

# BBB - BetalBokbussen

## Pilotprojekt för ökad kunskap om digitala betaltjänster

Torsby kommun 2015-08-01- - 2017-12-31

PTS dnr:15-706

Annika Wredenberg, kulturchef och projektledare

Nora Büttner, projektanställd

0560-161 04, 070-180 44 79

[annika.wredenberg@torsby.se](mailto:annika.wredenberg@torsby.se) / [nora.buttner@torsby.se](mailto:nora.buttner@torsby.se)

# Innehållsförteckning

Förord.....	3
1 Bakgrund .....	4
1.1 Torsby kommun .....	4
1.2 Bredbandsutbyggnad .....	4
1.3 Banktjänster.....	4
2 Mål, indikatorer och mätbara resultatmål.....	6
3 Uppstart.....	7
4 Målgrupp.....	7
5 Metod .....	8
5.1 Informationsspridning.....	8
5.2 Projektarbete .....	9
5.3 Samarbeten.....	12
5.4 Kontakter .....	12
6 Problem, utmaningar och lösningar .....	14
6.1 Tid och rum.....	14
6.2 Varför har vi inte gjort om turlistan för att passa projektet?.....	15
6.3 Uppkopplingen i bokbussen.....	15
6.4 Utsatthet vid inköp av utrustning.....	15
6.5 Så mycket mer än digitala betaltjänster .....	16
6.6 Få utbildningsmöjligheter för nybörjare .....	18
7 Informationsspridning .....	19
7.1 Torsby kommun .....	19
7.2 Utanför kommungränserna .....	19
7.3 Studiebesök och utbyte med andra bokbussverksamheter och bibliotek .....	20
7.4 Bokbussar i Värmland .....	20
8 Press .....	21
9 Måluppfyllelse och resultat .....	22
9.1 Kompetensutveckling personal Torsby bibliotek.....	23
9.2 Slutkonferens .....	23
10 Effekter utöver projektmålen.....	24
11 Fortsättning .....	24
12 Bilagor .....	25
12.1 Kön deltagare.....	25
12.2 Tillgänglighetsrapport.....	26
12.3 Exempel på manual.....	<b>Fel! Bokmärket är inte definierat.</b>

## Förord

Premiären för den första bokbussen i Torsby var den 17 april 1967. I 50 år har kommunens bokbuss levererat böcker, kunskap och information. Folkbibliotekets, och därmed bokbussens, uppdrag att skapa delaktighet i samhället har förändrats i takt med tiden och samhällets utveckling. Det senaste decenniet har medfört snabba och radikala förändringar av hur vi kommunicerar med varandra och löser våra vardagsärenden så som inköp och betalningar.

Bokbussen är mer än böcker. Som träffpunkt, anslagstavla och källa till information om kulturevenemang och kommunal verksamhet ger den möjligheten att informera kommuninvånarna. Bokbussen fyller även en social roll där relationer mellan personal och låntagare är regelbunden, vänskaplig och ofta hjärtlig. Bokbussen är kommunens förlängda arm som når ut både geografiskt och demografiskt dit annan kommunal verksamhet har svårt att nå. Samtidigt har den en hög trovärdighet, liksom de svenska biblioteken, och är inte en vinstdriven verksamhet med ekonomiska intressen.

Projekt Betalbokbussen är ett pilotprojekt med syfte att undersöka om och hur en sådan plattform som bokbussen kan användas för att öka den digitala delaktigheten och kunskapen om digitala betaltjänster i en landsbygdskommun

Hur kan folkbiblioteken arbeta med demokratiuppdraget och utveckla det digitala kunnandet i kommunen och då med fokus på digitala betaltjänster? Hur kan vi nå ut i kommunen och hur kommer vi i kontakt med våra brukare?

Kan projektet Betalbokbussen vara ett steg för att nå ökad digital delaktighet och kunnande?

Det är frågor som vi har arbetat med och i den här rapporten formulerar vi våra erfarenheter.

Torsby 2017-01-31

Nora Büttner

Annika Wredenber

# 1 Bakgrund

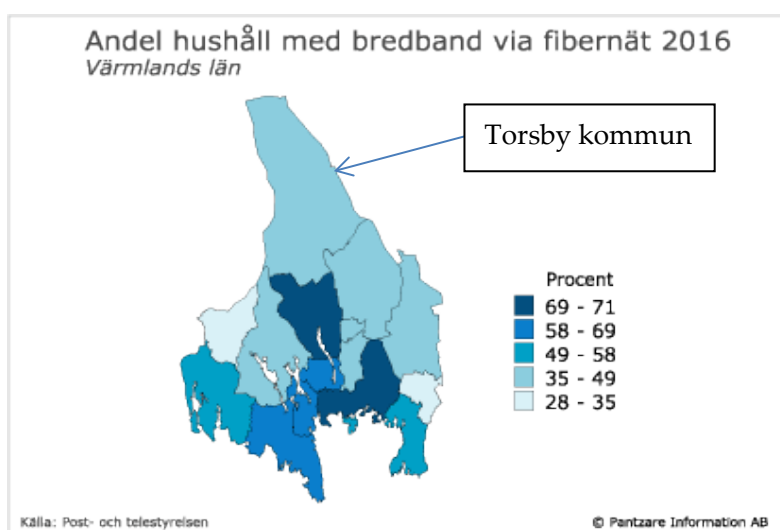
## 1.1 Torsby kommun

Torsby kommun, en kommun i norra Värmland, har 11 800 invånare. Kommunens utmaningar är många, men inte unika: en geografiskt vidsträckt och gles befolkad yta, drygt två personer/km<sup>2</sup>, och en åldrande befolkning. 26 % av invånarna är 65 och äldre.

De svenska biblioteken och folkbiblioteksverksamheten har hög trovärdighet och arbetar för att vara neutrala informatörer och kunskapslotsar. Idén att använda bokbussverksamheten som en medelpunkt i ett digitalt utvecklingsarbete framstod som en god idé eftersom bussen besöker alla delar av kommunen vilket ökar tillgängligheten till projektets verksamhet.

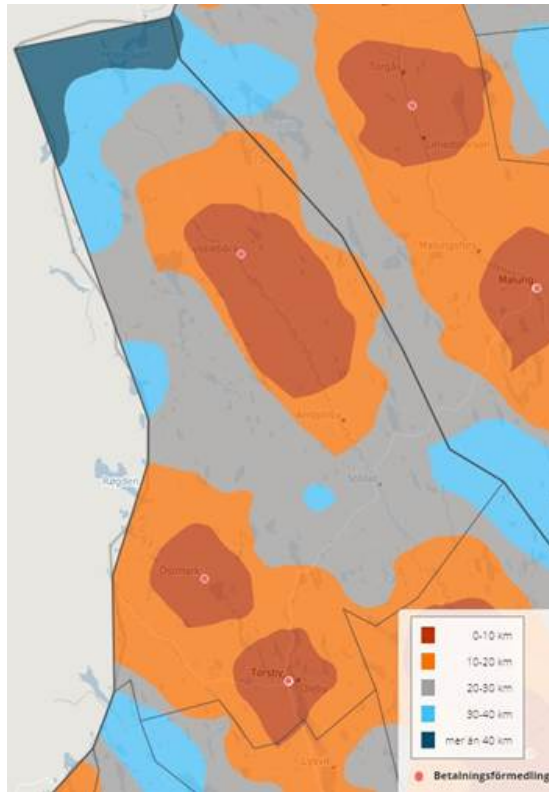
## 1.2 Bredbandsutbyggnad

Torsby kommun har i KF ( § 51 KST 2012/332) beslutat att 100 % av befolkningen bör ha tillgång till bredband senast år 2020. Utbyggnaden pågår och nu är utmaningen att motivera till användning av den digitala infrastrukturen.



