

Helle (28 år) – Profil R

**Jobb:**

Skal etablere enkeltpersonforetak (båtturer).

Utdannelse og erfaring:

Kurs i bedriftsøkonomi og flere kurs innenfor reiseliv (brevskole).

Sosial status:

Samboer med Petter, to barn.

Personlighet:

Sporty og optimistisk.

Interesser:

Reise- og friluftsliv.

Kognitive utfordringer/karakteristika:

- konsentrasjonsvansker
- går lett i surr – ”roter” litt
- husker litt dårlig
- ustabil motivasjon

Helle er samboer med Petter (36). De bor i enebolig på Rørvik og har to barn; Siri (5) og Ole (2). Hun har tidligere jobbet på havnekontoret. Hun bruker PC og internett både på jobb og privat. Petter er kystfisker og er forholdsvis fritt stilt i forhold til arbeidstid. Foreldrene til Helle og Petter bor i nærheten og hjelper av og til med ungene.

Arbeidsbeskrivelse; typiske mål, oppgaver og situasjoner:

Helle har hjemmekontor med PC og tilgang til internett. Hun har tidligere jobbet med å organisere båtturer for andre, men skal nå skaffe egen båt. Helle skal ordne det praktiske med båten, og skal leie inn folk som skal ta seg av administrasjon, markedsføring og bestillinger. Helle bruker en regnskapsfører til å føre selvangivelsen. Han kontrollerer også annet papirarbeid.

Helle prøver å skaffe seg rede på hva som kreves når man skal etablere næringsvirksomhet. Hun har også prøvd å orientere seg om regelverk knyttet til persontransport med båt. Helle bruker internett til å innhente foretaksopplysninger, sjekke heftelser og innhente produktinformasjon. Hun har ingen bokmerker, og leter etter den samme informasjonen om og om igjen. Helle må ha registreringen i Enhetsregisteret i orden for å få finansiering i banken.

Behov, frustrasjoner, holdninger og verdier:

Helle ønsker seg flere eksempler, stier eller oppskrifter for den som skal etablere seg. Hun ville også gjerne hatt muligheten til å søke på spørsmål hun har i forbindelse med etableringen. Hun synes det er mye å sette seg inn i i starten og at det er vanskelig å finne informasjon – særlig om mva. Hun irriterer seg over at det offentlige ikke kan gi et klart svar om hvilke regler som gjelder.

Sitater:

«Jeg vil finne den informasjonen jeg har bruk for på internett uten å bruke unødvendig mye tid. Finner jeg ikke informasjonen raskt, bruker jeg heller e-post.»

«Du må svarene på spørsmålene etter hvert som de dukker opp i hodet. Ellers nytter det ikke.»

«Jeg kan ikke logge på nå, jeg sitter i bilen.» [snakker i mobiltelefonen]

Johan (42 år) – Profil D

**Jobb:**

Utdannet rørlegger.

Sosial status:

Skilt. Har en sønn Kristian (17), som bor hos sin mor på morens hjemsted 2 ½ times kjøring unna. En god del samvær med sønnen som spiller i korps. Sporadiske forhold.

Utdannelse og erfaring:

Yrkesskole

Personlighet:

Rolig men engasjert.

Interesser:

Fotball (Bodø Glimt).

Kognitive**utfordringer/karakteristika:**

- lese- og skrivevansker
- foretrekker bilder /ikoner
- unngår "skrivesituasjoner"
- unngår å lese lengre tekster

Arbeidsbeskrivelse; typiske mål, oppgaver og situasjoner:

Rørlegger ute i felten. Ansatt i godt renommert firma. Stor pågang etter tjenestene, jobber mye overtid (og litt svart innimellom).

Engasjert i foreningslivet, både i jaktlag pga. egen hobby, og i korpset til sønnen. Han er styremedlem i skolekorpset, og har fått oppgaven å knytte bankkontoen til korpset, ikke personlig til tidligere kasserer. For å gjøre dette må han skaffe korpset et organisasjonsnummer. Dette er en utfordring!

Behov, frustrasjoner, holdninger og verdier:

Skjønner ikke helt hvor skal han begynne.

Oppgitt over byråkratiet.

Er redd for å gjøre feil overfor det offentlige (føler ikke at han har oversikt over sine plikter).

