

# Slutrapport från projektet Lära ut Internet på bibliotek (Östergötland) Projektid jan-dec 2006

## 1 Projektets intention

Projektet är ett samarbete mellan Länsbibliotek Östergötland och biblioteken i Boxholm, Valdemarsvik och Ödeshög/Kinda (Kinda ersatte Ödeshög i ett sent skede).

Projektet ska utveckla en modell till en lokalt anpassad användarutbildning i hur man söker information och använder sig av samhällsnyttiga tjänster på Internet, för Internetovana målgrupper på de mindre folkbiblioteken. Bibliotekets lokalt anpassade webbplats ska användas som stöd vid användarutbildningen.

**Mål:** Att folkbiblioteket uppfattas som en självklar, hjälpsam och kvalificerad resurs för alla kommuninnevånare när det gäller att söka information på Internet.

**Målgrupper:** Internetovana kommuninnevånare med betoning på äldre, funktionshindrade, etniska grupper och småföretagare. Detta är inte ett fullskaleprojekt där man ska nå alla i målgrupperna utan det handlar om att få representativa ”testgrupper” för introduktionerna.

**Arbetsätt:** Projektledaren och bibliotekspersonalen ska tillsammans planera och genomföra marknadsföring av introduktionerna till respektive målgrupp, modeller för introduktionerna och kompletteringar av bibliotekens webbplatser.

## 2 Bakgrund

Projektet var en fristående fortsättning på EU-projektet ”IT-utveckling av bibliotek i Östergötland” som genomfördes under drygt tre år (november 2000 - februari 2004), med bibliotekskonsult Birgitta Hellman som projektledare. I föregående projekt låg fokus på att bygga upp lokalt anpassade webbplatser vid fem bibliotek i Östergötland. Visningar av dessa webbplatser gjordes också för ett stort antal grupper.

I detta projekt ville man gå vidare med mera systematiska visningar, i syfte att bygga och testa modeller som fungerar för specifika målgrupper med låg eller obefintlig Internetvana. Ambitionen var att göra modeller för ett stort antal målgrupper genom visningar på de fem biblioteken, men eftersom projektmedlen som beviljades av Kulturrådet (130 000 kr) blev lägre än i ursprungsplanerna (300 000 kr) modifierades ambitionen till att omfatta tre bibliotek och ett urval målgrupper.

Länsbibliotek Östergötland valde att låta projektledarskapet utföras som ett uppdrag av konsult Mona Quick, Spiralum Kommunikation. I stället för en koncentrerad projektid med en anställd projektledare kunde projektet i uppdragsform utföras under längre tid med växlande arbetsinsats, beroende på när projektet hade sina arbetsintensiva faser.

Projektet började i januari 2005 och avslutades i december 2005. Ett seminarium med presentation av projektet och diskussion kring vidareutveckling med biblioteken i Östergötland kommer att genomföras 4 april 2006.

### 3 Mål och utvärdering

I projektansökan står att man vill göra detta: ”Utveckla en modell till en lokalt anpassad användarutbildning för att introducera IT-mediet för olika målgrupper på de mindre folkbiblioteken. Bibliotekets lokalt anpassade hemsida ska användas som stöd vid användarutbildningen, som syftar till att lära ut dels hur man använder sig av bibliotekets tjänster på nätet, dels hur man söker information på Internet och hur man använder sig av samhällsnyttiga tjänster på nätet.

Det trycks särskilt på att ”Viktigt är att nå ut till internetovana grupper, det innebär att användarutbildningen anpassas speciellt till funktionshindrade, olika etniska grupper och äldre.” I ansökan specificerades målgrupperna till funktionshindrade, äldre, etniska grupper, vuxenstuderande, föreningar, specifika yrkesgrupper, politiker och småföretagare. Samarbete skulle sökas med lärcentra och studieförbund.