## 1.3 Banktjänster

I kommunen finns tre uttagsautomater och tre bankkontor i tätorten. I Sysslebäck, i kommunens norra del, finns ett bankkontor och en uttagsautomat. I Östmark erbjuder livsmedelsbutiken betalservice. För många Torsbybor innebär detta långa avstånd till kontanter och personlig service.



De grå och de blå fälten är områden som har långa avstånd till manuella betalningsförmedlare där det finns personlig hjälp.  
Bild från Pupos serviceanalys.

## 2 Mål, indikatorer och mätbara resultatmål

I projektansökan definieras följande mål:

- 300 personer deltar i projektets olika aktiviteter.
- Minst 100 personer tar steget att börja använda för dem nya betalningslösningar inom projektperioden.
- Minst 20 föreningar har alternativa betalningslösningar efter projektets utgång.
- Ombyggnad av bokbussen och installation av publik datahörna/betaltjänsthörna
- Minst tio informationsmöten, förutom bokbussverksamheten.
- Inreda en betaltjänsthörna i biblioteket.
- Informera om projektet på Länsstyrelsernas gemensamma betaltjänstkonferens.
- Genomföra minst en studieresa
- Underlätta för nyanlända genom att tillhandahålla eller ta fram information om grundläggande betaltjänster, som funnits på bokbussen och biblioteket (minst tre språk förutom svenska).
- Ansvara för kompetensutveckling av bibliotekspersonalen.
- Genomföra ett slutseminarium för erfarenhetsutbyte där kommuner och organisationer från hela landet är välkomna att delta.

### 3 Uppstart

Ombyggnaden av bokbussens bakre del påbörjades och avslutades under hösten/vintern 2015. Arbetet utfördes av en lokal entreprenör, Per Täppers, som bytte ut ett gammalt soffparti och skylthyllor mot en bordsskiva med insynsskydd och bokbussen utrustades med publik dator, skrivare/skanner och informationsmaterial från bankerna



*Fotografier, före och efter ombyggnaden av bokbussens bakre del.*

### 4 Målgrupp

Det är främst äldre människor som har sökt sig till oss. Under projektets gång har det visat sig att det är just personer som gått i pension innan datoriseringen, av de flesta arbetsplatserna, slagit igenom som sökt sig till oss. Några har deltagit i datakurser under 90-talet och början av 00-talet men har efter pensioneringen varken sett nytta eller nöje med datorer och den senare boomen av telefoner och surfplattor.

Sedan det kontantlösa samhället börjat bli en realitet har många av de äldre vi mött känt behovet att vara delaktiga i den digitala utvecklingen och uppskattat möjligheterna till ny kunskap som projektet har inneburit. Hos flera deltagare har rädslan att hamna efter och utanför utvecklingen varit den drivande faktorn för att ta steget att börja använda för dem ny teknik och nya tjänster.

Eftersom att det så tydligt varit just de äldre generationerna som har efterfrågat hjälp med det digitala har vi försökt att möta efterfrågan och fokuserat på denna grupp.

## 5 Metod

### 5.1 Informationsspridning

Det har varit en utmaning att nå ut till de kommuninvånare som inte är låntagare på bokbussen. De digitala kanaler som det snabbt går att sprida information över faller bort. Vår målgrupp nås via de traditionella medierna, muntligt och via annonser i lokala blad.

Bokbussen har varit den plattform där vi kunnat informera flest. Bokbussens chaufför Jörgen Axelsson har gjort ett digert arbete och enträget berättat om de möjligheter BetalBokbussen erbjuder låntagare och Nora har likaså informerat om projektet på bokbussen under de längre turerna.

Genom att synas i kommunens infotidning, Torsby Nu, som skickas ut till alla hushåll i kommunen, har vi flera gånger kunnat berätta skriftligt om projektet och bokbussens nya funktion. Vi har även annonserat i lokaltidningen Torsby bladet, fått chansen att synas i de regionala dagstidningarna, VF och NWT, och höras i radio och TV.

På biblioteken och bokbussen finns olika anslag om BBB, Betalbokbussen, och på webben och via sociala medier har vi även kunnat informera anhöriga.

Den bästa reklamen är den muntliga från de deltagare som varit nöjda med den hjälp de har fått. Genom att nyckelpersoner med stort socialt kontaktnät deltagit i utbildningstillfällena och sedan berättat för vänner, grannar och släkt har projektet vunnit trovärdighet och skapat intresse hos nya personer.

Drivande personer som har tagit kontakt på bokbussen eller efter att ha läst om projektet i "Torsby Nu" har tillsammans med projektmedarbetare Nora Büttner startat gruppträffar i Syssläck, Likenäs och Höljes. Flera pensionärer har inhandlat smarta telefoner, några även datorer, när de sett en chans att få hjälp från någon annan än en närstående att komma igång.

Just formuleringen av vad vi vill, hjälpa den som behöver stöd för att komma igång med digital kunskapsinhämtning i allmänhet och betaltjänster i synnerhet, och att nå ut med detta har varit en utmaning. De flesta deltagarna har en lång väg att gå innan de kunskapsmässigt är redo för betaltjänster. Således har de troligen inte reagerat på just formuleringen att vi kan erbjuda hjälp med kunskap om digitala betaltjänster, utan på att de kan få grundläggande digitala färdigheter. Genom att erbjuda det stödet har vi hjälpt deltagarna att ta första steget mot ett senare användande av digitala betaltjänster och även kunnat ge information om vad det kan innebära.

Förutom den muntliga reklamen deltagare emellan har den mest lyckade reklamen varit att låta deltagare berätta i medier om vad de fått ut av projektet och dess insatser. Det avdramatiserar projektidén som i text kan te sig snäv och verkar rikta sig till någon helt annan för att istället skapa igenkänning och intresse. Just formuleringen av informationen har varit viktig och svår, det är lätt att använda sig av ord och begrepp som känns främmande för dem vi velat nå fram till och på så vis fjärma dem från projektets idé om inkludering genom ny kunskap.



Vi har tydligt sett att när kvinnan som arbetat många år i kassan på den lokala ICA-butiken säger att hon inte kan, grannen att den inte fattar och kusinen att den aldrig använt en surfplatta innan denna dag ger det effekten att fler vågar erkänna sin okunnighet. Det verkar som om känslan och ängslan av att vara sist kvar, ensamma om att inte klara av hanteringen av digitala verktyg och synen att det är förargligt att be om hjälp är relativt vanlig i vår målgrupp. Viktiga faktorer för en lyckad marknadsföring har varit igenkänningsfaktorn deltagarna emellan och att vi har poängterat att det är många som faktiskt inte har dessa färdigheter.