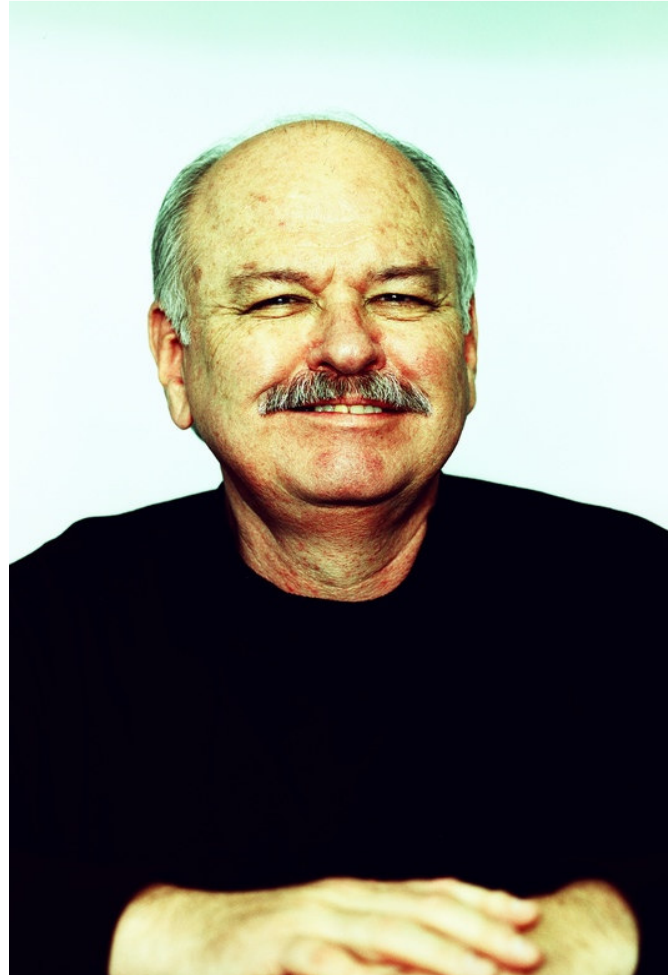
Sitater:

«Det er jo det hælvetes byråkratiet en ska kjæmp mot heile tida, og så må man skriv så hælvetes my.»

Bor i eldre enebolig i Bodø. Har jobbet i rørleggerfaget i over 20 år, men har ikke tatt Mesterbrevet pga. lese- og skrivevanskene. Ser mye fotball på widescreen-TV'en sin. Er med i jaktlag, og ser elgjakta som definitivt årets største høydepunkt. Er registrert i Jegerregisteret.

Data: Har hjemme-PC. Tipper på internett med tippekort fra Norsk Tipping.

Tobias (62 år) – Profil N

**Jobb:**

Rektor ved liten barne- og ungdomsskole.

Sosial status:

Enkemann – vurderer ekteskap med Turid (55). Fem barn.

Utdannelse og erfaring:

Lærerutdanning og en del etterutdanning, bl.a. personalledelse og nye pedagogiske metoder (f.eks. baseorganisering av skoler).

Personlighet:

Alle synes Tobias er en hyggelig mann. Til og med elevene på skolen liker ham veldig godt (selv om han krever god oppførsel og solid arbeidsdisiplin av dem.)

Interesser:

Nyheter, politikk. Ingen spesiell hobby.

Kognitive utfordringer/karakteristika:

- uvant med data
- tastaturskrek/skrivevegring
- generelt usikker i forhold til å lære og å ta i bruk nye ting

Bor i enebolig i Båtsfjord. Tobias er enkemann og har fem barn; Katrine (40), Elise (38), Kasper (35), Sverre (34) og Ingrid (25). Elise og Sverre bor også i Båtsfjord hvor de jobber som lærere. Tobias har en kjæreste, Turid (55), og de vurderer å gifte seg. Turid er enke og har alltid vært hjemme. Tobias har lenge greid å unngå å bruke PC i jobben, men har etter hvert fått interesse for "det som heter på internett".

