



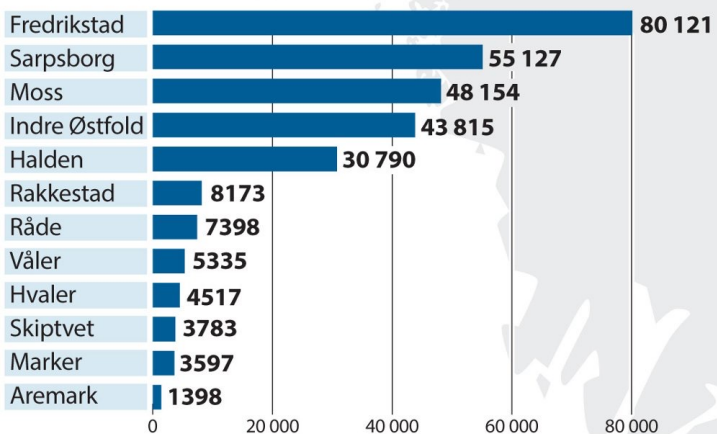
Datahjelp for Vettskremte -> Digital inkludering



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
- på kornet



INNBYGGERTALL PER 1. JANUAR 2017



KILDE: Nivi Analyse

Indre Østfold kommune

- Slått sammen 01.01.2020
- Ny struktur med innbyggertorg og bibliotek
- Ansatte organisert i team
- Generalister og spesialister
- Team digitalisering og innovasjon



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
- på kornet



Team Digitalisering og innovasjon

Digital inkludering for alle aldersgrupper

- Koding, design og e-sport
- Datakurs
- Drop-in
- 1 til 1 veiledning

Finn ledig tid - Datahjelp

Første ledige

< Forrige måned

November 2022

Neste måned >

Man	Tir	Ons	Tor	Fre	Lør	Søn
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
- på kornet



Digital tjeneste for ikke-digitale?

Hva vil du snakke med meg om?*

 Beskriv nærmere hva du trenger hjelp til.

Jeg ønsker kontakt på følgende måte*

Velg et alternativ =>



Annen informasjon

Felt merket med * må fylles ut



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
- på kornet



Utfordringer med markedsføring av tilbudet

Facebook?

Infoskjermer og plakater?

Stort sett digitale flater



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
- på kornet



Veilederrollen – hvordan motivere til digital deltakelse

Serviceinnstilt

Vennlig

Smile

Du må oppnå tillit hos brukeren



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
– på kornet



Veilederrollen

Rolig

Tålmodighet

Forståelse

Perspektiv

Ingenting er «lett»

Møt brukeren med respekt for å «ha tatt steget»



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
– på kornet



Veilederrollen

La brukeren utføre selv, ikke bare vise

Repetere

Skrive ned rekkefølge

Bruk én metode

Viktig å reflektere etter veiledning:

Hvordan gikk det? Kom vi i mål? Gjorde jeg innholdet forståelig? Gikk vi for fort fram?



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
- på kornet



Hvordan motivere til økt digital deltakelse

Ønske om større kontroll i eget liv kan sammen med et tilgjengelig veiledertilbud, tillit til veileder og trygghet motivere flere til å trene opp sine digitale ferdigheter



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
– på kornet

Hva skal til for å øke andelen digitale brukere

- Digitalt veiledningstilbud i alle kommuner
- Standardisering innen offentlige og private digitale tjenester
- Utarbeide universell utforming/ design for utsatte grupper
- Sertifisering med krav til enkel og god funksjonalitet



- Tid til brukerhistorier?

arild.pedersen@io.kommune.no



INDRE ØSTFOLD
KOMMUNE
- på kornet