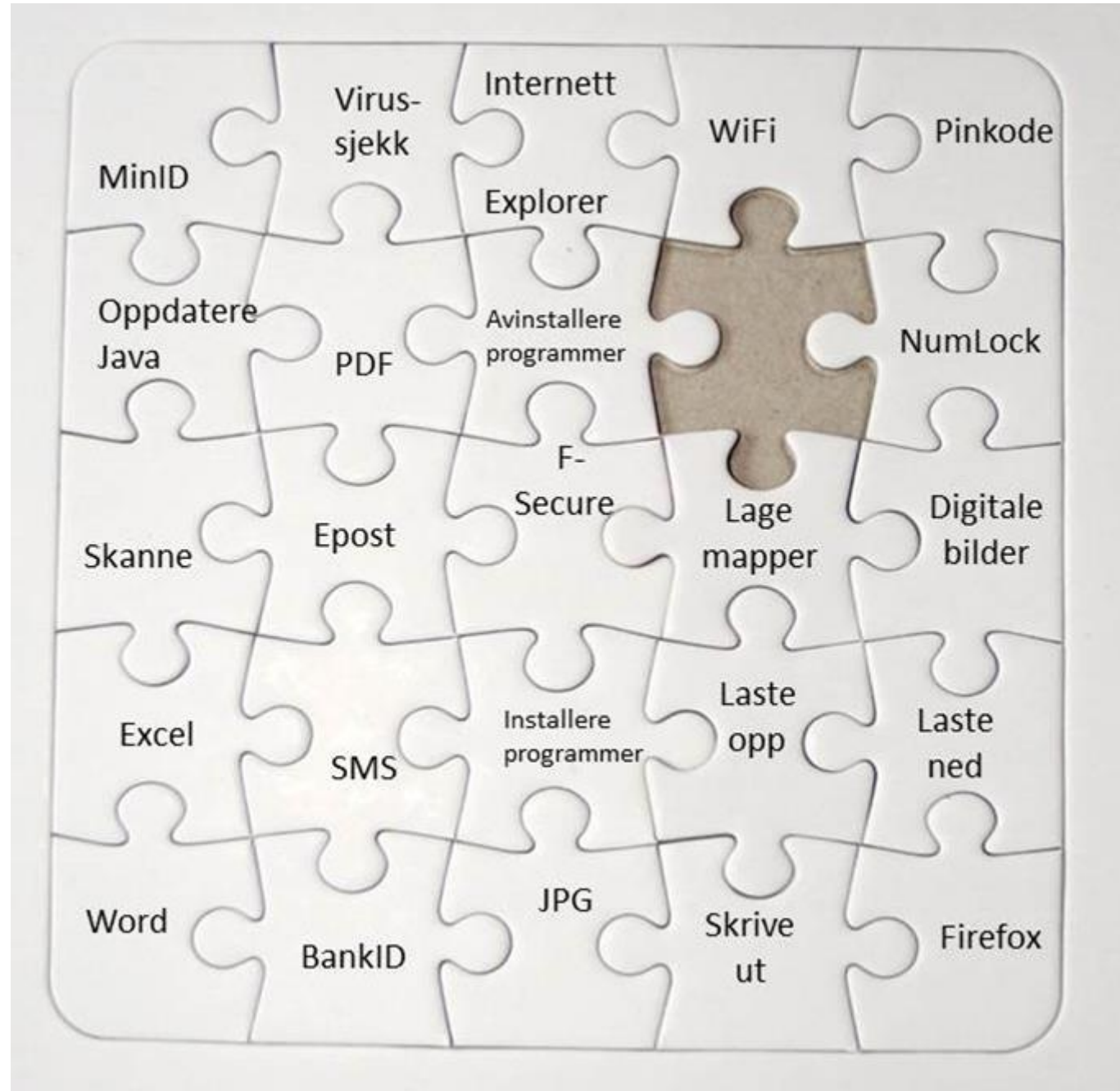
Enkelte brukere opplever nå problemer med å logge inn i Altinn. Vi beklager dette.



Livet et fullt av feilmeldinger



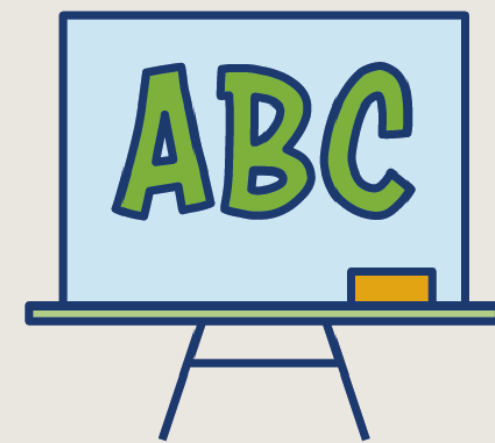
Når er man digital nok?





Hva er grunnleggende digital kompetanse?

