

# Datahjelp: Retningslinjer for frivillige veiledere og kursholdere

Stavanger kommune, avdeling innbyggerdialog.

Oppdatert 11.03.2024

## Samarbeid mellom datahjelp og frivillige enkeltpersoner og organisasjoner.

### Bakgrunn

Datahjelp er fra høsten 2023 etablert i alle kommunedelene som et gratis, lavterskel veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse. Datahjelp er lokalisert i kommunes frivilligsentraler, bibliotek og bydelshus. Deltakere tar med eget utstyr og får veiledning i for eksempel bruk av mobil, nettbrett eller PC.

Datahjelpen gis hovedsakelig av ansatte i Stavanger kommune, som har taushetsplikt, gjennomgått opplæring og er kjent med retningslinjer for datahjelp. Retningslinjene er utarbeidet av hensyn til innbyggernes personvern og for å unngå at veilederne settes i situasjoner der de oppfordres til å begå lovbrudd eller yte hjelp som kan innebære etiske problemer.

For å styrke datahjelp-tilbudet og nå ut til flere innbyggere kan samarbeid med frivillige og organisasjoner være aktuelt. Frivillige kan bidra som ekstra veiledere og kursholdere. For å sikre trygghet og forutsigbarhet for deltakerne på datahjelp er det utarbeidet retningslinjer som alle veiledere og kursholdere skal følge.

### Generelt

- Datahjelp er et lavterskel veiledningstilbud i grunnleggende digital kompetanse. Datahjelp gis av ansatte og frivillige som er veiledere og kursholdere. Alle som gir veiledning og holder kurs i forbindelse med datahjelp skal være kjent med retningslinjene for datahjelp.
- Frivillige veiledere og kursholdere har taushetsplikt på samme måte som ansatte i datahjelp. Taushetserklæring/taushetsløfte signeres via frivilligsentralene.
- Det er deltaker på datahjelp som skal utføre handlingene (trykke/klikke/skrive osv). Veiledere kan peke og forklare.
- Deltaker på datahjelp skal aldri dele koder eller passord med andre, heller ikke med veiledere i datahjelp. Veiledere skal aldri skrive inn passord og koder for deltakeren, for eksempel fra kodebrikke. Veiledere skal gjøre deltakere oppmerksom på dette og se vekk når passord og koder skrives inn.
- Veilederen skal ikke se informasjon i digitale postkasser (som Digipost og epost) med taushetsbelagt innhold, men kun hjelpe innbyggeren å finne postkassen. Veileder kan vise deltaker søkefelt og forklare om søkemuligheter. Når innbyggeren har funnet frem riktig dokument, kan veilederen eventuelt assistere med enkle oversettelser og forklaring av begreper.

## Datahjelp relatert til kjøp (F.eks. betalingsapper og billetter)

- I utgangspunktet skal ikke veileder oppmuntre til kjøp av betalingsapplikasjoner, opprette abonnement eller andre tjenester som koster penger, men kan bistå med teknisk veiledning dersom dette er et uttrykt ønske og initiativ fra deltaker. Eksempel på dette kan være kjøp av billetter eller avisabonnement.
- Før veiledning relatert til kjøp gis, må veileder forsikre seg om at deltakeren er klar over de økonomiske konsekvensene dette gjelder. I den grad det er praktisk mulig skal veilederen først henvise til rette nettsider/kontor/butikk slik at deltaker kan finne informasjon der, som for eksempel prisoversikt.
- Ansatt veileder, som fører statistikk over henvendelser på datahjelp, loggfører dersom det blir gjort kjøp på datahjelp. (Se punktet «statistikk og personvern»)
- Ved veiledning i betalingstjenesten Vipps og tilsvarende tjenester må veilederen informere deltakeren om at ved å yte hjelp, vil veilederen få begrenset innsyn i personens privatøkonomi (Vipps-konto).
- Veilederen kan ikke bistå med banktjenester i nettbank, som for eksempel regningsbetaling. Veileder kan kun hjelpe deltakeren å finne innloggingssiden eller kontaktinformasjon til banken. Hvis deltakeren trenger hjelp til å betale regninger, må de kontakte banken.
- Dersom deltaker på datahjelp ber om hjelp som innebærer tjenester som har flere leverandører, skal veilederen tilby en liste/foreslå ulike leverandører. Da unngår man at kommunen går god for enkelte leverandører fremfor andre, f.eks. ved opprettelse av e-post.

## Henvise til andre

- Veiledere i datahjelp gir kun teknisk og praktisk veiledning i digitale løsninger og skal ikke gi hjelp som innebærer faglige vurderinger som saksbehandling eller rådgivning. Veiledere skal ha lav terskel for å henvise videre til andre.
- Frivillige og ansatte skal være klar over at feil hjelp/informasjon kan medføre store negative konsekvenser for den individuelle deltakeren.
- Dersom innbyggeren ber om hjelp som innebærer faglige vurderinger eller gjennomgang av vedtak/journal, m.m., skal veilederne henvise til rette faglige virksomhet, som også har lovfestet veiledningsplikt. Dette kan være kommunale, statlige eller private avdelinger, som NAV, SUS, fastlege, m.m. Veilederen kan hjelpe med å finne rett kontaktinformasjon (telefonnummer og/eller e-post), åpningstider, adresse m.m., og til å eventuelt bestille time. Enkle oversettelser eller forklaring av begreper er i orden.

## Statistikk og personvern

- Datahjelp skal være et lavterskel og brukervennlig tilbud. Deltakere blir derfor ikke avkrevd legitimasjon og registres ikke med navn eller andre personidentifiserende opplysninger.
- Ansatte veiledere på datahjelp loggfører dato, veiledere/kursholdere til stede, antall deltakere og beskriver kort type henvendelser på hvert datahjelpstilbud for hver gang. Frivillige informerer ansatt veileder om type henvendelser de har veiledet i. Dersom det utføres veiledning knyttet til kjøp/betaling loggføres dette også og det noteres hvilke tjenester som ble kjøpt. Det registreres ingen personopplysninger som navn eller annet som kan identifisere deltakere. Denne oversikten, sammen med oversikt over hvem som har vært på jobb de aktuelle dagene, lagres av rådgiver for datahjelp fortløpende og arkiveres kvartalsvis.
- Dersom det oppstår tvister relatert til identitetstyveri, misbruk av opplysninger eller feilinformasjon, vil kommunen ha en oversikt over ansatte og veiledere til stede, dato, kommunedel, antall deltakere og type henvendelser.

Navn: \_\_\_\_\_

Jeg er kjent med retningslinjene for datahjelp:

\_\_\_\_\_

Sted, dato og signatur