

# En digital kommunesektor – *utfordringer, muligheter og løsninger*

Gjertrud Strand Sanderød  
Rådgiver – Lokaldemokrati/Digitalisering

*Rogaland fylkesbibliotek, 17.oktober 2017*

# Utfordringsbildet



# Eldre befolkning

## Snart dobbelt så mange eldre som i dag

I 2050 kommer hver femte innbygger i Norge til å være minst 70 år gammel. Det kan bli på store utfordringer.



Skjær andelen eldre utgjør knapt 11 prosent av befolkningen i dag, anslår Statistisk sentralbyrå (SSB) at den stiger til 19 prosent i 2050.

FOTO: VOLLESTAD, ØRNØY/SCANPIX



Publisert 17.06.13

## Oljeprisen fortsetter å falle: Under 30 dollar

For første gang på nærmere tolv år har oljeprisen falt til under 30 dollar fatet. Ingen store oljeselskaper er tilpasset en så lav pris, ifølge oljeanalytikere.



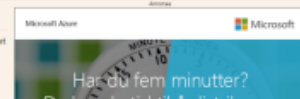
OLJERIGGEN har stått lenge uten å produsere.

Opplysningsvesenetsvesen

Publisert 22.05.2015, 13:05:00, Oppdatert 22.05. 13:05:00

Da har prisen på nordtjeneren falt til under 30 dollar fatet for første gang siden 2004.

Lika forfalls vil ordet kvart dukke opp igjen på nordtjeneren flere ganger under 30, og handles for 28,80 på det laveste.



ingen i Utvik var enorme.

Publisert 17.06.13

## Trur ikkje at eit ekstremvarsel ville gjort nokon forskjell

Meteorologisk institutt kunne ha varslet ekstremværet søndagen før flaumen i Utvik. Beredskapsjef Håvard Slensvand trur ikkje at eit ekstremvarsel ville ha gjort stor forskjell.



Kristin Lien, Indrehus

Journalist



Per Kristian Grønmo

Journalist

Oppdatert 22.06.2017, kl. 09:28

# Teknologi



Josefine Witzoe og Sofie Langdal skal først i militæret og jobbe ett år, men deretter ventrer studier. De var to av 15.000 elever som søkte svar på utdanningsmessen mandag. Foto: Mikaela Berg

Talent Utdannelse

## Det vanskelige veivalget

Robotene kommer, oljeprisen faller og arbeidsledigheten stiger, så hva i all verden skal man bli?



Fla mottaksstøtten i Råde kommunen. Foto: Magnus Knutsen Hjelde

## 2016 blir flyktningåret

2015 var året da flyktningene kom til Norge. 2016 blir året da de blir kommunenes ansvar 7.000 nye skolebarn blir én av de største utfordringene.

Publisert 22.02.2015 - 9:17 (Oppdatert: 22.02.2015 - 9:34)

Kommunen Tilpass kartet etter terrenget, ber KS i et brev til Kunnskapsdepartementet. De ber om at opplæringsloven må justeres slik at flyktningbarns først bar skole på skolegang når de er i ordinært mottak, ikke

Idjelene og organisasjonene finner løsninger der det offentlige blir stående og kjo seg lundet.



Tone Holmquist, journalist i Kjønnsmagasin Rapport

Lavere oljeproduksjon

Urolig verden



# Alle må ha en minimumskompetanse

- Alle områder som vi er innom i løpet av livet krever digitale ferdigheter
  - Barnehage og skole
  - Arbeidsliv
  - Samfunnsliv
  - Privatliv



# IKT-bruk i befolkningen

|  | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 |
|--|------|------|------|------|
| <b>Bruk av internett siste 3 mnd.</b>                          | 91   | 93   | 95   | 96   |
| <b>Bruk av internett til e-post</b>                            | 83   | 87   | 89   | 90   |
| <b>Bruk av internett til å lese/laste ned aviser/magasiner</b> | 76   | 83   | 88   | 90   |
| <b>Bruk av internett til banktjenester</b>                     | 82   | 85   | 88   | 90   |
| <b>Bruk av internett til å selge varer/tjenester</b>           | 14   | 27   | 25   | 29   |
| <b>Kjøpt/bestilt film/musikk</b>                               | 25   | 30   | 33   | 33   |
| <b>Kjøpt/bestilt klær/sportsartikler</b>                       | 32   | 33   | 39   | 40   |
| <b>Kjøpt/bestilt reiser/innkvartering</b>                      | 48   | 53   | 52   | 54   |