För att själva muntligt sprida informationen om BBB har vi tagit hjälp av pensionärsorganisationer, studieförbund och även besökt lokala fibermöten, servicepunkter och trygghetsboenden.

Nora har flera gånger deltagit i PRO:s elva-kaffe, på årsmöten, på möten hos lokalavdelningar i Höljes och i Torsby tätort och även träffat lokala avdelningarnas respektive ordförande.

Vi har även informerat om projektet under ett årsmöte och en föreningsträff hos SPF.

## 5.2 Projektarbete

Bokbussen är utgångspunkten för projektet, som en trovärdig källa till information och kunskap samt som träffpunkt. Den återkommer regelbundet och tillhandahåller såväl teknik, uppkoppling och någon att rådfråga.

Bokbussen är en ideal grund för uppsökande verksamhet i kommuner som Torsby, där avstånden är långa. Även i det här fallet med digitala betaltjänster är den ett gott redskap för informationsspridning, diskussioner och enklare hjälp. Emellertid är den svår att använda som lokal för tidskrävande utbildning, så som utbildning i digitala tjänster för äldre människor. Besöken på varje hållplats är regelbundna, var fjärde vecka, men i det hela taget är det för sällan och tiden är för kort för att nå verklig kunskap. En månad mellan utbildningstillfällena är lång tid och ofta finns det mycket att lära.

Den begränsade tid vi kan erbjuda på varje hållplats räcker inte till för att utföra de vanliga bokbussbestyren och därutöver lära sig använda en surfplatta eller betala räkningar via internetbanken.

Efter att Nora funnits tillgänglig på bokbussens reguljära turer de första månaderna insåg vi att projektmålen inte kommer nås genom att enbart finnas på bussen. Flera besökare visade intresse för projektet och kunde tänka sig att utnyttja tjänsten, men faktum är att de besökt bokbussen i annat ärende än att öva på mobilbanken. Bokbusslåntagaren är i första hand där som låntagare av böcker.

Idén om att stiga på bokbussen på en hållplats och betala räkningar är tilltalande, men svår att genomföra praktiskt. I bussen finns betaltjänsthörnan och möjligheten är på riktigt, men inte utnyttjad i den utsträckning vi önskat.

Det visade sig tidigt att behovet att få låna en dator med internetuppkoppling, som iordningställdes i bokbussen, är mindre än vi uppskattade. Den som kan använda en dator äger eller har tillgång till en i de flesta fall, enligt våra observationer.

Det är vanligt att äldre personer "ärver" sina barns och barnbarns uttjänta apparater, när dessa själva köpt en senare modell. De räcker för behoven de äldre familjemedlemmarna har till en början.

Flera personer som har deltagit i utbildningar har köpt smarta telefoner när de insett att det finns möjlighet till hjälp och vägledning på biblioteket och att det finns personal till hands under bibliotekets öppettider, 51 timmar i veckan. I ett par fall har vetskapen om vart man kan ställa frågor varit det som behövts för man ska våga ta steget och satsa på att tillägna sig nya tekniska lösningar och kunskaper. Här har projektarbetet varit ett tydligt incitament för flera av våra deltagare.

Nora har under 2017 fokuserat på att finnas tillgänglig för bokade grupper på biblioteksfilialen i Sysseleback, föreningslokaler och hos olika PRO-avdelningar för att lära ut användandet av digitala tjänster, internet och apparaterna man behöver för det.

Dessa träffar har i regel ägt rum en gång i veckan under ett antal veckor och har haft till syfte att skapa en träffpunkt och motivation hos de äldre deltagarna att använda smarta telefoner och surfplattor. Utbildningen har haft som mål att ge grundläggande information om internet, olika apparater och att ge information om bank ID och digitala betaltjänster.

Förutom de mer schemalagda träffarna så har Nora under hela projekttiden varit tillgänglig både direkt och via telefon för att informera och vägleda.

Personal från bankerna har deltagit vid vissa tillfällen och visat sina tjänster eller så har deltagarna sökt upp sin respektive bank för det sista steget för att börja använda digitala betaltjänster.

## **Olika former av stöd och vägar att lära ut digitala kunskaper...**

### **Snabbhjälp i bokbussen**

Bokbusslångtagare kommer med enklare frågor som relativt snabbt går att svara på, exempelvis hur man hämtar hem en app, vad Swish är eller hur en viss banks bankdosa fungerar.

### **Gruppträff**

Ett par personer från en förening, vänner/bekanta eller slumpmässigt sammanställda grupper med 3-6 deltagare i varje. Ofta har det varit träff en gång i veckan och de har handlat om att svara på frågor och hjälpa deltagarna med de problem de stöter på medan de surfar och gemensamma genomgångar av grundläggande funktioner och betaltjänster.



### **Studiecirkel**

Tillsammans med ABF. Här har det från början funnits en klar tidsplan och en kurskostnad. Cirklar har ägt rum i Torsby, Syslebäck och Östmark.

### **Individuellt**

Samma koncept som gruppträffarna. Möjligheten att fråga vad man vill, genomgång av olika problem och information om olika tjänster, men med fullt fokus på en person under ca en timme åt gången.

### **Hembesök**

Hembesök har gjorts hos personer som inte kunnat komma till bokbussen, biblioteken eller annan lokal. Det har varit ett trevligt och uppskattat inslag. Nora tar med det som behövs men fattas så som ex. internetuppkoppling, surfplatta eller en hjälpande hand att koppla in skrivaren med.

### **Prova på**

Tillsammans med ABF har Nora erbjudit tillfällen att testa en surfplatta och få enklare information om vad man kan använda dem till. I Torsby bibliotek finns en offentlig surfplatta för alla att testa om de vill och vill man ha någon som svarar på frågor kan man självfallet be om den hjälpen eller boka en tid.

### **Kampanjer**

Vi har deltagit i kampanjveckan eMedborgarveckan två gånger och Get Online Week en gång, där vi haft olika evenemang för att informera om digitala tjänster.

### **IT-Guide**

IT-Guide etablerades i Torsby kommun i december 2016 och resulterade i 11 ungdomar som under ett år hjälpt kommunens invånare med sina datorer, surfplattor och smarta telefoner. Tyvärr har flödet av besökare varit mindre än vi hoppats på, men de som varit hos IT-guiderna har alla varit mycket nöjda, ungdomarna har gjort ett gott jobb. Här handlar det om digital kunskap, språk- och kulturutbyte.

### **5.3 Samarbeten**

Bankerna som finns representerade med bankkontor i Torsby kommun – Fryksdalens Sparbank, Handelsbanken, Nordea och Swedbank deltog alla i uppstartsmötet den 20 oktober 2016. Vid starten visade de intresse för projektet och samarbete kring digitala betaltjänster.

Emellertid avtog vår kontakt med bankerna snabbt, det dröjde innan de som sökt sig för att få hjälp av BBB kom till den nivån att de var redo att gå vidare.

Det har visat sig vara enklare och effektivare att lära ut de grundläggande kunskaperna för att ta sig till digitala betaltjänster och att vara till hjälp när problem uppstår och att personerna går till sin respektive bank när de själva känner sig redo att börja.