- **Tilegne og behandle**, som innebærer å kunne bruke ulike digitale verktøy, medier og ressurser til å søke etter, navigere i, sortere, kategorisere og tolke digital informasjon hensiktsmessig og kritisk.
- **Produsere og bearbeide**, som innebærer å kunne bruke digitale verktøy, medier og ressurser til å sette sammen, gjenbruke, omforme og videreutvikle ulike digitale elementer til produkter, for eksempel sammensatte tekster.
- **Kommunisere**, som innebærer å kunne bruke digitale verktøy, ressurser og medier til å samarbeide i læringsprosesser, og til å presentere egen kunnskap og kompetanse til ulike mottakere.
- **Digital dømmekraft**, som innebærer å kunne bruke digitale verktøy, medier og ressurser på en forsvarlig måte, og å ha et bevisst forhold til personvern og etisk bruk av Internett.



God kompetanse



1 345 000

45 %

Noe kompetanse



1 045 000

35 %

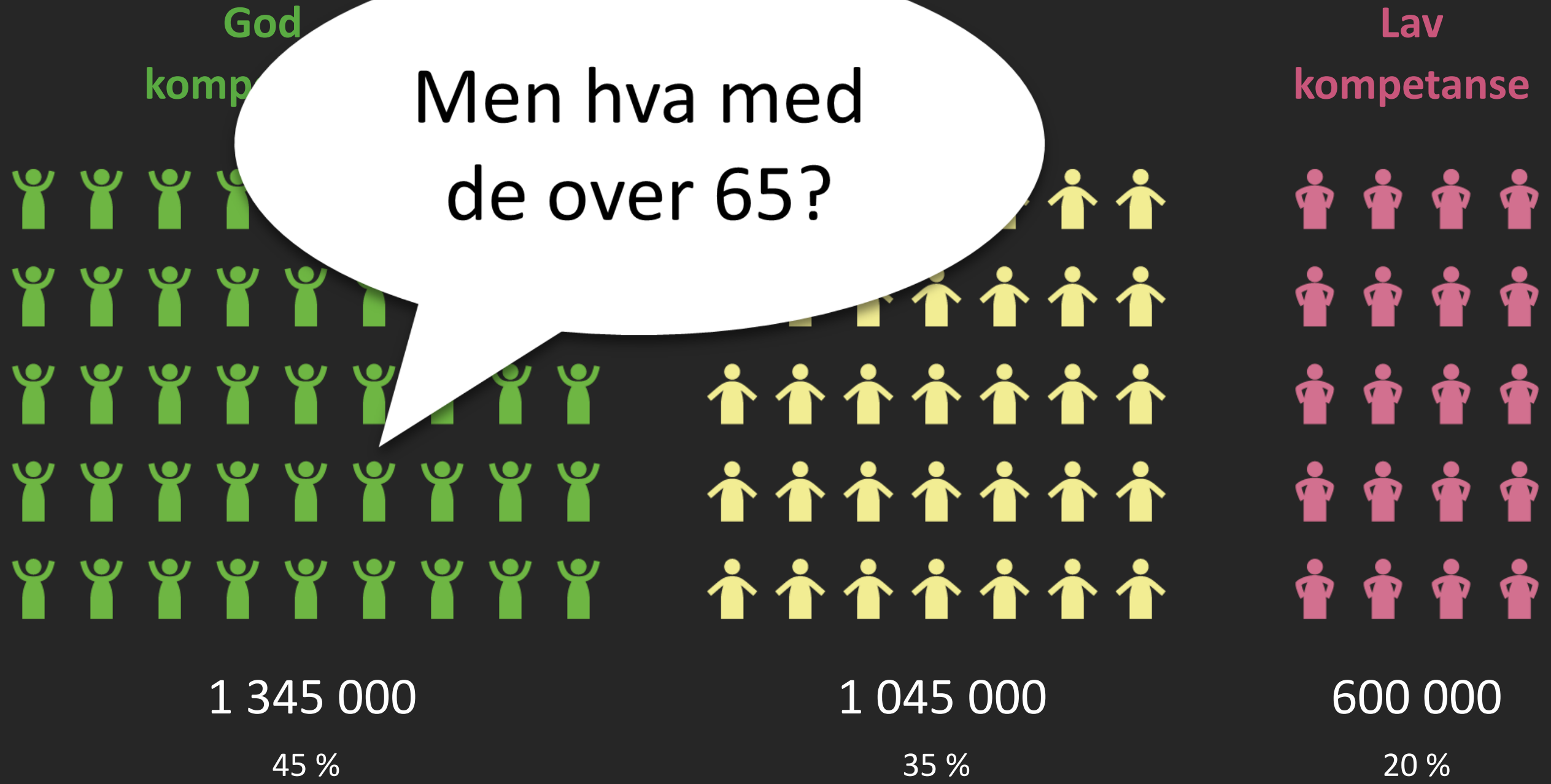
Lav kompetanse

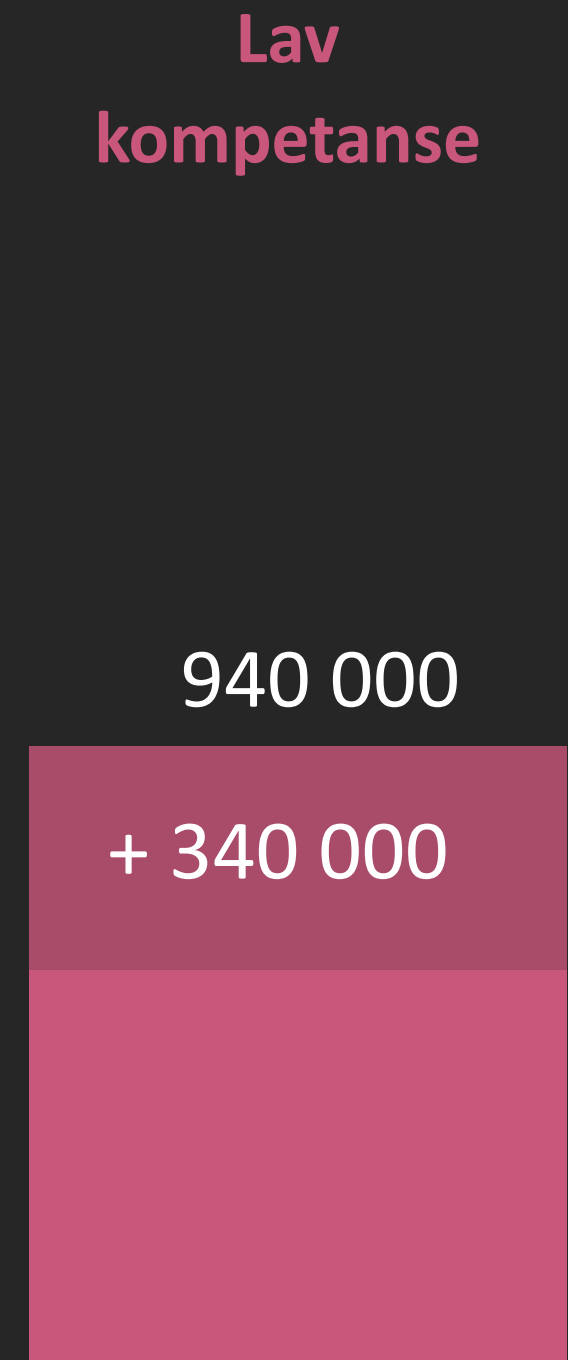
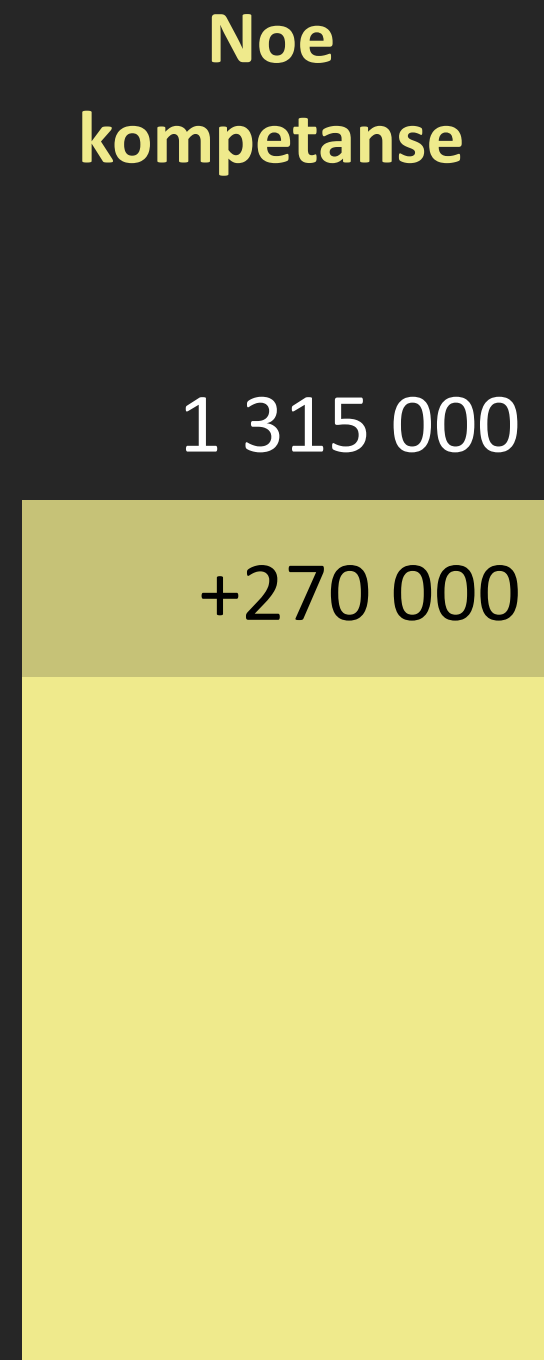
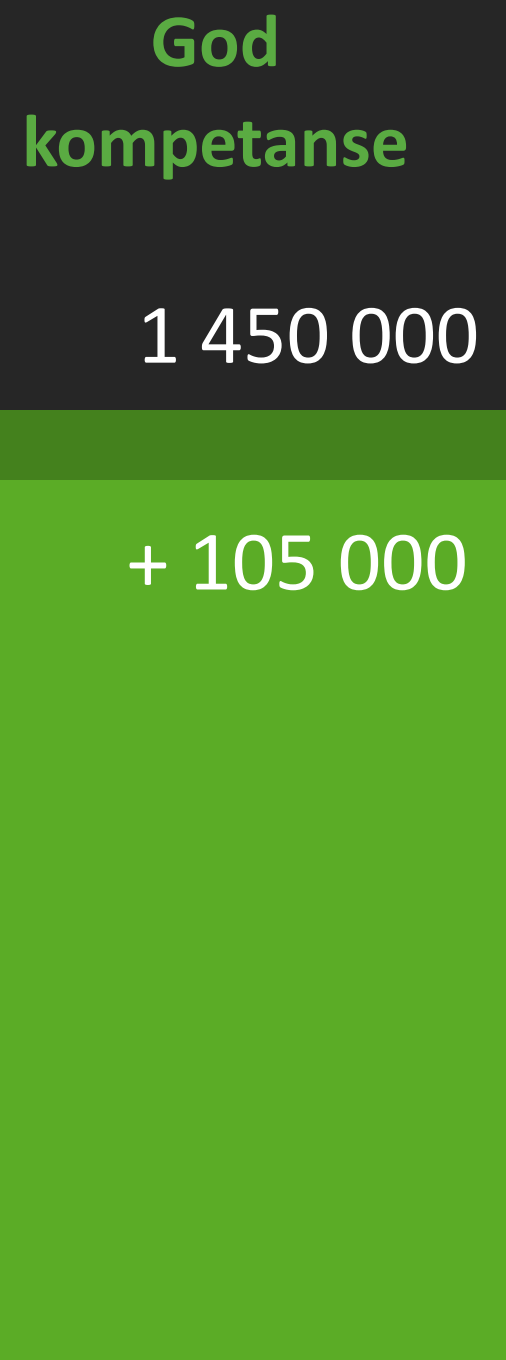