Det man vill uppnå: ”Att folkbiblioteket med sina IT-resurser i den lilla kommunen blir den självklara mötesplatsen för alla medborgare när det gäller söka information på Internet. Att biblioteket via denna utåtriktade tjänst – att erbjuda ”sökkurser” på Internet - uppfattas som en kvalificerad resurs som svarar upp mot alla kommuninvånarens behov i det nya kunskapssamhället.

Förväntade resultat formulerades som: ”Att alla deltagande bibliotek får igång lokalt anpassade användarutbildningar för att underlätta medborgarnas åtkomst till IT-mediet. Att dessa IT-introduktioner blir ett naturligt inslag i bibliotekets verksamhet, så att alla kommuninvånare, oberoende av kön, ålder, etnisk bakgrund eller funktionshinder, kan delta. Att det lokala biblioteket i större utsträckning uppfattas som den självklara mötesplatsen för alla medborgare när det gäller söka information på Internet. Att folkbibliotekets roll vad gäller introduktion till IT-mediet har synliggjorts för regionala och lokala politiker.”

Projektet har skapat användbara modeller för visningar för äldre, vissa grupper av funktionshindrade och småföretagare. Varje bibliotek valde den målgrupp man ville arbeta med i första hand och skulle sedan se hur tiden och orken räckte till ytterligare målgrupper. Boxholm valde pensionärer, Ödeshög funktionshindrade och Valdemarsvik småföretagare. Eftersom dessa bibliotek inte har datorer med anpassad utrustning (som konstgjort tal eller stor förstoring) så kunde vi inte bjuda in synskadade eller rörelsehindrade med behov av särskild utrustning, utan fick koncentrera oss på grupper som ser och har en viss funktionalitet i läsandet, t.ex. personer med utvecklingsstörning och med läs- och skrivsvårigheter.

I Boxholm kom arbetet med visningar för äldre att bli ganska omfattande, då deltagarna även hade möjlighet att få individuell handledning på biblioteket, och tiden räckte därför inte till ytterligare visningar. Även i Valdemarsvik blev tidsåtgången för planering och genomförande ganska stor, eftersom ambitionsnivån för visningarna var hög, och kursstarten försenades dessutom p.g.a. anpassning till andra kurser på lärcentrum. Biblioteket ville därför inte genomföra ytterligare visningar för andra grupper.

Under våren hade Ödeshög två visningar, för äldre funktionshindrade och för en vuxenstuderande med utvecklingsstörning. I slutet av augusti, efter semestertidens slut, skulle inbjudningar gå ut till visningar för personer med läs- och skrivsvårigheter. Bibliotekschefen i Ödeshög (som även är den enda bibliotekarien där) blev dock

sjukskriven under augusti. Vi avvaktade ett tag, men när det visade sig att detta skulle bli en längre sjukskrivning blev det omöjligt att fullfölja planerna i Ödeshög. Eftersom Ödeshög är ett litet bibliotek med låg personalbemanning kunde inte något annat än det löpande arbetet skötas under hösten, och det hade inte varit lämpligt ur projektets intention om projektledaren själv hade tagit hela visningsansvaret.

I oktober kontaktades biblioteket i Kinda kommun, som varit ett av de bibliotek som deltagit i det tidigare projektet. Efter viss tvekan inför hur stor arbetsbelastning detta skulle innebära sa de ja till en begränsad insats som skulle rikta sig till personer med utvecklingsstörning. För att på ett tillfredställande sätt kunna introducera Internet för personer med läs- och skrivsvårigheter upplevde de att de skulle behöva lära sig en specifik pedagogik, så det skulle innebära för kort framförhållning att hinna detta under 2005.

Det är mycket tråkigt att projektet inte kunnat testa Internet-introduktioner för personer med läs- och skrivsvårigheter. Projektledaren kommer dock att under 2006 vara halvtidsanställd projektledare på Länsbibliotek Östergötland för ett projekt som handlar om biblioteksservice till vuxenstuderande med läs- och skrivsvårigheter, och i detta projekt ska försök göras att få in även dessa aspekter.