### **5.4 Kontakter**

#### **ABF**

Arbetarnas bildningsförbund, ABF, är det studieförbund med starkast representation i vår kommun med kontor i Torsby och Sysseleback. ABF har haft de resurser som behövs för att genomföra studiecirklar runt datorer, smarta apparater och internet. Dels har det funnits datorer till utlån, lokaler med Wifi och dels en kompetent och engagerad cirkelledare.

Vi har tillsammans anordnat studiecirklar i Torsby tätort, Östmark och Sysseleback samt prova-på-tillfällen och information om surfplattor och internet. Bland mycket annat har vi informerat om Swish och andra digitala betaltjänstlösningar samt BankID på prova-på-träffarna och informationerna.

Det faktum att det bara funnits en cirkelledare för dessa områden har gjort det svårt att leda personer vidare, in i en cirkel där chansen att fördjupa kunskaperna finns i den omfattning som vi tidvis önskat.

Vi har inte haft något regelrätt samarbete med andra studieförbund eftersom att NBV, Studieförbundet och Vuxenskolan har varierande representation och verksamhet i Torsby kommun. De saknar resurser för att erbjuda den typ av studiecirklar som vi önskat oss; det fattas cirkelledare, tidigare erfarenheter och utrustning.

Vår förhoppning är att vi tillsammans med studieförbunden ska hitta duktiga cirkelledare så att vi kan fortsätta den påbörjade utvecklingen och erbjuda studiecirklar med fokus på digital delaktighet och på så vis arbeta för en fortsatt digital kunskapsutveckling.

#### **Lokala informatörer**

Vi har samarbetat med lokala personligheter så som författaren Torleif Styffe för att väcka uppmärksamhet kring projektet och samla personer att informera.

Det är tydligt att man måste vinna några av nyckelpersonerna i bygden för att genomföra en insats som Betalbokbussen, personer som sprider informationen i sina nätverk och grannskap och som slår all form av annan marknadsföring.

### **Bredbandssamordnare, tillgänglighetssamordnare, webbmaster m.m.**

Fiberutbyggnaden är grundläggande för att skapa en stabil digital infrastruktur och därmed möjligheten att betala räkningar via internet på ett snabbt, säkert och stabilt sätt. Vi har samarbetat med kommunens bredbandssamordnare Cecilia Sjödén för att öka vår egen kompetens vad gäller fiber och bredband i Torsby kommun och för att i samband med fibermöten berätta om projektet och de möjligheter vi har att hjälpa till. Nora har funnits med på ett fibermöte i Bograngen tillsammans med Cecilia och själv som kommunens representant på fibermöte i Sörmark. Runt 80 personer har nåtts på dessa två möten.

Kommunens tillgänglighetssamordnare Gunilla Montán Halvarsson har varit fundamental för att vi ska förstå vilka hinder som personer med funktionsvariation möter i vardagen och då i synnerhet de hinder som hemsidor, apparater och bankernas tjänster döljer. Hon har varit till hjälp med sin sakkunskap, som bollplank och testperson.

Gunilla har testat hur bra Fryksdalens Sparbanks, Handelsbankens, Nordeas och Swedbanks hemsidor fungerar tillsammans med ett förstöringsprogram i datorn och har tittat på dem ur ett tillgänglighetsperspektiv. Resultatet finns bland bilagorna.

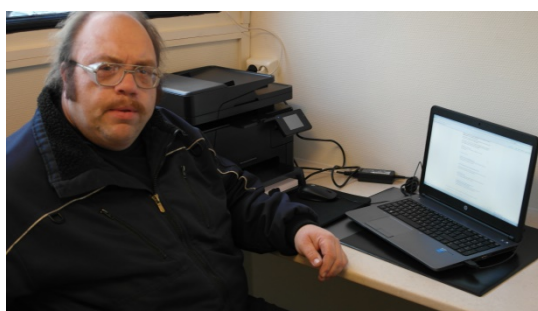
Gunilla har även besökt de fysiska kontoren till de ovan nämnda bankerna för att undersöka vilka alternativa bankdosor som personalen känner till, undersökt om det finns exemplar att testa hos banken och hur man går tillväga för att få en bankdosa anpassad till personer med syn- eller hörselskada. Slutsatsen är kortfattat att det alltid kommer att behövas tillgång till personlig service och vägledning, trots de digitala hjälpsidor som finns.

## 6 Problem, utmaningar och lösningar

Att genomföra ett projekt kring digitalisering i allmänhet och betaltjänster i synnerhet bjuder på utmaningar. Slentrianmässigt diskuteras i media den digitala klyftan och det digitala utanförskapet och vi fann tämligen snart att detta är en verklighet och att klyftan är både djup och bred. Denna insikt gjorde vägen till målet betydligt längre än vi hade planerat före projektstarten. Det medförde också vissa nödvändiga justeringar av kursen för att möta våra deltagare där de befann sig och kunna lotsa dem vidare utifrån deras individuella behov.

Stödbehovet har varit mycket individuellt och vi har inte sett det som genomförbart att skapa och använda en mall för alla deltagare för snabb utbildning, utan har valt att utgå från personliga förväntningar, intressen och mål. Eftersom kunskapsnivån hos deltagarna varit så varierad har det inte varit aktuellt för oss att arbeta med större grupper och istället har fokus varit på individuellt stöd och personlig utveckling, vilket varit tidskrävande. Det har även gett oss den sällsynta chansen att utforska vad deltagarna själva upplever som problem, vilka rädslor de har och hur de ser på den samhällsutveckling digitaliseringen driver på.

Nedan berättar vi om de problem vi upplevt i vårt dagliga projektarbete, men även problemen användaren ställts inför.



### 6.1 Tid och rum

Bokbussens turlista ger begränsade möjligheter att erbjuda längre utbildningssessioner och servicepunkterna befinner sig inte i närheten av de personer som skulle behöva längre tid på sig. Bokbussen rullar enligt ett fyraveckorsschema och det innebär att det dröjer en månad till nästa besök och det innebär ett alltför långt uppehåll när det gäller inhämtning av ny kunskap.

Tiden är avgörande. Att sitta med någon som tar sig tid att förklara olika knappar, funktioner och ord utan stress ger möjligheten att ställa frågor och repetera moment som känns svåra. En månad mellan varje repetitionstillfälle är lång tid; mycket hinner glömmas. Att sitta tillsammans, utan tidspress och prestationskrav har varit mest uppskattat och även över tid framgångsrikt, utifrån Noras observationer, och detta har enbart varit möjligt genom att utöka servicen till besök i föreningslokaler, bibliotek och hemma hos deltagare.

## 6.2 Varför har vi inte gjort om turlistan för att passa projektet?

Bokbussens turlista har sedan den första år 1967 skapades förändrats efter låntagarnas behov och önskemål, skolornas verksamheter och chaufförernas arbetstid. Turlistan har sakta vuxit fram till vad den är idag.