600 000

20 %

Men hva med de over 65?

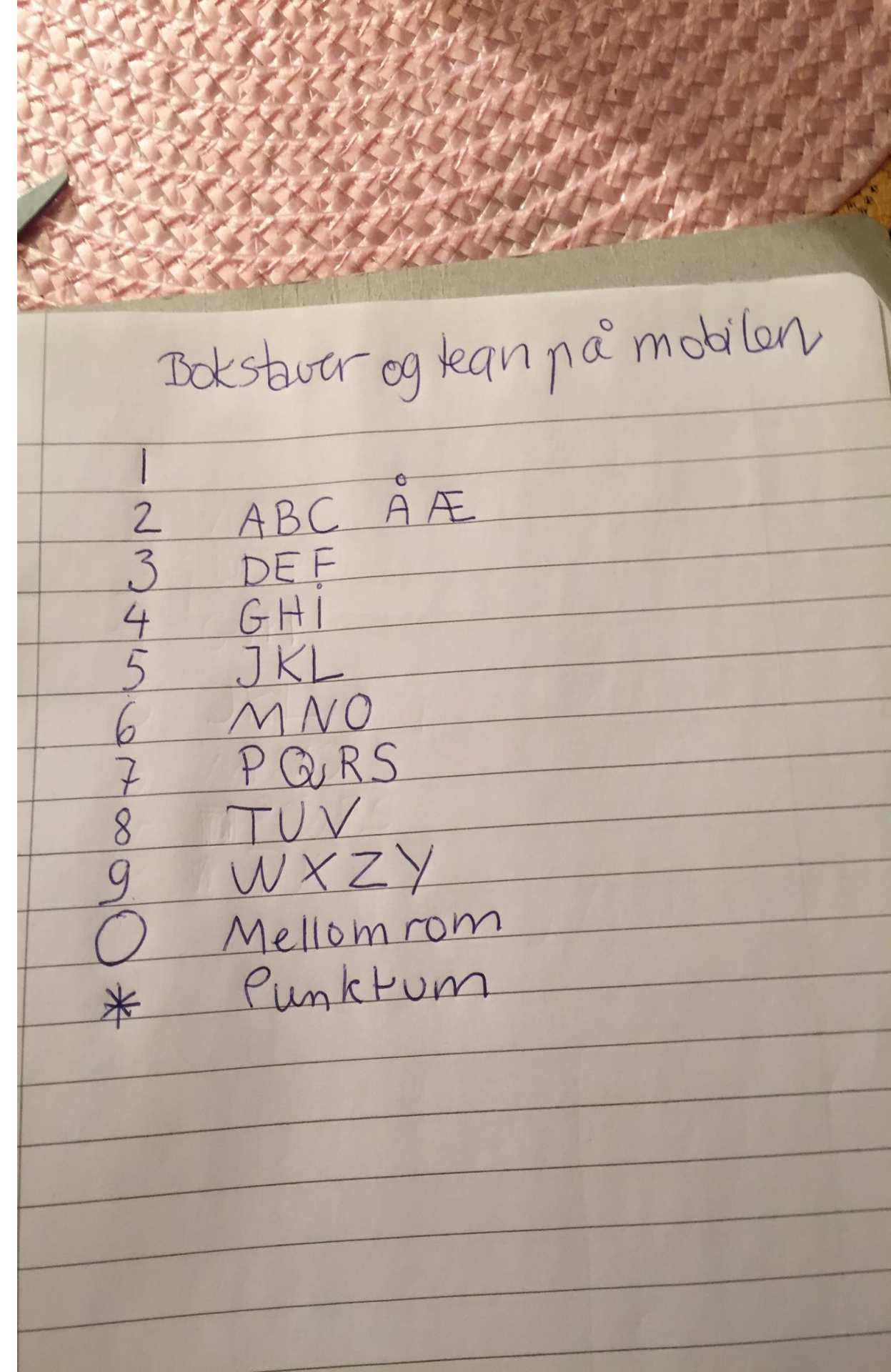




Utvalg: 16-65 år og 65+
Kilde: SSB / PIAAC, estimerer fra Difi

Hva trenger innbyggerne hjelp til i sine digitale liv?

Noen trenger hjelp til det meste





De mest sårbare gruppene:

De mest sårbare gruppene er identifisert i bl.a. SIFOs/Deltasenterets rapport 2 og 5 i 2014, og i statistikk fra SSB:

- Førstegenerasjons innvandrere fra ikke-vestlige land, med spesielt fokus på kvinner
- Eldre over 65 år
- De som står utenfor arbeidslivet, blant andre trygdede/hjemmeværende
- Mennesker med ulike nedsatte funksjonsevner

Skal du hjelpe til med alt?

Du (biblioteket) er en av flere hjelpeinstanser

Disse søkerne får innvilget tilskudd i juni 2016:

Finnmark fylkesbibliotek

Furuset bibliotek og aktivitetshus

Sølvberget, Stavanger bibliotek og kulturhus

Sør-Trøndelag fylkesbibliotek

Lørenskog bibliotek

Kristiansund bibliotek

Flatanger folkebibliotek

Steinkjer bibliotek

Senior'n kultur og aktivitetssenter Kragerø

AOF Østfold

Gran bibliotek

Vindafjord kommune

60 000,-

Stiftinga Grannehjelpa, Frivilligsentralen Kvam

45 000,-

Samisk Studieforbund

155 600,-

Sula frivilligsentral

25 000,-

Voss bibliotek

35 000,-

Seniornett Norge for Agder-fylkene

75 000,-

Seniornett Norge for Nord-Troms og Finnmark

75 000,-

AOF Møre og Romsdal

200 000,-

Les mer om økt digital deltagelse på digidel.no

Seniornett – får seniorenne på nett!

Forside Tips og triks Opplæring Lokalforeninger Få datahjelp Bli medlem