Det är beklagligt att man inte kunnat testa modeller för visningar till etniska grupper. Inget bibliotek valde denna målgrupp som sin primära, men tankar kring att bjuda in SFI-grupper fanns på alla biblioteken. Av skäl som redovisats ovan blev det dock inte utrymme för ytterligare visningar.

Cirka tjugo visningar planerades i projektet, resultatet blev sexton stycken. Majoriteten av dem som deltagit i visningarna har varit nöjda med dem (mer om detta under modellerna för respektive grupp) och det är därför möjligt att skapa modifierade modeller utifrån vad som har fungerat under visningarna. För dessa deltagare har bibliotekets roll som guide i informations- och kunskapssamhället blivit tydlig, men naturligtvis behövs det många ytterligare visningstillfällen innan man har nått ut bredare i lokalsamhället. Biblioteken i Boxholm och Valdemarsvik är positiva till fortsatta visningar, och även Kinda vill ”smyga in” visningar när grupper av funktionshindrade kommer på sina regelbundna besök.

I Valdemarsvik har samarbetet med lärcentrum varit tätt, även för innehåll och marknadsföring, medan det i Boxholm mera har varit fråga om lokalsamverkan. I Boxholm har man informerat om fortsatta Internet-introduktioner hos studieförbund, men inget egentligt samarbete har skett med studieförbund.

Intresset från andra kommuner har varit stort, framför allt när det gäller introduktioner till småföretagare eftersom detta inte är så vanligt förekommande på folkbiblioteken. Andra lärcentrum har varit intresserade därför att det är en användbar och nyskapande samarbetsform mellan lärcentrum och bibliotek. På sikt kan detta leda även till mer kontakt med politiker och näringslivsenheter, då kommunerna letar efter insatser som kan stärka nyföretagandet och utveckling hos småföretag.

Att sprida kunskap om modellerna i detta projekt inom och utanför Östergötland ingår i projektet men kommer att utföras efter den egentliga projektiden, under 2006. Förutom det seminarium som planeras kommer projektet eventuellt även att dokumenteras i Länsbibliotek Östergötlands skriftserie under 2006, men detta diskuteras vidare under 2006. Självklart kommer också information om projektet att skickas ut på

diskussionsforum för bibliotek m.fl. Möten med Östsam och olika representanter från de östgötska kommunerna kommer också att ta upp framtidsfunderingar med anledning av detta projekt.

## 4 Arbetsmetoder

Planering och genomförande har skett i samarbete mellan projektledaren och bibliotekspersonal, samt i Valdemarsvik även med lärcentrapersonal. Efter ett inledande arbetsmöte på varje bibliotek var tanken att alla biblioteken skulle ha gemensamma arbetsmöten för att diskutera kring urval och pedagogik. Biblioteken tyckte dock att det var bättre med specifika planeringsmöten på respektive bibliotek, för att flera ur personalen skulle kunna delta i arbetet. Mellan arbetsmötena har kontakt skett via e-post och telefon.

I Boxholm har nästan hela bibliotekspersonalen engagerats i arbetsmöten och vid visningar – fyra personer, bibliotekschefen och tre assistenter. Vid visningarna, som skett i lärcentrums lokaler, har personalen växlat om med att berätta och visa på storskärm medan de övriga hjälpt deltagare som fastnat på något. Pedagogiken har varit mycket tydlig – alla ska hänga med hela tiden och de ska lära sig knappa själva. Därför har vi inte ”klickat” åt dem när de kört fast, utan stått bredvid och instruerat om hur de ska dra musen och hitta bokstäverna. Vi har inväntat alla innan vi gått vidare till nästa moment.

Detta är förstås en mycket tidsödande, och i vissa fall påfrestande metod för personalen (dessutom var lärcentrums datasal ganska liten, så det blev trångt), men för de datorovana pensionärerna har detta varit det bästa sättet att lära sig och få självförtroende. Förvånat har några deltagare konstaterat att det gick att lära sig styra musen även med valkiga och rörelsehindrade händer, även om det var svårt till en början.