Att omarbeta turlistan och anpassa den efter projektets behov riskerar att störa bokbussens kärnverksamhet och dess raison d'être – läsarna. Vi har valt att varsamt införa förändringar i den och utnyttja bokbussens styrka som informationskälla, mötesplats och kontaktpunkt för låntagare som vill ta steget och lära sig mer om det digitala, utan att rubba bokbussens förtroende som rullande bibliotek. Eftersom vi valt att vara försiktiga med det stora förtroende vi får av låntagarna behövde vi en längre uppstartssträcka, vilket inte var av skada när vi väl kommit igång. Den nya verksamheten etablerades friktionsfritt på bokbussen.

## 6.3 Uppkopplingen i bokbussen

Vi har på olika platser längs våra rutter haft problem med uppkopplingen. Det går inte att visa fördelen med e-tjänster om vi inte ens kan låna ut en bok via ett digitalt system, än mindre demonstrerar det lämpligheten att använda internet vid bankärenden.

Utöver detta tar det tid att registrera lånen offline, vilket förbrukar tiden på hållplatserna som kunde använts till att prata om nyttan med internet och e-tjänster.

Vi har en längre tid försökt åtgärda problemen med uppkopplingen men inte hittat en lösning under projektiden. Förhoppningsvis har vi nu hittat rätt personer för denna uppgift och bokbussen kommer i framtiden ha ett snabbt, stabil och säkert nät.

## 6.4 Utsatthet vid inköp av utrustning

Det är svårt för äldre, tekniskt ovana personer att bedöma apparater och vilken uppkoppling som bäst passar för deras behov och ekonomi. Ska man ha fast eller mobilt bredband? Vilken leverantör har god täckning där man bor och vad är en rimlig kostnad?

Ett belysande exempel: en dam runt 75 år har ingått ett abonnemang med en löptid på 24 månader, hos en operatör som saknar täckning där hennes bostad ligger och som alltså sålt en tjänst som inte fungerar. Då hon inte själv förmår att kontrollera och undersöka de olika alternativen är det inte förvånansvärt att det slutar olyckligt och vi har stöttat i detta fall för att hävda hennes rätt att avsluta kontraktet med operatören.

Ovanstående problem är inte ovanligt och rädslan för att råka ut för liknande är ett hinder för att komma igång. Vid köp av internetabonnemang medföljer också utrustning som måste kopplas in och aktiveras, en uppgift som även mången person

med teknikvana misslyckas med, och det kan medföra merkostnader när man måste be om hjälp för att få igång tekniken. Det material, såsom installationsguider, som medföljer är skrivet på ett språk som så självklart använder termer som är svårbegripliga och ologiska om man inte haft möjligheten att bekanta sig med dem ordentligt innan.

Det är svårt att greppa en sådan abstrakt vara som internetuppkoppling och nytta med den, att veta vilka behov man har och vad som är ekonomiskt rimligt. Vi utvecklar en digital infrastruktur i kommunen, men risken är att vissa kommer att förstärka sin digitala isolering på grund av otillräcklig kunskap och låta fiberutbyggnaden passera utanför tomtgränsen.

Vi har gett råd och bistått med information och hjälpt till med termer och kontakter för att underlätta i den snårskogen inköp av utrustning är, utan att vara partiska.

## 6.5 Så mycket mer än digitala betaltjänster

I lägesrapporten, efter ett års arbete, skrev vi:

*”Den grupp vi möter är inte alls med eller delvis med i den digitala världen och behöver långt mer utbildningsmöjligheter, kunskap och stöd än bara en genomgång av betaltjänster.*

*Det blir direkt kontraproduktivt att gå in på banktjänster direkt då det krävs mycket mer än att bara behärska själva banktjänsten – uppdateringar, antivirus och olika inställningar – såväl på paddan, smarta telefonen och datorn.*

*Något av det mest grundläggande i arbetet med att få äldre människor att ta steget in i den digitala världen är att försöka hitta något som de finner ett intresse i, tycker är kul eller känner att det ger dem mer än bara möjligheten att uträtta ärenden som de alltid kunnat göra på annat vis. Kontakt med barn och barnbarn via Facebook, Skype eller andra sociala medier är ett exempel på något som ger en drivkraft att lära sig dessa nya prylar och den helt nya värld som de förknippar en med. Utan denna drivkraft kan inläringen fort avstanna då motivationen för att själv träna och lära sig inte finns” (Lägesrapport 2016-10-14)*

De digitala betaltjänsterna ser enkla och användarvänliga ut, särskilt mobilbanken, för den som betraktar dem med ögon vana digitala tjänster och smart teknik. Även för mer ovana internetanvändare kan internetbanken kännas lättfattligt och betalandet av räkningarna i den smidig. Man väljer till vem, vilken summa som ska skickas när och fyller i OCR-nummer innan man signerar och godkänner betalningen.

Problemet med de digitala betaltjänsterna är att de inte finns tillgängliga oberoende och fria från kravet av kunskap om det runtomkring. De kräver viss teknisk färdighet, e-mejlkonton, inloggningsuppgifter, kunskap om vad man ska uppdatera när och vad som är säkert att trycka på eller inte. Det är enkelt att trycka på banktjänsterna ur den



kontext de befinner sig i – internet och nätverk, operativsystem, program, appar och för många främmande teknik.

Efter en viss tids användande kommer det krävas uppdateringar, som för många vi pratat med är ett svårt greppbart fenomen, som varierar från enklare uppdateringar av appar till större systemuppdateringar som förändrar utseende och funktioner.

Utöver det hyser internet faror som är abstrakta och konsekvenser som är svåröverskådliga. Tidningarna berättar ofta om företag som blivit hackade, privatpersoner som fått kortet kapat och personer som i god tro klickat på en länk som utlovat en resa till Karibien. Men... vad är en länk? Hur vet jag om den är farlig och vart kan jag trycka på en sådan? Det ter sig som enkla frågor men kräver mer kunskap än vi själva kanske reflekterar över.

Det går inte att frikoppla banktjänsterna från det komplexa system som de befinner sig i. Man kan inte lära ut digitala betaltjänster utan att lära ut grundläggande digitala färdigheter, det kan fungera för stunden men ger ingen kunskap att fortsätta att utnyttja dessa tjänster.

Det ideala hade varit en apparat som enbart tillhandahåller banktjänster och annan digital samhällsservice, säkert uppkopplad till ett nätverk och fri från underhåll som uppdateringar och nya appar. Om detta hade varit verklighet hade det fungerat att hålla fokus på enbart betaltjänster, men vi ville ge deltagarna en stabilare grund att bygga vidare på.

Tyvärr är det en lång väg att gå innan man sitter med inloggningar, säkert nätverk, uppdaterad programvara, e-legitimation, rätt appar och således en fungerande apparat.

Under projektets gång blev det tydligt att ett skriftligt, analogt basmaterial att dela ut till deltagarna underlättar förståelsen och inlärningsprocessen. Nora utarbetade ett material som förklarar begrepp, symboler och ord som brukarna stöter på under surfandet.

Genom ordlistor, manualer och listor som beskriver olika symbolers betydelse kan man ge baskunskap om hur du hittar en meny i en app och vad Wifi betyder.

Få har möjlighet, eller lust, att fråga varje gång en fundering dyker upp och vårt mål har varit att hjälpa personerna som deltagit att klara sig själva.

