Projekt

Nytta & nöje på nätet:

Internetguidning på östgötabibliotek

2010

Slutrapport

Internet För Alla

Anne Hederén
Sofia Larsson
Länsbibliotek Östergötland

Sammanfattning

Projekt Nytta & nöje: Internetguidning på östgötabibliotek pågick mellan 1 oktober 2009 till 30 september 2010. Det ettåriga projektet finansierades av Stiftelsen för Internet-infrastruktur .SE med en halv miljon kronor inom ramen för satsningen *Internet för alla*.

Målet för projektet har varit att 1600 personer skulle få en grundläggande internetguidning under perioden och minst 400 internetguidningar skulle genomföras.

Avsikten var pröva olika former av internetguidning via biblioteken för att bidra till ökad digital delaktighet och erbjuda en offentlig lärmiljö, där människor kan få hjälp att ta del av innehåll och tjänster på internet. Ett övergripande syfte var stärka bibliotekets roll i lokalsamhället. Vuxna som inte är vana att använda internet som vardagsredskap har varit målgrupp.

Genom att pröva olika former av internetguidning för nybörjare på biblioteken ville vi se hur resurserna kan användas bäst och även finna former för att möta olika behov. De aktiviteter som erbjudits har därför varit grundläggande genomgångar som genomförts både individuellt och i grupp. Guidningen har erbjudits både som individuell handledning och som gruppundervisning via korta hands-on-tillfällen, längre enstaka kurstillfällen eller i studiecirkelform i samarbete med studieförbund.

Kursupplägg och koncept har arbetats fram i nära samarbetet mellan biblioteken och projektledningen. Projektet har ingått som en del i det övergripande projektet *Biblioteken som lärmiljöer* och kontaktpersonerna på de lokala biblioteken har träffats en gång per månad under vår och höst för att utbyta erfarenheter och förfina koncepten.

Projektet har mött ett enormt gensvar. Totalt har 2235 deltagare fått grundläggande internetguidning i de elva kommuner (av tretton) i länet som har medverkat. Alla aktiviteter, totalt 886 tillfällen, har varit utan kostnad för deltagarna. Närmare 600 personer, har fått individuell handledning, ca 1300 har deltagit i grundläggande internetkurser och 340 personer i mer omfattande studiecirklar i samarbete med olika studieförbund.

Biblioteken, i samarbete med studieförbunden, i Östergötland har i projektet tagit viktiga steg mot att överbrygga digitala klyftor. Resultatet visar på stora behov och att ett mångårigt och uthålligt arbete återstår för att ge alla likvärdiga möjligheter i det uppkopplade vardagslivet.

Innehåll

Sammanfattning 2

Inledning 4

Mål/syfte/målgrupp 4

Bakgrund 5

Stora digitala klyftor i östgötakommunerna 5

En växande digital klyfta enligt nationella undersökningar 5

Projekt Bildanätverk och Norrköpings stadsbibliotek 6

Biblioteken som lärmiljöer 7

Genomförande 8

E-kampanj - Internet för alla 8

Handledningsmaterial och utbildning 9

Kurser/genomgångar i bibliotekens regi 10

Nyfiken på Nätet – vad har man för användning av internet? 12

Individuell handledning 12

Studiecirklar 14

Medborgarskolan 14

ABF 15

Kursmaterial 16

Arbetsmöten 17

Resultat 18

Beskrivning av verksamheten på deltagande bibliotek 19

Media/Spridning 22

Spridning av projektresultaten 22

Uppmärksamhet i media 24

Utvärdering 29

Erfarenheter och slutsatser 31

Utvärderingsformulär Bilaga 1 37

Inledning

Det är dyrt och svårt att stå utanför det digitala samhället. För att kunna ta del av svenskt samhällsliv i dag krävs att du har tillgång till och kan hantera internet. Nätet har på kort tid blivit det självklara verktyget för en mängd tjänster. Listan över dagliga tjänster där internet, eller datorer i allmänhet, spelar en viktig roll kan göras hur lång som helst:

- Tågbiljetten är billigare på nätet…
- Försäkringskassan ger snabbare svar om du använder deras internettjänst…
- Du måste kunna använda en dator för att göra körkortsprovet…
- Att betala räkningen på webben är gratis, men kostar pengar i banklokalen…
- För att kunna söka arbete krävs en e-postadress…
- Anmälan till barnomsorgen ska göras på kommunens webbsida…
- Alla bostadsbolag annonserar ut sina bostäder snabbast på nätet…
- Barnens kommande prov finns i provschemat på skolans hemsida…

Sverige ligger väldigt långt framme när det gäller bredbandsutbyggnad. Men *tillgång till* internet är inte detsamma som att *kunna använda* tjänsterna. Många människor söker sig till biblioteken för att få hjälp och stöd med användningen av datorer och internet. Det är bakgrunden till att Länsbibliotek Östergötland tillsammans med biblioteken i länet engagerar sig i frågan om digital delaktighet. Under de senaste åren har olika former av stöd erbjudits, både i egen regi och i samarbete med studieförbund. Arbetet inleddes under 2008 med egna resurser och projektmedel från *Regionförbundet Östsam* och *Kulturrådet*. Under 2009/2010 fick vi möjlighet att intensifiera insatserna i projektet *Nytta & nöje: Internetguidning på östgötabibliotek* med stöd från *Stiftelsen för Internetinfrastruktur .SE.*