## Men hvem er det som mangler? / Risikogrupper

- De over 65 år (kvinner, fra distriktet, lav utdanning)
- De utenfor arbeidslivet (bl.a. trygdede/hjemmeværende)
- Førstegenerasjons innvandrere fra ikke-vestlige land
- Mennesker med ulike nedsatte funksjonsevner (syn, hørsel, bevegelse mm.)
- Ulike andre brukere (barn/unge)



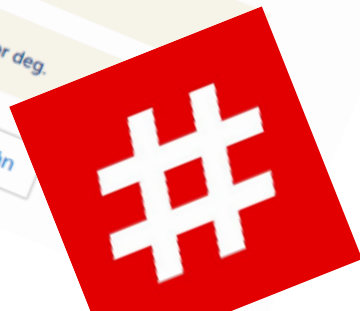
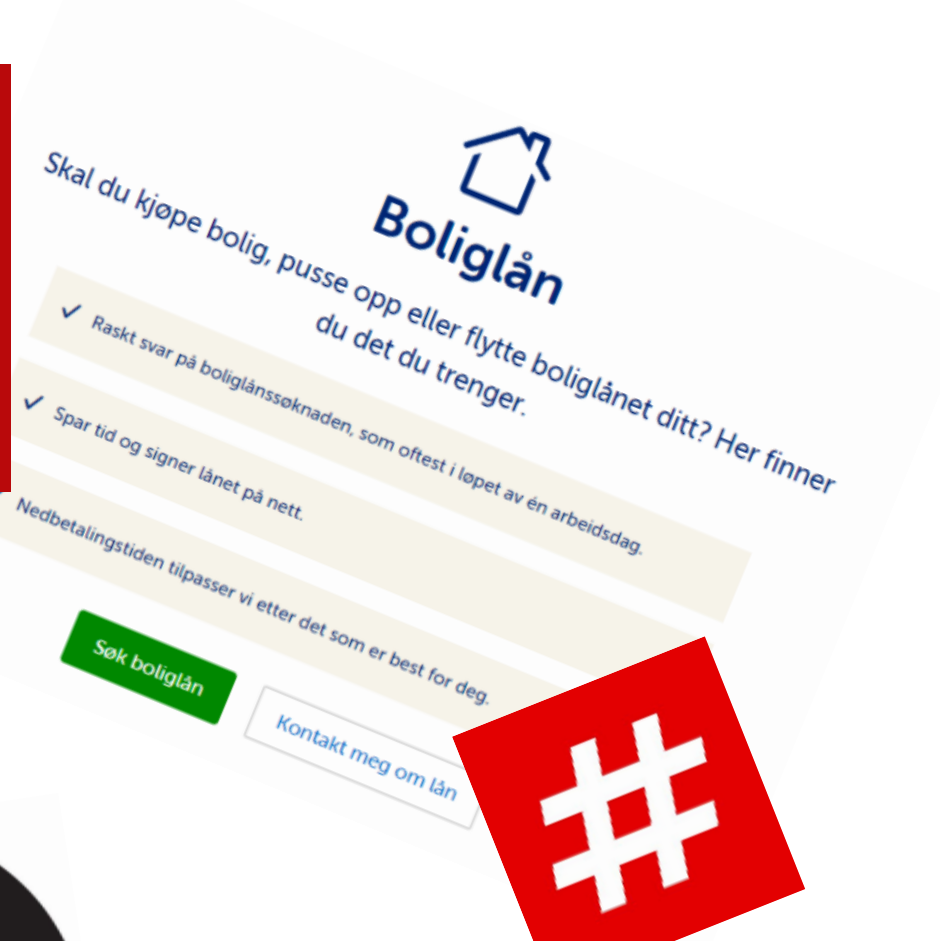