Det har varit svårt och i många fall märker man att rädslan att det blir fel sitter djupt inne, det behövs helt enkelt lång tid att vänja sig vid dessa apparater och tills de blivit en del av vardagen.

## 6.6 Få utbildningsmöjligheter för nybörjare

Under projektets gång har det visat sig finnas en stigande efterfrågan av stöd och hjälp för att bemästra teknik man är ny inför och tjänster man aldrig använt. Periodvis har svårigheten att möta efterfrågan av utbildningstillfällen varit det problem som överskuggat andra.

Mer, djupare och intensivare utbildningar hade kunnat erbjudas om det fanns möjligheter att engagera fler personer i arbetet med att lära ut den efterfrågade kunskapen. IT-Guide har varit ett välkommet tillskott men har inte haft den rörlighet som krävs för att ge samma service som de erbjudit i tätorten på andra platser i kommunen.

Under en period på våren 2016 fick vi förstärkning i projektarbetet av en person, Gun-Britt Modén, på biblioteket i Sysseleback. Detta gjorde det möjligt att erbjuda utbildningstillfällen på två orter samtidigt och fler orter under samma vecka.

Kommunens geografi och långa avstånd gör arbetet med att ensamt hålla i utbildningsträffar och internetcaféer tidskrävande och kräver planering. Från Torsby till Höljes är resvägen 14 mil lång. Trots de utmaningar som vi har ställts inför så har projektet nått god spridning runt om i kommunen och det har varit mycket uppskattat av deltagarna.

### Studieförbund

Flera studieförbund har haft svårigheter med att bedriva verksamhet, i Torsby kommun, med fokus på digitala tjänster på grund av brist på utrustning, cirkelledare och lokaler. Det har inte funnits möjligheten att erbjuda studiecirkel tillsammans med NBV, Studieförbundet vuxenskolan eller Studieförbundet. Vårt samarbete med ABF har under projektets gång fördjupats och utvecklats, men även för dem är det svårt att bedriva cirkel med inriktning på datorer och smarta apparater över hela kommunen. Det är en utmaning att rekrytera cirkelledare med rätt kompetens och bara en person är för lite för att bedriva en verksamhet i den omfattning vi hoppats på.

## 7 Informationspridning

### 7.1 Torsby kommun

Under de 30 månader som projektet har pågått har vi berättat om arbetet och våra insikter för kommunstyrelsen, på möte med region Värmland och vid möten med personal från andra värmländska bibliotek och bokbussar.

Sommaren 2016 hade vi besök från Norge, en grupp från Merkur-programmet som jobbar med service på landsbygden, i samband med ett studiebesök i kommunen och vi informerade om vår Betalbokbuss.

Merkur-programmet

### 7.2 Utanför kommungränserna

Projektet har väckt viss uppmärksamhet utanför kommungränsen och vi har deltagit på konferenser, nätverksträffar och andra evenemang och berättat om Betalbokbussen.

Nora besökte 2016 Motala för att informera om projektet för Region Östergötland inför uppstarten av deras projekt Digital mediebuss som var en förstudie i samarbete mellan flera bibliotek, bokbussar och regionen. Tillsammans med Annika Wredenberg lämnade vi en lägesrapport hos PTS i Stockholm.

Under 2017 har Nora deltagit i och berättat om Betalbokbussen på två nätverksträffar, arrangerade av länsstyrelsen Västra Götaland, i Åmål och Falköping.

I samband med uppstarten av projektet Digitala servicecenter i Västerbotten fick Nora och bibliotekschefen i Torsby Agneta Strandberg en inbjudan att berätta om projektet i Lycksele inför ett 30-tal personer som alla jobbar med digital delaktighet.

I april 2017 deltog vi i Länsstyrelsernas betaltjänstkonferens i Stockholm.

Vi har blivit kontaktade av Uppsala stadsbibliotek (bokbussen), Regionbibliotek Östergötland och Regionbibliotek Stockholm som önskat få mer information om BBB via mejl eller telefon.

Tillsammans med Länsstyrelsen Värmland har projektet presenterats på Seniormässan i Karlstad 2017 och i möten tillsammans med ABF och Swedbanks digitala ambassadör i Värmland.

### **7.3 Studiebesök och utbyte med andra bokbussverksamheter och bibliotek**

Bibliotekspersonalen gjorde ett studiebesök hos SeniorNet i Karlstad 2015-11-27. Hela personalgruppen gjorde även ett studiebesök på Trollhättans stadsbibliotek 2016-11-18, för att ta del av deras verksamhet och bokbussen, utnämnd till årets bokbuss 2015.

Vi besökte Arvikas bokbusspersonal under början av 2017 för att se den nya bokbussen som levererades till Arvika bibliotek i mars, vilket gav idéer till vår nya bokbuss, som ska levereras i mars 2018.

Vi har även inom ramen för biblioteksutvecklingen besökt biblioteken i Malung, Sälen och Säffle där vi passat på att ta del av hur de arbetar för digital delaktighet.

Under ett besök i Stockholm, för att delta i betaltjänstkonferensen, har vi även besökt Stockholms stadsbibliotek.

### **7.4 Bokbussar i Värmland**

Vi har årligen en bokbussträff i Värmland där de fyra kvarvarande bokbussarna i länet deltar, förutom Torsby är det Arvika, Säffle och Filipstad/Kristinehamn. Träffen är öppen för alla som vill kika in i de olika bussarna och låna böcker.

Förutom möjligheten att visa upp bokbussverksamheten så är det en sällsynt chans att prata med de få som finns i yrkesgruppen och informera om pågående projekt och satsningar. Denna träff har gjort det möjligt att löpande informera om projektet för de andra bokbusskommunerna.

Den 6 maj 2016 hölls bokbussträffen i Torsby och den 16 maj 2017 i Arvika.

Vi som jobbar med bokbussarna i Värmland har även en egen grupp på Facebook där vi håller kontakten och utbyter erfarenheter - Bokbussar utan gränser.

## 8 Press

Information har löpande funnits på kommunens webbsida och i kommunens informationstidning Torsby Nu.

Vi har under projektets gång syns i lokalpressen så som VF, NWT och SVT Värmland. Särskilt invigningen av Betalbokbussen väckte intresse och gav en positiv respons hos tidningar, SR Värmland och även ett inslag på SVT Värmland.

[SVT Värmland](#)

[SR Värmland](#)

[VF](#)

[NWT](#)

VF och NWT har valt att besöka oss vid andra tillfällen:

[VF intresset ökar](#)

[NWT - IT-guider och Betalbokbussen](#)

När vi firade att Torsby kommuns bokbussverksamhet funnits till i 50 år passade vi på att lyfta fram dess historia och den roll som den idag har som Betalbokbuss. Det var ett uppskattat och uppmärksammat inslag.

[Bokbussen 50 år SVT Värmland](#)

[Torleif Styffe Krönika Bokbussen 50 år](#)

Även i slutfasen av projektet har vi fått berätta om BBB i radio och på webbsidan Goda nyheter Torsby.