Seniornett - Internett for alle
from Seniornett Norge

Å LÆRE DATA
HANDLER OM MOTIVASJON.

Bli med i Seniornett!
Trenger du kurs eller veiledning? Seniornett har lokalforeninger over hele landet.

Medlemsfordeler:

- ✓ Tilgang til lokalforening
- ✓ Hjelp når du står fast
- ✓ Seniornett-magasinet
- ✓ Månedlige medlemsbrev
- ✓ Tilgang til opplæringsmaterieill på seniornett.no

[Ja, jeg ønsker å bli medlem](#)

[Datahjelp](#)

iPad-kurs for Seniorer
Slutt å fjerne - gå på kurs!

Oversikt Nybegynner Viderekommen Erfaren Spesial Kontakt

For seniorer – i Oslo

Selv om Apple sin iPad ses å være lett å lære seg, er det mange som savner et kurs for å lære å bruke brettet på en god og effektiv måte. Sammen med HLF Oslo har iPadkurs.no spesialisert seg på opplæring av seniorer og andre som har liten eller ingen erfaring med bruk av data. Den typiske deltaker er i alderen 65 - 85, men vi plener også å ha både 55- og 95-åring.

HLF Oslo
Helse- og Læringsforbundet
Din helse - vår sak

AOF
Studieforbundet

Avdelinger Våre tilbud Om AOF Nyhetsarkiv

Dataopplæring

Samfunnet vi lever i blir mer og mer digitalisert. Vi kommuniserer, jobber, handler og oppdaterer oss digitalt. For svært mange er bruk av mobiltelefoner, nettbrett og PC viktig dagligdagse verktøy. I dagens samfunn forventes det at du behersker data og Internett både på jobb og hjemme. Data er med andre ord blitt et verktøy vi alle sammen må ha et aktivt forhold til. En god start kan være å finne ditt kurs hos AOF.

[Om tilbudet](#) [Se alle tilbud](#) [Be om mer informasjon](#)