Efter visningarna har deltagarnas bjudits ner i biblioteket på fika och med möjlighet att ställa frågor och dröja sig kvar för egna övningar med individuell handledning. De har även uppmanats att komma till biblioteket när det passar dem för att använda datorer och fråga personalen om råd. Även datorer i ”inre” rum har kunnat användas för dem som velat sitta mera ostörda. Några av deltagarna har använt sig av dessa möjligheter till extra övningar.

I Valdemarsvik deltog bibliotekschefen, lärcentrums rektor och en konsult, som samverkar både innehållsmässigt och lokalmässigt med lärcentrum, i den förberedande planeringen av innehållets huvuddrag och marknadsföringen. Själva utskicken och kontakterna skötte sedan lärcentrum.

Detaljplaneringen av vad som skulle tas upp respektive kurstillfälle gjordes av projektledaren, bibliotekschefen och en bibliotekarie. Vid två tillfällen var båda med på kursen och vid resterande tre var endera av dem med. Visning gjordes på storskärm i en datasal hos konsulten som är lokalintegrerad i lärcentrum. Bibliotekspersonalen och projektledaren visade olika delar, samtidigt som deltagarna gick in på länkarna, och de som behövde fick hjälp. Ganska snart såg man vilka som behövde extra hjälp och var särskilt uppmärksam på dem. Även i denna grupp skulle alla hänga med, men det var ibland litet större individuell variation i vad man tittade noggrannare på.

I Ödeshög deltog bibliotekschefen i planerandet, och genomförde själv den första visningen eftersom den skedde för en grupp äldre vårdhemsboende som brukade komma med viss regelbundenhet till biblioteket, och projektledaren var upptagen på deras

planerade tid. Denna visning skedde enbart på storskärm, så att deltagarna tittade och lyssnade men inte knappade själva. Den andra visningen, för en särvuxelev och hans lärare, gjordes på en vanlig dator växelvis av projektledaren och bibliotekschefen i interaktion med eleven som knappade en del själv.

I Kinda deltog bibliotekschefen och en bibliotekarie i planering och genomförande, så vi var tre visare för tre elever. Här visade vi på storskärm och erbjöd dem att komma till biblioteket för att knappa själva, med hjälp av bibliotekspersonalen om de så ville. Tyvärr kunde de inte pröva direkt eftersom bara en halvtimme var avsatt från skollärarens sida.

Som jag har uppfattat det har bibliotekspersonalen tyckt att det varit positivt att få dela med sig av sitt eget kunnande och få del av andras kunnande i projektet, och ansträngt sig för att göra visningarna pedagogiska och anpassade till de människor som varit med på dem. I Boxholm har man sett det som en kompetensutveckling för personalen och därför avsatt mycket tid sammanlagt.

Det är ju delvis en ny roll för biblioteket att inte bara visa sin egen service utan att även vägleda i allmänna sökningar och länkar på Internet. Eftersom dessa bibliotek redan tidigare har arbetat aktivt med att bygga upp fylliga webbplatser som faktiskt fungerar som kompletterande cyberbibliotek, inte bara utvidgade informationsbroschyrer, har man ett tänkesätt som passar i detta projekt. Vad som kanske känts nytt är att visa Internet för grupper med liten datorvana, som äldre och funktionshindrade, och att tänka ur ett praktiskt företagarperspektiv som ju skiljer sig ganska mycket från en traditionell studiesituation.

### **Storgrupp**

Till projektet var knuten en större projektgrupp, där även representanter från länsbiblioteken i Östergötland och Jönköping ingick. Dessutom ingick bibliotekschefen och ansvarig för vuxenutbildningen i Tranås som observatörer eftersom man funderade på att göra liknande visningar senare.

Den stora projektgruppen skulle samlas två gånger per termin för att få information och bidra med synpunkter, men att samla den stora projektgruppen visade sig svårt. Efter det inledande mötet i december 2004 träffades den i mars för en första rapportering och sedan i juni. Ett par extramöten med en större grupp, även innehållande personer från olika lärcentrum m.fl. som samarbetade kring ett annat projekt, gjordes i mars och april för att se om man ev. kunde samordna sig kring en gemensam EU-projektansökan inför 2006. Intresset från det andra projektets sida var välvilligt men avvaktande och ingen gemensam EU-ansökan gjordes.