Foto: Macworld, Sparebanken Hedmark, Netflix, Ruter, Kommunaljobb, Aftenposten, Spotify, Mappa mi, NAV, Skatteetaten,



# Forventninger fra staten



## Meld. St. 27

(2015–2016)

Melding til Stortinget

Digital agenda for Norge

IKT for en enklere hverdag og økt produktivitet

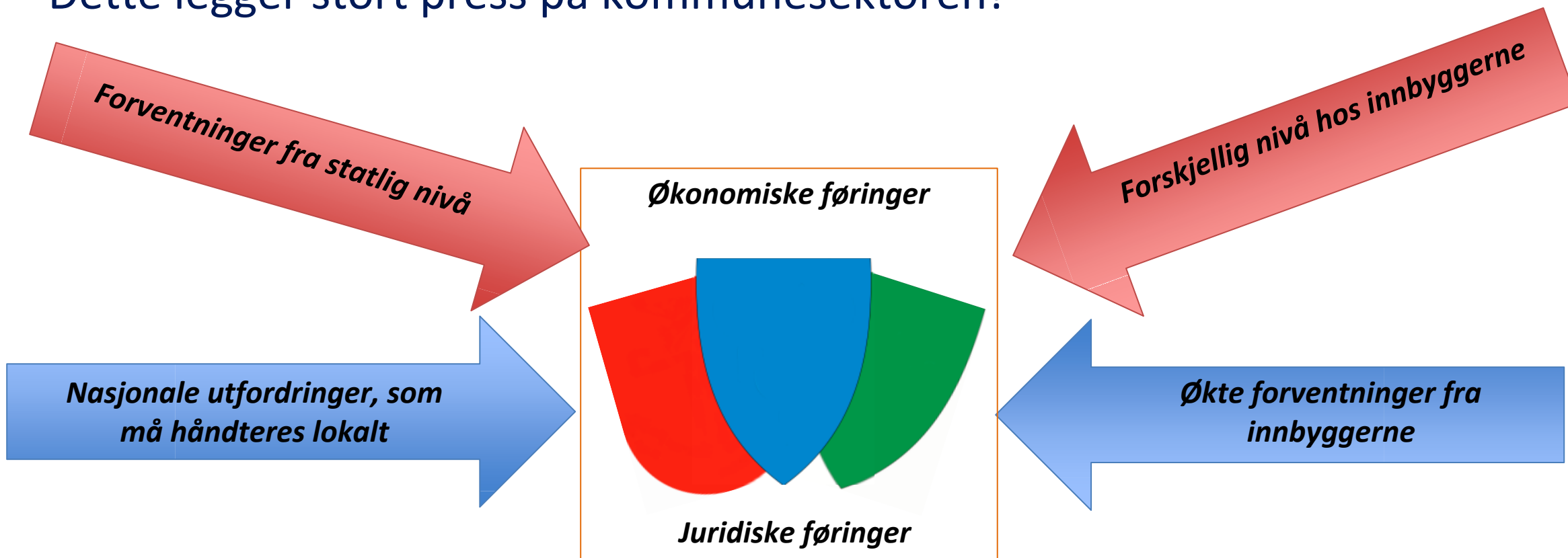


«Digital deltakelse og kompetanse i befolkningen er en viktig forutsetning for økt verdiskaping og vekst i samfunnet. For å unngå digitale skiller i befolkningen, mener regjeringen at alle kommuner bør ha et veiledningstilbud til innbyggere som har behov for hjelp til digital deltakelse. Dette kan for eksempel være en del av **folkebibliotekenes** generelle veiledningstilbud, kommunens servicekontor eller veiledning fra kommunale fagavdelinger»





# Dette legger stort press på kommunesektoren!



Og dette blir vi minnet på gang på gang..



**Riksrevisjonen**

- Kommunene har i liten grad digitalisert sine tjenester
- Arbeidet med digitalisering av kommunale tjenester har vesentlige hindringer

*Statlige virksomheter har kommet lengre innen digitalisering av tjenester enn kommunene*



Så hvordan i alle dager skal vi klare dette?