[P4 Värmland december 2017](#)

[Goda Nyheter Torsby december 2017](#)

## 9 Måluppfyllelse och resultat

Vid avslutningen av projektet kan vi konstatera att vi har nått de flesta av de uppsatta målen. Vi har inte haft kontakt med företag eller föreningar och såsom vi skrev i halvtidsrapporten kan vi konstatera att hos dem finns redan kunskaperna om digitala betaltjänster. Under 2016 när vi hade ett stort antal asylsökande i Torsby så ökade besöken på biblioteken och på bokbussen, men efterfrågan på information på andra språk kring just betaltjänster var i princip obefintlig. Dessutom inledde vi ett samarbete med It-guide och möjligen har en del av dessa frågor hanterats av it-guiderna direkt.

Om vi tittar på målen och uppfyllelsen kan vi konstatera följande:

- Antal personer som deltagit i utbildningsaktiviteter, drygt 110 personer.
- Antal personer som nåtts av information personligen, minst 500 personer.
- Byggt om bokbussen med en betaltjänsthörna.
- Skapat en plats för IT-hjälp i biblioteket.
- Vi har hjälpt personer engagerade i föreningar med internetbanken, informerat om Swish och andra mobila betaltjänster, men vi har inte efterfrågats som stöd för hela föreningar eller företag. Den efterfrågade kunskapen finner nog dessa direkt hos banken eller gemensamt i föreningen.
- Den 18 november 2016 besökte all personal Trollhättans stadsbibliotek för ett studiebesök på deras bokbuss, som år 2015 blev utsedd till årets bokbuss av Svensk biblioteks förening.
- Den 29 mars 2017 deltog vi i den nationella betaltjänstkonferensen som hölls i Stockholm av Länsstyrelserna i Sverige.
- Vi har tillhandahållit enklare information riktad till nyanlända, främst från Swedbank då de ligger i framkant med översättningar av sina tjänster, men har inte fått frågan om information om digitala betaltjänster på andra språk.
- Vi har genomfört kompetensutbildningar för bibliotekspersonalen kontinuerligt och individuellt, förutom gemensamma studieresor och studiedagar.
- Slutkonferens 2017-11-29.

Under de 30 månader som projektet har pågått har frågan och arbetet kring digitalt innanförskap varit aktuell på biblioteken, men även på många andra platser. Arbetet kring bokbussen och betaltjänster har nått ett genomslag och de många kontakter som Nora har haft under projektiden är ett bevis på detta.

Vi har också kommit till den insikten och förståelsen att just nu är vägen fortsatt lång för många att helt och fullt ta steget över till ett kontantlöst samhälle och till att sköta den privata ekonomin och administrationen digitalt.

## 9.1 Kompetensutveckling personal Torsby bibliotek

Vi har genom studiebesök, insatser och utbildningstillfällen ökat personalens medvetenhet om bibliotekets roll för digital delaktighet och kunskaper om e-tjänster, digitala betaltjänster och internet.

När det gäller digitala tjänster och internet så bygger kunskapsinhämtningen mycket på eget ansvar och intresse. Vi har uppmanat personalen att tänka över vad som behövs för att vara rustad för arbetet i biblioteksdiskens och hur vi själva kan bli bättre på att använda digitala lösningar, både i jobbet och privat.

Förmiddagen den 12 februari 2016 hade vi stängt på biblioteken för utbildning i informations- och kommunikationsteknik, IKT.

Verksamheten på bibliotek utvecklas och förändras naturligtvis, i takt med samhället i övrigt. Detta ställer nya och delvis andra krav på bibliotekspersonalen, framförallt när det gäller digitala kunskaper. Under projektiden har det arbetet och den utvecklingen fungerat väl tack vare den kompetens och den tid som projektmedarbetaren har haft för att vara en inspiratör och digital guide för både personal och besökare.

## 9.2 Slutkonferens

Slutkonferensen, 2017-11-29, med deltagare från spridda verksamheter gav tillfälle till intressant kunskapsutbyte. Målet med konferensen var, utöver att berätta om resultatet av BBB, att skapa en diskussion om digital delaktighet och betaltjänster mellan kommunen, bibliotek och länsstyrelsen Värmland.

Dagens program gav oss tid att tänka, diskutera och utbyta idéer och tankar. Viktigt är att vi gick därifrån med en gemensam uppfattning om att projektet måste fortsätta i annan form eller ingå i något mer, kanske större projekt, och att det arbete vi har lagt ner de senaste två åren har varit av värde även utanför Torsby kommun.

Några av deltagarna i vår slutkonferens:

- Ann Wiklund, Digidel
- Henrik Lindholm, Anneli Alsterlind, Ylva Gustafsson, Länsstyrelsen Värmland
- Ann-Katrin Järåsen, kommunalråd
- Alf Larsson, vice ordf. i kommunstyrelsen
- Cecilia Sjödén, bredbandssamordnare Torsby kommun
- Elisabet Olsson, EU-strateg,

- Eva Larsson, näringslivschef
- Jörgen Axelsson, bokbusschaufför
- Malin Jansson, bibliotekschef Flisa, Norge

Det svenska vintervädret gjorde sin entré just den här dagen och det orsakade en del problem för våra föreläsare p.g.a. inställda transporter.

Terese Bengard, Hela Sverige ska leva, skulle ha deltagit men var tvungen att avboka sin medverkan p.g.a. inställt flyg. Även Henrik Martinsson, ABF/ Synskadades riksförbund, var tvungen att avboka sin medverkan på grund av dåligt väder och trafiksituationen.

## 10 Effekter utöver projektmålen

En positiv bieffekt av detta projekt har varit uppmärksamheten det gett bokbussen och dess roll på landsbygden och som ambulerande kommunal service och nu har kommunen beslutat att köpa en ny bokbuss, som ska levereras i mars 2018.

Projektet har gett oss möjligheter att arbeta fokuserat kring frågor som rör digitala betaltjänster, digital kunskap och digitalt innanförskap. Det har gett personalen insikter, medvetenhet och nya kunskaper att använda i det dagliga arbetet i biblioteket och i bokbussen.

Genom projektet har frågan om digitala kunskaper även lyfts bland politiker och invånare i kommunen. Kanske kan vi även märka en ökad förståelse för de möjligheter som digital delaktighet kan innebära för de allra flesta av oss och att detta också ger nya möjligheter för en levande bygd, både när det gäller boende och näringsliv.

## 11 Fortsättning

Projektet BBB, Betalbokbussen, har varit ett lyckat arbete för att på ett långsiktigt sätt arbeta med spridande av digitala kunskaper, både bland bibliotekspersonal och bland kommuninvånare.

En bidragande förklaring till framgången är tiden, projektet har pågått i 30 månader, och vi har insett att arbetet kräver tid. Det finns inte något snabbspår för att nå ett varaktigt resultat.

Ytterligare en förklaring är den personalförstärkning som bokbussen och biblioteken har haft genom projektet. Uppdraget och den mer eller mindre individuella handledning som krävs har härigenom gjort det både tillgängligt och möjligt för många att ta steget till digitala betaltjänster.