Offentlige hjelpesider - Difi hjelper deg


NORGE .NO Veiviser til offentlige tjenester på nett

Om Norge.no | Bokmål | Nynorsk | English | A A


Søk SØK

Finn tjeneste Livssituasjoner Digital borger


Digital borger



Velg digital postkasse
Du kan velge mellom Digipost og e-Boks

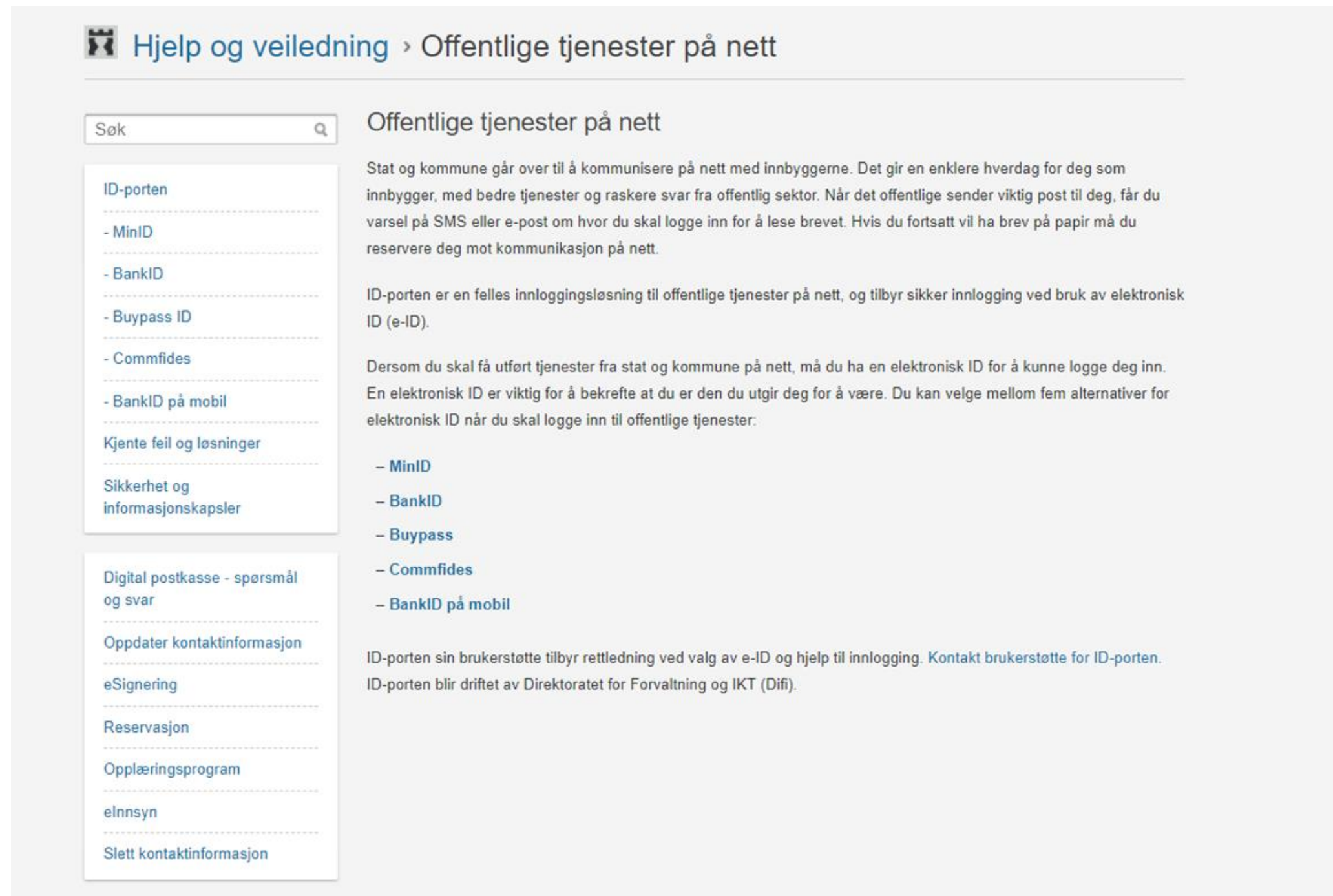


Oppdater kontaktinformasjon
Rett mobilnummer og e-postadresse



Elektronisk ID
Innlogging til offentlige tjenester på nett

Offentlige hjelpesider - Difi hjelper deg



Hjelp og veiledning > **Offentlige tjenester på nett**

Søk

- ID-porten
- MinID
- BankID
- Buypass ID
- Commfides
- BankID på mobil
- Kjente feil og løsninger
- Sikkerhet og informasjonskapsler

Digital postkasse - spørsmål og svar

Oppdater kontaktinformasjon

eSignering

Reservasjon

Opplæringsprogram

elnnsyn

Slett kontaktinformasjon

Offentlige tjenester på nett

Stat og kommune går over til å kommunisere på nett med innbyggerne. Det gir en enklere hverdag for deg som innbygger, med bedre tjenester og raskere svar fra offentlig sektor. Når det offentlige sender viktig post til deg, får du varsel på SMS eller e-post om hvor du skal logge inn for å lese brevet. Hvis du fortsatt vil ha brev på papir må du reservere deg mot kommunikasjon på nett.

ID-porten er en felles innloggingsløsning til offentlige tjenester på nett, og tilbyr sikker innlogging ved bruk av elektronisk ID (e-ID).

Dersom du skal få utført tjenester fra stat og kommune på nett, må du ha en elektronisk ID for å kunne logge deg inn. En elektronisk ID er viktig for å bekrefte at du er den du utgir deg for å være. Du kan velge mellom fem alternativer for elektronisk ID når du skal logge inn til offentlige tjenester:

- MinID
- BankID
- Buypass
- Commfides
- BankID på mobil

ID-porten sin brukerstøtte tilbyr rettleiding ved valg av e-ID og hjelp til innlogging. [Kontakt brukerstøtte for ID-porten.](#) ID-porten blir driftet av Direktoratet for Forvaltning og IKT (Difi).