Gensvaret har varit enormt. Vi kan konstatera att direkta insatser av det här slaget är nödvändiga för att inte stora grupper, av ekonomiska, geografiska och kunskapsskäl, ska ställas utanför olika samhällsfunktioner. Det har väckts många frågor; om bibliotekens roll, om konkurrens och om möjliga samarbeten. Vi började *göra,* innan vi hade alla svar. Vi har kommit en bit, hittat många bra samarbetspartners, utvecklat metoder och lärt oss mycket. Och ändå - har vi bara börjat.

Mål/syfte/målgrupp

Projektet pågick från 1 oktober 2009 till 30 september 2010. Målet har varit att 1600 skulle få en grundläggande Internetguidning under perioden och 400 internetguidningar skulle genomföras. Vi ville prova olika former av internetguidning via biblioteken för att bidra till ökad digital delaktighet och erbjuda en offentlig lärmiljö, där människor kan få hjälp att ta del av innehåll och tjänster på internet. Ett övergripande syfte var också att utveckla bibliotekets roll i lokalsamhället. Målgruppen har varit vuxna som inte är vana att använda internet som vardagsredskap.

Bakgrund

Innan vi går in på resultaten vill vi ge en beskrivning av hur vi kom igång samt några förutsättningar som varit betydelsefulla för genomförandet av projektet.

Stora digitala klyftor i östgötakommunerna

Hösten 2007 genomfördes en telefonundersökning i Östergötland. 1300 personer intervjuades om sina biblioteksvanor och användning av internet. Så många som 35 % svarade att de inte använde internet alls. Det var stora variationer mellan olika kommuner som överensstämde med de skillnader som finns när det gäller utbildningsnivå. Flest personer som använde internet fanns i Linköping som också har den högsta utbildningsnivån bland kommunerna i länet. I Norrköping som befolkningsmässigt är nästan lika stort som Linköping, men där utbildningsnivån ligger förhållandevis lågt, var användningen av internet också mycket lägre.

I vissa kommuner var mer än varannan person mycket ovan vid att använda internet eller använde det inte alls. Det var också tydligt att den som besöker bibliotek använder internet i högre utsträckning än den som inte gör det. Resultat av undersökningen var ju alarmerande och vi var tvungna att gå till den nationella statistiken innan vi kunde tro på resultatet.

En växande digital klyfta enligt nationella undersökningar

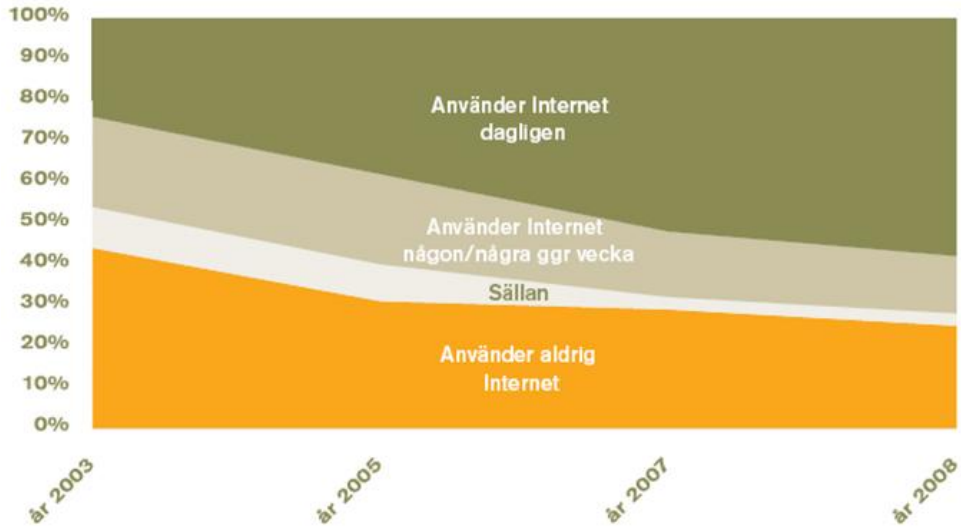
Vi har använt oss av de årliga undersökningarna från *Nordicom Sverige – Mediebarometern* och *World Internet Institutes – Svenskarna och Internet*. Här refereras till den senare.

Samtidigt som nio av tio ungdomar och mer än varannan vuxen 2010 använder internet dagligen är det fortfarande ca 1,5 miljoner svenskar från 16 år och uppåt som aldrig eller sällan använder nätet och e-tjänster. Man räknar också med att ca 1,5 miljoner endast använder vissa funktioner och troligen behöver hjälp med att komma vidare. Det finns ett starkt samband mellan internetanvändning och socioekonomiska villkor. Åldern betyder mest, därefter utbildning och inkomst. Sambanden är svaga bland de yngre, men starka hos de äldre.