**KEEP  
CALM  
AND  
DON'T  
PANIC**

# Digitaliseringsstrategien

KS' digitaliseringsstrategi for kommuner og fylkeskommuner 2017-2020 har følgende visjon: Gode og tilgjengelige digitale tjenester styrker dialogen med innbyggere og næringsliv og gir gode lokalsamfunn.



[Mål og posisjoner](#)



[Tjenesteområder](#)



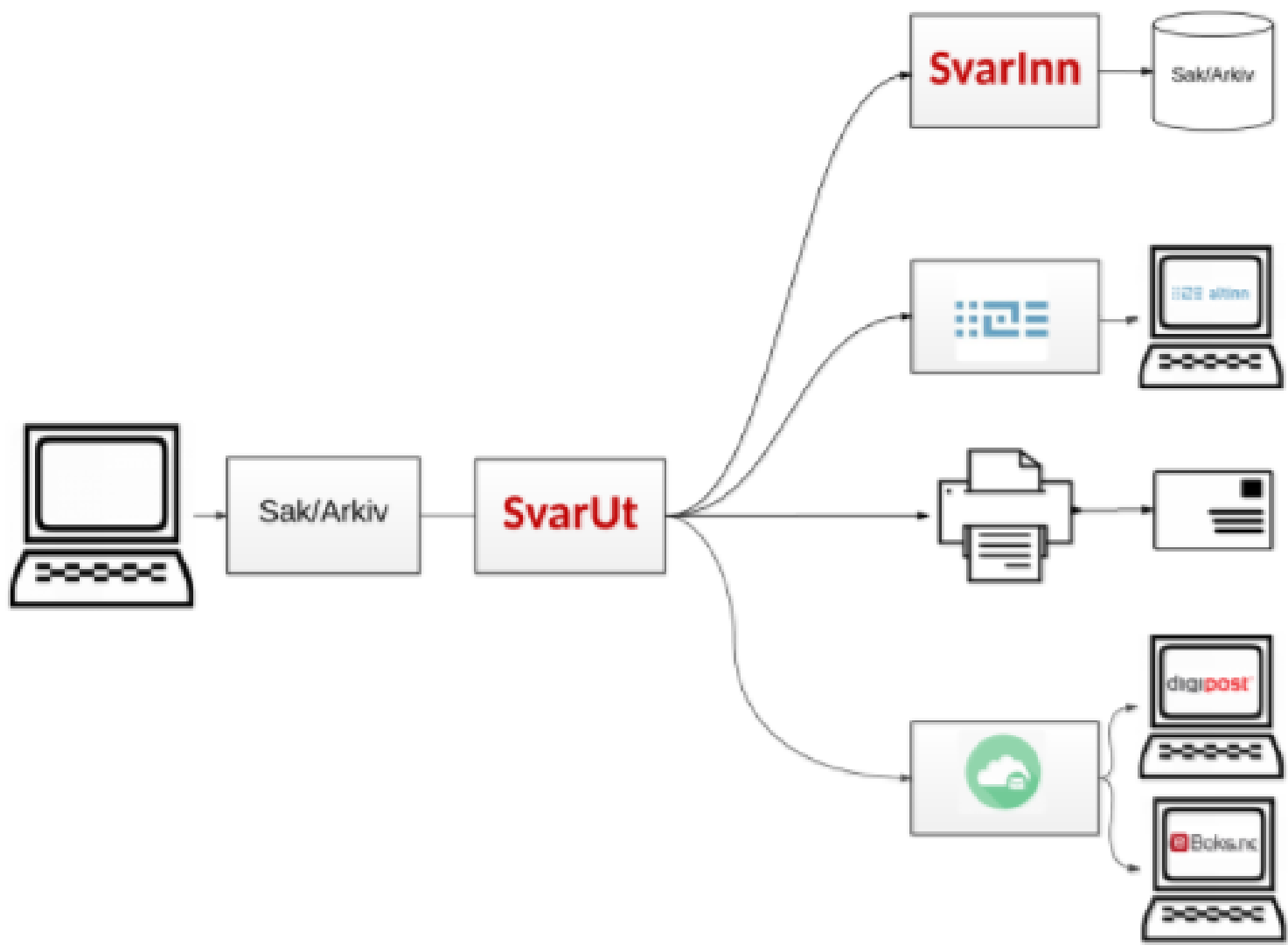
[FIKS](#)