Arbeidsbeskrivelse; typiske mål, oppgaver og situasjoner:

Tobias er rektor på en skole på et lite sted. Administrasjonen er liten, så det meste av dagen går med til administrative oppgaver. Skolen har én PC (i tillegg til elev-PCene). Kontorlederen bruken kontor-PCn.

Tobias har sjekket heftelser på bruktbil for Ingrid. Han vurderer å opprette ektepakt hvis han gifter seg med Turid. Tobias har også lyst å reservere seg mot telefonsalg. På jobben har han også hjulpet elever på ungdomsskolen med å etablere ungdomsbedrifter. Han har skaffet dem veiledere, og vært veldig engasjert i prosjektene deres. Elevene stikker til sommerferien, og sletter ikke sine bedrifter som de skal. Rektor må ta denne jobben. Han vet ikke at dette kan ordnes via Ungt Entreprenørskap. Han går til på BRREG og prøver å få gjort dette. Han klarer å logge seg på Altinn så vidt, men lykkes ikke med oppgaven.

Behov, frustrasjoner, holdninger og verdier:

Tobias synes ofte at offentlig administrasjon kan være fryktelig tungrodd. Hans forsøk med Altinn gjorde at fordommene ble bekreftet.

Sitater:

«Det blir ingen "baser" på vår skole så lenge jeg er rektor!»
«Hvordan skal man finne ut av ting når det ikke er klar og enkel informasjon om hva man skal gjøre, og hvilken knapp man skal trykke på? Nei. De får ordne med dette på kontoret.»

Clair (55 år) – Profil I



Jobb:

Daglig leder av regnskapsbyrå.
Autorisert regnskapsfører (lite byrå, fører mye selv).

Sosial status:

Gift med norsk mann. Ingen barn.

Utdannelse og erfaring:

Skolert i Frankrike.

Personlighet:

Sosialt aktiv.
Kort lunte; en smule hissig på en ekte fransk måte.

Interesser:

Opera, design, venninner, klær.

Kognitive

utfordringer/karakteristika:

- utfordringer med fagspråket i Altinn
- Ellers ikke noe spesielt

Arbeidsbeskrivelse; typiske mål, oppgaver og situasjoner:

Tradisjonelle oppgaver innenfor regnskap, lønn, økonomi og ligning. Ca. 100 klienter, forretningsfører for fire bedrifter. 50-60 telefonsamtaler hver dag. Kan ikke stenge telefonen. Føring av regnskap. Rapportering av mva, ca. 60 % via Altinn, det meste siste året. Føring av selvangivelser. Innhenting av opplysninger fra mange forskjellige registre. Bruker nettet til å sjekke lover og regler for å svare på spørsmål fra klienter.

Behov, frustrasjoner, holdninger og verdier:

Clair forholder seg til tidsfrister, og hun er oppgitt over klientene som ikke leverer ting som avtalt, til avtalt tid, og irriterer seg over spørsmål fra klientene som ligger utenfor regnskapsbyråets område. Hun har opplevd treg respons fra systemene, og hun synes Altinn har vært helt uholdbar de siste dagene. Rapporterer elektronisk og gjør det lettere for det offentlige uten å få noe tilbake for det, f.eks. i form av forlengede tidsfrister. Greit med internett, kjappere tilgang, ingen kø. Irriterende å ikke få tak i den en ønsker i det offentlige. Tilgang på tlf. begrenset. Var tidligere ferdig da de leverte på papir

Sitater:

«Vi er våre bedrifters frontsoldater i forhold til det offentlige!»
«Telefonen er veldig viktig og fryktelig forstyrrende.»
«Det har blitt sånn at vi er for mye barnepiker for våre klienter.»
«Vi har et hav av tidsfrister hele tiden.»
«Skulle ønske at tjenestene var gratis. Når alt koster penger, blir det kostnadsdrivende for våre klienter.»

Bor i en romslig terrasseleilighet i Asker, og har orden på balkongkassene sine. Utdannet regnskapsfører. Reiser mye, spesielt interessert i kunst i forbindelse med reisemålene sine. Går i Operaen. Bruker mye tid på venninner. Jobber mye, spesielt i vinterhalvåret, gjerne 10-14 timer pr. dag. Har en vinrød Sony Vaio hjemme, kjøpt mest pga. stilig design og fin skjerm. Bruker PC på jobb. Godt kjent med internett.