Velkommen til Digital Senior



Oslo Røde Kors besøkstjeneste

Kursholdere:

Bjørg Sandbo og

Mona Hovland Jakobsen



Hva er Digital Senior?

- En metode for digital og sosial trening for seniorer utviklet av Røde kors
- Mål:
- Bygge selvstendighet
- Senke redsel rundt bruk av nettbrett og internett
- Jobbe sammen med en frivillig om å heve sin digitale kompetanse

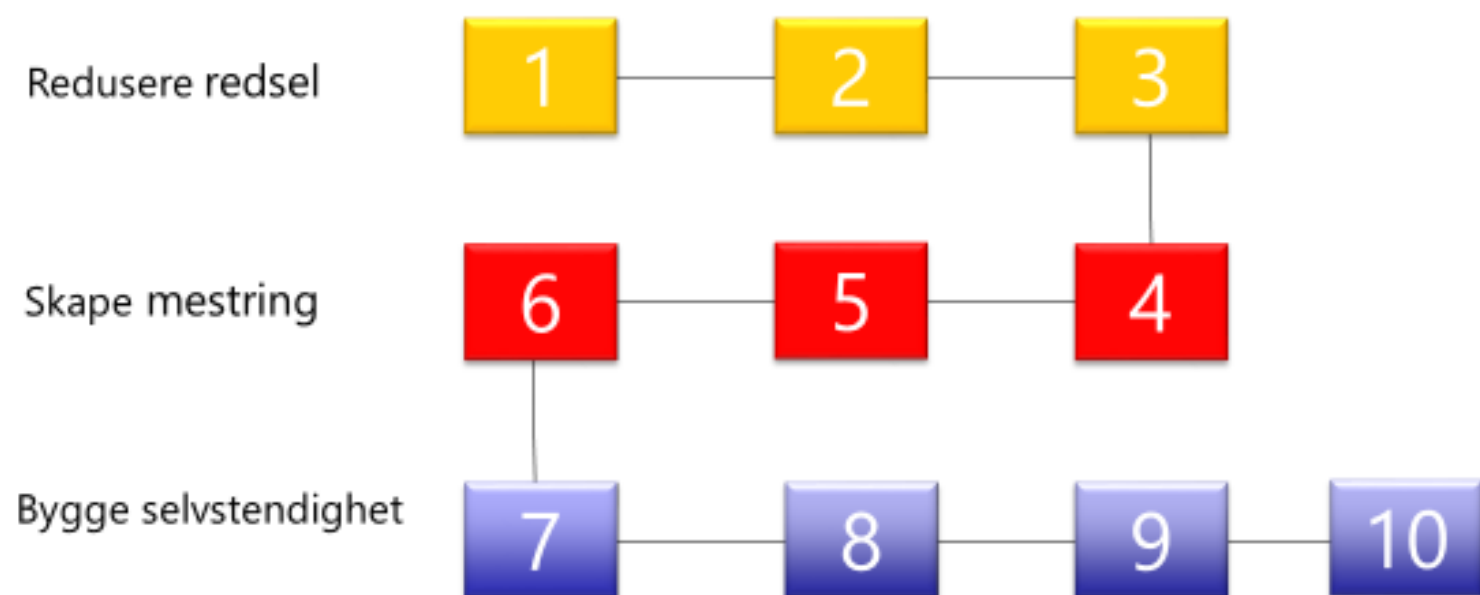


Målgruppen

- Eldre over 70 år.
- Eldre som av ulike grunner ikke kommer seg ut for å gå på kurs
- og/eller, ikke har utbytte av andre felleskurs i digitale verktøy.



Trinn for Trinn – Uke for uke



Ukenr.	Tema
Uke 1	Leksjon 1 - Interessekartlegging og nettvett
Uke 2	Leksjon 2 - Ergonomi og nettbrett + Symboler og ikoner
Uke 3	Leksjon 3 - Sikkerhet på nett
Uke 4	Leksjon 4 – E-post
Uke 5	Leksjon 5 – E-post (forts.)
Uke 6	Leksjon 6 – Apper
Uke 7	Leksjon 7 – Apper (forts.) + Nettleser og hvordan søke på internett
Uke 8	Leksjon 8 – Videosamtale
Uke 9	Leksjon 9 – Videosamtale
Uke 10	Leksjon 10 – Avslutning og quiz

Pedagogikken – Hvordan?

- En frivillig følger deltageren gjennom 10 ganger.
- Sammen går dere gjennom 10 leksjoner som følger en konkret opplæringsplan, med støtte av læringsmaterieell utviklet av RK
- Lekser mellom hvert møte
- Seniorene «trykker», veilederne veileder
- Dere bruker god tid og har mange repetisjoner



Digihjelpen-tilbudet bør kunne gi veiledning innenfor følgende konkrete temaer:

- Bruk av nettbrett, smarttelefon eller PC for å komme på internett.
- Bruk av sentrale kommunale digitale tjenester.
- Henvise til sentrale statlige digitale tjenester, som NAV og Skatteetaten.
- Enkel forståelse for digital dømmekraft (f.eks. netiquette, kildekritikk, gode og trygge valg på nett).
- Enkel forståelse for sikkerhet på nett (f. eks. antivirus, phishing/nettfiske).
- Enkel forståelse for beskyttelse av personvernet på nett.