[Nasjonale prosjekter](#)

[Styringsmodell >](#)







**Lasse Hansen**  
Administrerende direktør i KS

# Tiltak for økt digital deltakelse i befolkningen

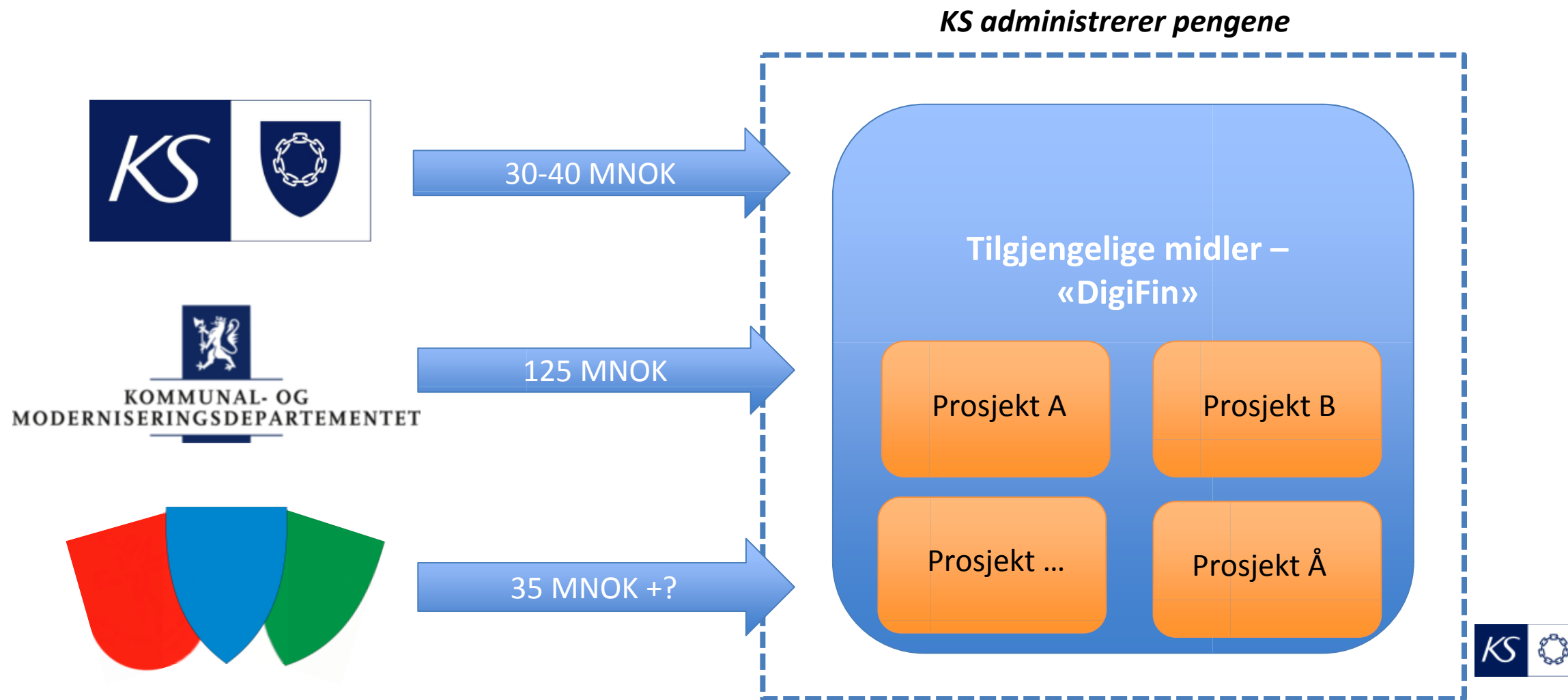
## Digidel

- Etablert 2015
- *Mål: styrke styrke samarbeidet og øke innsatsen som i dag gjøres av ulike offentlige virksomheter, IKT-næringen og frivillige organisasjoner på området digital kompetanse og deltakelse.*
- Nettside med kursmateriell
- Kursmateriell utviklet av Digidel og av andre som gir opplæring til de med lav digital kompetanse
- Gratis og enkelt å laste ned
- Dele egne presentasjoner med andre
- Driftes av Kompetanse Norge (tidl. VOX)