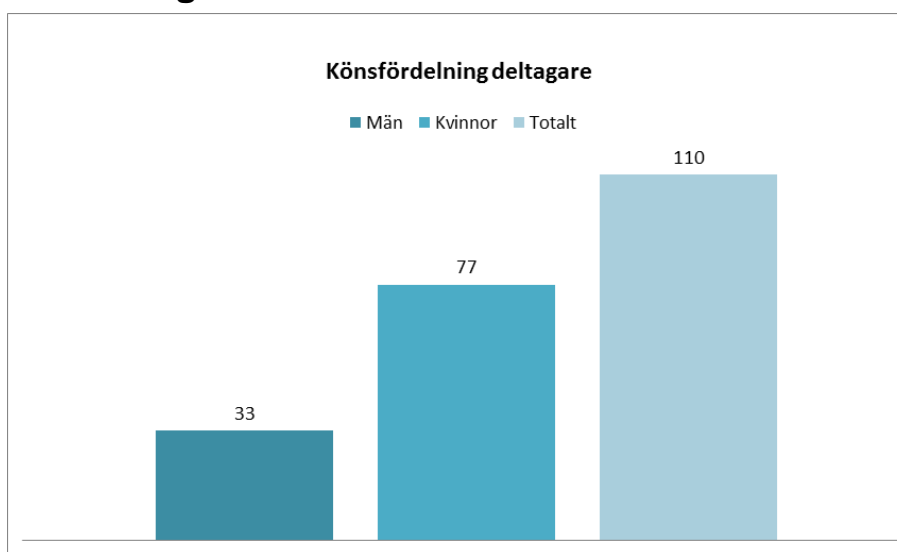
Att arbeta för digitalisering är nu ännu tydligare ett uppdrag för biblioteken och behovet av kunskap kvarstår även om den digitala infrastrukturen når en hög



täckningsgrad i kommunen. För att hitta möjligheter att ta tillvara våra erfarenheter och de insikter vi har samlat under projektiden funderar vi nu över hur vi ska ta detta vidare och nå ännu längre.

## 12 Bilagor

### 12.1 Kön deltagare



*Antalet totala deltagare omfattar de som har deltagit i minst ett av våra utbildningstillfällen och så ökat sin kunskap om digitala verktyg.*

## 12.2 Tillgänglighetsrapport

2016-10-11

Gunilla Montán Halvarsson, Tillgänglighetssamordnare.

### **”Talande bankdosor”**

För personer som har nedsatt syn eller av någon annan anledning har svårt att läsa och förstå text kan en bankdosa med tal vara till hjälp. Man kan på de lokala bankkontoren i Torsby beställa en sådan. Man behöver inte berätta varför man istället för den ”vanliga” bankdosan vill ha en med tal och läkarintyg eller något sådant behövs naturligtvis inte. På Sparbanken fanns dessutom en lite större bankdosa med rejäla och tydliga knappar för den som har lite större händer eller har svårt att röra fingrarna.

### **Vilken information gav det lokala bankkontoret?**

På bankernas webbplatser fanns information om talande bankdosor. Ibland var dock informationen lite svår att hitta. Därför kontaktades Nordeas, Handelsbankens och Fryksdalens Sparbanks huvudkontor för att berätta detta och kanske få dem att göra förbättringar för att man lättare ska hitta den information man sökte. Alla banker tog till sig detta och lovade tänka på detta i sitt utvecklings- och förbättringsarbete. Fryksdalens Sparbank flyttade fram informationen omgående på sin webbplats startsida.

### **De lokala bankkontoren besöktes**

För att se hur väl man kände till att den egna banken tillhandahåller talande bankdosor gjordes besök på Nordea, Sparbanken och Handelsbanken i Torsby. Fryksdalens Sparbank i Sunne, som har lokalkontor i Sysseleback, hade ju tidigare blivit kontaktade via telefon.

*Nordea* - Visste att man hade talande bankdosor men hade ingen hemma att visa. Vid ett senare besök hade man tagit hem en för visning.

De båda bankdosorna, den ”vanliga” och den med tal, ser likadana ut, lika stora och lika många (små) knappar (tre funktionsknappar och tio sifferknappar). Den med tal är något tjockare.

*Sparbanken* - Visade en bankdosa med större knappar som också visade sig ha tal. Banken informerade och visade på skärm tre olika varianter, den ”vanliga”, en med större knappar och en annan variant av den med större knappar som också hade tal.

Bankdosan med stora knappar var enkel i sitt utförande med endast tio sifferknappar och en knapp för olika funktioner.

*Handelsbanken* - Kunde inte informera om en talande bankdosa finns (information finns på Handelsbankens webbplats att en sådan dosa kan erbjudas). Vid ett senare besök så hade man ännu inte fått fram någon information utan ville återkomma.

*Fryksdalens Sparbank* – Har samma typer av bankdosor som Sparbanken.

Lite kort kan sägas - att Sparbanken verkar vara lite mer i framkant när det gäller tillgängliga bankdosor, d.v.s. att dosorna har tal och större knappar.

När det gäller bankernas internetjänster på webben är de ganska lika uppbyggda ur ett användarperspektiv. När det gäller gravt synskadades möjlighet att använda nätbaserade banktjänster kommer det även fortsättningsvis att vara stora svårigheter. Trots att man utvecklar nya mer användarvänliga webbplatser så kommer det att finnas kundgrupper som även i framtiden behöver personlig service. Personlig service måste därför alltid finnas som ett komplement.

## 12.3 Manualer

### Internetbanken privat Nordea

När du loggat in på internetbanken kan du välja mellan de olika flikarna, beroende på vad du vill göra.



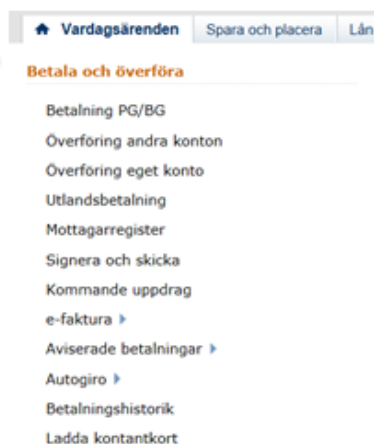
De vanligaste bankärendena som att betala räkningar, överföringar mellan egna konton och kortinställningar hittar du under fliken **Vardagsärenden**

Genom att klicka på rubriken **Betala och överföra** kommer du åt funktioner som att betala räkningar, överföring mellan konton, historik och kan ladda ditt kontantkort (om du har ett).

Klicka på den rubrik som stämmer överens med vad du önskar göra, exempelvis **Överföring av eget konto** om du vill flytta pengar mellan dina egna konton hos Nordea.

Bred vid en del rubriker syns en pil exempelvis bakom **Autogiro**. Denna visar att det finns fler funktioner att hitta om du klickar på denna rubrik.

Autogiro ▶



Nästa rubrik under Vardagsärenden är **Konton**. Här hittar du allt som rör just dina konton – kontoutdrag, information och du kan anmäla dig till e-lönespecifikation eller se på de lönespecifikationer som du fått.



*Detta är ett skärmdokument av en av de många manualer som vi skapat för deltagare som stöd i deras utbildning. I det här fallet har Nora använt skärmdokumentverket och sitt privata Nordeakonto för att skapa en manual som beskriver var man finner vissa bankärenden. Dessa manualer är inte officiella dokument utan är skapade för enskilda personer.*