Gjør litt research på tilbudet i nærområdet

Kan du hjelpe til med alt?

PIAAC – internasjonal undersøkelse om voksnes ferdigheter

- 400 000 voksne i Norge mangler grunnleggende ferdigheter i lesing
- 480 000 voksne i Norge mangler grunnleggende ferdigheter i regning (tallforståelse)
- 800 000 voksne i Norge mangler grunnleggende ikt-ferdigheter (problemløsning med ikt)

<http://www.kompetansenorge.no/statistikk-og-analyse/statistikk-og-analyse-om-grunnleggende-ferdigheter/PIAAC/>

En av tre forstår ikke hva som står i offentlige brev



LAV FORSTÅELSE: Kommunal- og moderniseringsminister Jan Tore Sanner (H) har ikke lyktes med å få offentlig sektor til å skrive brev som folk forstår innholdet i, ifølge DIFIs innbyggerundersøkelse.
FOTO: FRØDE HANSEN, VG



nrkp3nyheter • Følg

nrkp3nyheter Mange unge forstår ikke brev de får fra det offentlige, sier språkeksperter som har intervjuet ungdommer over hele landet. Ekspertene sier det er et stort problem at unge ikke forstår blant annet arbeidskontrakter eller skattemeldinger. En 20 åring vi har pratet med synes offentlige brev er skrevet på «en voksen måte», og at det er lange ord og setninger, skriver @nrkbuskerud #nrknyheter

Vis alle 21 kommentarene

olav_n 20 år regnes som voksen, gjør det ikke? Greit nok at den jevne ungdom sitter igjen i tredjeklasse hva angår ordforråd og språkbruk, men med litt normal sunn fornuft burde man i det minste få med seg det viktigste.

amandaditlefsen @lorentsen_priv



360 liker

FOR 6 DAGER SIDEN

Legg til en kommentar ...

Skal du hjelpe til med alt?

«Våre frivillige skal ikke kunne mistenkes for å ha stjålet arven etter tante Mary».

Gjennom metoden legger vi til rette for at de frivillige ikke skal ha tilgang til sensitiv informasjon.

Det er ingen gråsoner her!

Vi holder oss til leksjonene

Vi hjelper ikke til med innlogging der vi må bruke kodebrikker, mobil BankID, eller Min ID.

Vi hjelper ikke med nettbank eller nav o.l.

Digihjelpen-tilbudet bør generelt sett ikke bestå av konkret saksbehandling, det vil si at veileder bistår enkeltindivider med å fylle ut søknader, klage på vedtak, betale regninger osv. Dette innebærer at de ansatte i den kommunale veiledningstjenesten heller ikke kan sende inn søknader på vegne av enkeltpersoner. Private innkjøp, installeringer og reparasjon av digitalt utstyr og bredbånd hjemme hos brukerne bør heller ikke være en del av veiledningstilbudet. Slik bistand kan være utfordrende med tanke på sikkerhet og personvern hensyn.

Digihjelpen



LINK KONTORET

VELKOMMEN TIL LINK-KONTORET!

Vi kan hjelpe deg med:

- Informasjon om ulike tilbud, tiltak og tjenester i bydelen.
- Informasjon om ulike tilbud, tiltak og tjenester hos organisasjoner eller andre steder.
- Skrive klagebrev eller andre brev.
- Tolke/oversette/forklare vanskelige brev, avslag og vedtak fra offentlige instanser m.m.

Vi snakker somali, arabisk, engelsk og norsk!

Link kontoret er åpent for alle!
Kontoret betjenes av ansatte på SeFI i Gamle Oslo.
Kontakt: Husein Awadnur på tlf. 469 33 340 hvis du har spørsmål.

ÅPNINGSTIDER

MANDAG	TIRSDAG	ONSDAG	TORS DAG	FREDAG
09.00 - 16.00	12.00 - 20.00	09.00 - 16.00	09.00 - 15.00	09.00 - 14.00



Husein

*«Vi hjelper deg med alt»
Link kontoret –
K1, Oslo kommune*

Tøyen bibliotek har ingen retningslinjer



«Vi kjenner ikke til at vi har noen retningslinjer, vi hjelper til hvis vi har tid», bibliotekarere Tøyen bibliotek.

Du kan hjelpe til med alt, men du må ikke!

Viktig å diskutere hva retningslinjer kan omfatte

- Er det risikabelt å hjelpe alle med alt?
- Hva betyr risiko i denne sammenheng?
- Når er det (ikke) OK å si nei?
- Våre personlige grenser – hva betyr disse i veiledningssituasjonen - f eks å bruke egne personlige sider til en demonstrere en tjeneste.
- Hvem hjelper hvis ikke «vi» gjør det? – følelsen av å la noen i stikken.

Takk for meg