## Digihjelpen

- Etablert 2016 – pågår fremdeles
- *Mål: Bidra til at alle landets kommuner har et veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse for innbyggere som trenger hjelp til å komme seg på nett, og bruke digitale tjenester*
- Prosjektgruppe sammensatt av KMD, KS, kommuner og fylkeskommuner, Nasjonalbiblioteket, Bibliotekforeningen, Skatteetaten, NAV
- Håndbok med nyttig info og tips om etablering og videreføring av et digitalt veiledningstilbud

# DigiFin – Felles kommunal finansieringsordning for felles digitale løsninger



Det skjer stadig noe nytt på teknologifronten



Så, hva kan  
kommunene gjøre?







**KEEP  
CALM  
AND  
ASK A  
LIBRARIAN**

## Det er mange tjenester i dag som er digitale...

- Søknader
  - Byggetillatelse, barnehageopptak, fravær, særskilt tilrettelegging, klage på enkeltvedtak, refusjonssøknader, bevilling, skoleskyss mv.
  - «Selvbetjening» hos mange kommuner
- Post inn og ut til kommunen
- Helse- og velferdstjenestene
  - Trygghetsalarm, medisindispenser, GPS, sensor,
- MinSide



... ikke minst bibliotekene!



Ledig stilling

English



🔍 Søk

🏠 > Bibliotek > Digitale tjenester hjemmefra

## Digitale tjenester hjemmefra

Søk og bestill bøker hjemmefra

Lån e-bøker på biblioteket

Les aviser

Les bøker på nett

Filmbib - se film 📺

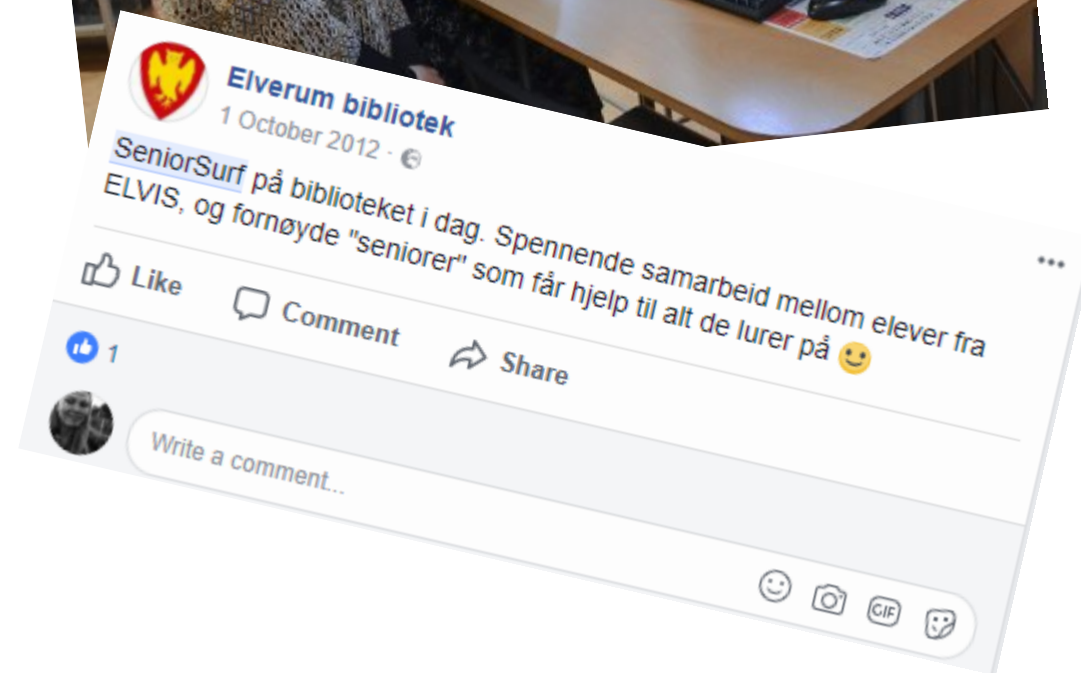
Encyclopedia Britannica

Nasjonalbibliotekets digitale tilbud

Kultursøk

## Elverum bibliotek

- Utfordring: Nav-brukere kommer til biblioteket for å få hjelp til å finne fram i Navs digitale løsninger
- Nav: 09.00-11.00 fire dager i uka  
Biblioteket: 10.00-19.00 (16.00) man-lør
- Samspill med frivillige: Mohtadin Al-Anbary
- Men: ikke et organisert tilbud



# Bergen bibliotek/Innbyggerservice

- Bergen bibliotek
  - Kurs i samarbeid med Røde Kors
  - Laptopklubben
  - En-til-en veiledning
- Bergen innbyggerservice
  - Kommunens sentrale servicetorg og ansikt utad
  - Finne frem på kommunens nettsider, skjemaveiledning, stillingsutlysninger, saker til bystyret, generell hjelp

Bergen Offentlige Bibliotek shar  
21 March 2014 · €