Det planerade mötet i början av oktober i Ödeshög ställdes in eftersom förutsättningarna hade förändrats, men att hitta gemensamma tider under november och början av december blev omöjligt. Det kändes ganska poänglöst att samla ett par personer till storgrupp. Ett sista stormöte skedde i slutet av december, men även då var gruppen reducerad.

En av tankarna med storgruppen var ju att informera projektets observatörer i Tranås och Länsbiblioteket Jönköping, men deras representanter var mycket upptagna under hösten och hade svårt att komma ifrån. Jag föreställer mig att engagemanget i något som man inte själv praktiskt deltar i kan mattas av och prioriteras lägre än handfast verksamhet som

måste skötas på vardaglig nivå. Intresset kan visst finnas kvar, men det är annat som måste gå före.

### **Tidsmässig fördelning**

I stora drag har projektet tidsmässigt fördelats så här:

Januari, februari: möten med de ingående biblioteken, resonemang kring val av målgrupper, nivåer och marknadsföring.

Mars, april: Planering av praktisk marknadsföring och detaljerad planering av nivåer och innehåll i visningarna.

April, maj: Testgrupper i Boxholm och Ödeshög, planering av kurs för företagare i Valdemarsvik och planering av marknadsföring till dessa.

Augusti: Inbjudningar till målgrupper i Boxholm och Valdemarsvik.

September: Nivå 1 -2 Boxholm, informationsmöte Valdemarsvik.

Oktober: Nivå 3 Boxholm, detaljplanering av kurs Valdemarsvik, planering Kinda.

November, december: Kurs Valdemarsvik, visning Kinda, uppsummering projekt.

Våren 2006: Seminarium, spridning av resultat.

## **5 Webben som arbetsverktyg**

I detta projekt fungerar bibliotekens webbplatser som arbetsverktyg både för bibliotekspersonalen och deltagarna i visningarna. Eftersom de senare är Internetovana så måste det vara mycket lätt att hitta till de specifika länkar som gjorts för visningarna. Vi har valt att lägga dem på bibliotekens förstasidor, längst ner i vänstermenyn på Boxholms, Ödeshögs och Kindas sidor, medan Valdemarsvik har sin vänstermeny i bokstavsordning och där har länkarna en egen mapp kallad Företagarsida.

För att se vilket urval av länkar som vi gjort kan man gå till respektive sida:

Boxholm, för pensionärer <http://biblioteket.boxholm.se/praktiska.htm>

Ödeshög, för funktionshindrade <http://biblioteket.odeshog.se/bralankar.htm>

Kinda, för funktionshindrade <http://biblioteket.kindase.se/bralankar.htm>

Valdemarsvik, för företagare <http://www.valdemarsvik.se/templates/Page.aspx?id=1595>

Dessa länkar ska naturligtvis finnas kvar även efter visningsperioden, så att deltagarna kan återvända till dem, samtidigt som de ska kännas som en naturlig del av webbplatsen även för andra besökare. Därför har Ödeshög och Kinda även en del länkar som inte är optimala för funktionshindrade, utan mest är riktade till en bred allmänhet. Detta för att ge ett bra helhetsintryck, vi ville inte göra en sida där det står ”bara för dig som är funktionshindrad”.

Att visa på användbara länkar för Internetovana är litet samma känsla som att bjuda in till ett smörgåsbord. Förtjusta utrop hörs när någon har hittat något som faller extra mycket i smaken. En pensionär skulle söka tågresor till en liten ort och var van vid att det var krångligt att hitta bra tider – ”oj, det finns flera resor redan på förmiddagen!” En företagare frågade oroligt om länkarna bara fanns på Lärcentrums datorer och blev mycket nöjd med svaret att de finns på bibliotekets hemsida även när man går in hemifrån, han tyckte det var ”fantastiskt” med länksamlingen.