Laptopklubb – Bergen Offentlige Bibl  
Trenger du å øve deg på å bruke data? Gjør ikke dataer  
data sammen med andre? Velkommen til Laptop-klubb  
BERGENBIBLIOTEK.NO

Like Comment Share

4

Write a comment...



**LAPTOP-KLUBB**  
Trenger du å øve deg på å bruke data?  
Da kan du bli med på laptop-klubb på  
Biblioteket. Klubben er gratis og starter  
opp fredag 28. mars kl 1200 i Møterom I  
på Hovedbiblioteket. Påmelding til Mari Jore:  
marij@bergenbibliotek.no / 55 56 85 93 /  
922 11 353.



# Øvre Eiker bibliotek

- Birgerhjelpen – generell veiledning og konkrete utfordringer
- Men: lange ventelister
- To ansatte tok kurset «23 offentlige ting»
- Organisert seg litt annerledes:
  - Generell hjelp av bibliotekarene
  - Spesifikk veiledning av Birger
- Nå: utvidet samarbeid med servicekontoret





# Time bibliotek

- Oppstart høsten 2016
- Startet med en datateknisk «ildsjel»
- Kurs og individuell opplæring
- Samarbeid med Frivillighetssentralen
- Inviterer ressurspersoner: lokalbank, skatteetaten

## Haustens tema

6. oktober: Lær å bruke pc / nettbrett / smarttelefon)

13. oktober: Lær å bruke internett

20. oktober: Digital postkasse, kom i gang.

27. oktober: Lær å laste ned apper

03. november: Repetisjonsøkt og litt av kvart

10. november: Kom i gang på Facebook og sosiale medier

17. november: Lær å bruke «Skype»

24. november: Nettbank og bank id

01. desember: Trygg netthandel

08. desember: Ut på tur? Reiseplanlegging på nett



## Halden bibliotek/Ullensaker bibliotek

- Samarbeid med Halden VGS/IKT Service-fag
- Elever i praksis på ettermiddagen
- Utvidet samarbeidet til Halden kommunale kompetansesenter
- Læringen lønnes over kommunens eget læringebudsjett
  
- Ullensaker bibliotek og Jessheim VGS
- Tirsdager, time må avtales på forhånd
- 45 minutter gratis veiledning
- Data, nettbrett eller telefon

Halden bibliotek har fått sin første lærling i IKT-servicefaget



HALDEN BIBLIOTEK

Datahjelpen er tilbake



I HAVE AN EVEN SMALLER WIRELESS DEVICE THAT GIVES ME ACCESS TO THOUSANDS OF BOOKS & MOVIES...



IT'S A LIBRARY CARD.

STAHLER.  
2010. THE COLUMBUS DISPATCH.