Lagom många länkar är ett nyckelord för alla grupperna, men vad som är lagom varierar ju. För funktionshindrade fungerar det bäst med några få utvalda länkar, som ligger i olika block på samma sida, medan företagare kan hantera fler länkar som är uppdelade på flera sidor. Generellt har vi dock lagt länkarna för företagare i viss användbarhetsordning, i normalfallet med de viktigaste överst på respektive sida.

Som komplement till de länksamlingar som ligger på respektive sida har två underavdelningar skapats på Länsbibliotek Östergötlands webbplats. Där finns en särskild publik webbavdelning med biblioteksinformation och samhällsinformation, som är ett provisorium i väntan på att en regional biblioteksportal ska skapas i Östergötland.

Samma företagavdelning som finns på Valdemarsviks bibliotekswebb ingår även i länsbibliotekets publika del, så att andra bibliotek kan länka till denna samling eller kopiera de länkar man önskar ha på sin egen webbplats. Se <http://www.lansbibliotek.ostsam.se/biblioteken/Foretagare/>

På länsbibliotekets publika webb har också en Östgotaguide skapats, se <http://www.lansbibliotek.ostsam.se/biblioteken/ostgotaguiden/>

Denna finns som länk i de speciella länklistora som gjordes i Boxholm, Ödeshög och Kinda. Många av samhällslänkarna är användbara att visa för pensionärer och funktionshindrade. Exempelvis kan personer med läs- och skrivsvårigheter behöva hjälp med att hitta till rätt myndighet och hitta rätt information på deras webbplatser. Det räcker alltså inte med att länka till en myndighets förstasida, för att hjälpa dem som har svårt att söka måste man länka direkt till den sida som innehåller relevant information.

Jag har länge pläderat för samhällsguider i bibliotekens regi så jag tog chansen att skapa en i detta projektsammanhang! Min ambition var från början att även ha en lättläst version, men denna stupade på att det finns så litet lättläst information att länka till. Därför har jag hållit rubriker och länktexter enkla, och särskilt markerat om det även finns en lättläst version av specifik information. På sikt kommer det nog att finnas mer sådan att länka till.

## 6 Marknadsföring och modeller

För att inte få en otympligt lång slutrapport finns det fyra separata bilagor till denna rapport:

- Marknadsföring.

Tankar kring marknadsföring till respektive grupp och hur vi genomförde marknadsföringen på respektive ställe.

- Modeller för äldre
- Modeller för funktionshindrade
- Modeller för småföretagare

Hur vi testade modeller på respektive ställe, utvärdering och förslag på modeller att använda.

## 7 Framtidsfunderingar

Hur går vi vidare efter projektidens slut? (Ordet vi används här som ett samlingsbegrepp för Länsbibliotek Östergötland och folkbiblioteken i länet.)

En diskussion tas upp med länets folkbibliotek om vilket intresse som finns för att genomföra introduktioner för olika målgrupper, och i vilken mån det behövs stöd för detta från länsbibliotekets sida, t.ex. som internutbildningar. Bl.a. inbjuds biblioteken till ett större seminarium i april, kring dessa introduktioner och andra Internetintroduktioner som skett i projektet kring vuxnas lärande.

Östsam har träffar för näringslivssekreterare i kommunerna och vid någon av dessa träffar ska vi informera och diskutera ev. önskemål från deras sida om introduktioner och företagartreffar. Östsam har även en del projekt kring dessa frågor och det skulle kanske kunna finnas ett intresse för att gå vidare i projektform med introduktioner i fler kommuner.

Även diskussion med Östergötlands Bildningsförbund, om ett ev. samarbete med studieförbunden, ska initieras. I de nätverk som finns kring vuxnas lärande ska frågan också väckas. Flera lärcentra och något nyföretagarcentrum har redan visat intresse för att få del av gjorda erfarenheter för att ev. gå vidare med något på hemmaplan.

---

Motala 21 december 2006

Mona Quick, Spiralum Kommunikation

Projektledare enligt uppdrag från Länsbibliotek Östergötland