I de senaste undersökningarna konstateras dessutom att den digitala klyftan växer för varje år med fördjupad internetanvändning. Det beror på att det inte blir så många fler internetanvändare som man skulle kunna förvänta sig, medan de som redan använder internet lär sig nya saker och därmed fördjupar sin användning för varje år. Grafen på nästa sida är hämtad ur *Svenskarna & Internet 2008* och illustrerar den låga tillväxten av internetanvändare under de senaste åren. Trenden håller i sig i de undersökningarna gjorde 2009 och 2010.

I den senaste undersökningen, *Svenskarna och Internet 2010*, illustreras detta faktum i att hälften av svenskarna uppgivit att de är med i ett socialt nätverk medan lika många säger att de inte känner sig delaktiga i informationssamhället.

Hur mycket har användningen av internet ökat mellan 2003 och 2008?



Källa: World Internet Institute 2008

Projekt Bildanätverk och Norrköpings stadsbibliotek

Ett viktigt steg mot ett större engagemang för breddad digital delaktighet i Östergötland är det nationella projekt Bildanätverk som pågick mellan 2007-2009. Det övergripande syftet med Bildanätverk var att hitta nya metoder för folkbibliotekens arbete med vuxnas lärande. I nätverket möttes personer som var engagerade i frågor om bibliotekens roll för demokrati, livslångt lärande, mångspråkighet, integration liksom social och digital delaktighet. Med stöd av projektmedel från *Kulturrådet* utformades fem delprojekt. Länsbibliotek Östergötland och Norrköpings stadsbibliotek drev det lokala delprojektet *Att överbrygga Digitala klyftor: E-kompetens Norrköping*.

Under oktober 2007 började Norrköpings stadsbibliotek, som pilotprojekt, att erbjuda allmänheten kursen *Lär dig använda Internet*. Trots en mycket begränsad marknadsföring visade det sig att intresset var överväldigande stort och samtliga kurstillfällen blev mycket snabbt fullbokade. Det stora gensvaret gav personalen tillfredställelse i att kunna erbjuda en efterfrågad aktivitet, men också oro för hur man skulle kunna möta behoven.

Under projektets gång växte vår medvetenhet om den ökande digitala klyftan i Sverige och dess koppling till olika former av utanförskap. Vi insåg också att samverkan mellan fler aktörer krävdes för att möta behoven och för att nå ut till de grupper som inte använder biblioteken och inte använder internet. Länsbiblioteket och biblioteken i länet bestämde sig för att gå vidare i ett projekt som skulle verka för att bredda bibliotekets roll i lokalsamhället och utveckla rollen som lärmiljö.

Hösten 2008 arrangerades en resa till Finland för att studera hur biblioteken i Helsingfors och Tammerfors arbetar för att öka den digitala delaktigheten. Inspirerade av de finländska biblioteken bestämde bibliotekscheferna att vi skulle genomföra en gemensam e-kampanj under en månad.

Den naturliga fortsättningen för Bildanätverk var att börja arbeta för att skapa effektiva nationella strategier för att öka den digitala delaktigheten i Sverige. Att tillsammans med folkbildningen arbeta för ett IKT-lyft i Sverige blev därför målet för nästa nationella projekt – *IKT-lyftet* som startade 2009.

Läs mer:
Bildanätverk slutrapport
http://issuu.com/akenyg/docs/bilda_slutrapport_liten

IKT-lyftet
http://ikt-lyftet.se/

Biblioteken som lärmiljöer

Projektet *Biblioteken som lärmiljöer* pågår i Östergötland sedan 2008. Det handlar om att utveckla bibliotekens möjligheter att stödja östgötarnas livslånga lärande, bredda bibliotekens roll i lokalsamhälle och stödja digital och social delaktighet samt integration. Nio kommuner deltar och driver delprojekt som stöds med projektmedel: *Boxholm, Finspång, Mjölby, Motala, Norrköping, Söderköping, Vadstena, Åtvidaberg, Ödeshög*. Biblioteken har fått välja vilken eller vilka inriktningar man vill ha på sitt projekt. Samtliga har valt att satsa på att minska den digitala klyftan.

En huvudstrategi i projektet har varit att öka samarbetet med andra aktörer, framförallt studieförbunden, men även föreningsliv och andra i den kommunala förvaltningen.

En viktig förutsättning har varit att utrusta biblioteken med teknik och programvaror som ska möjliggöra för enskilda och grupper att boka datorer, arbetsplatser och lokaler för eget lärande. Alla lärmiljöer har utrustats med projektorer och duk. Det finns programvaror för bild och textbehandling likasom anpassade programvaror för läs- och skrivstöd som talsyntes, stavningshjälp etc.

Sten Mattson och Lena Axelsson i lärmiljön på Vadstena bibliotek

Möjligheten att i bibliotekens lokaler genomföra undervisning för grupper t.ex. genomgångar om användningen av internet har därför ökat. För att öka det lokala utbudet för de boende på orterna erbjuds studieförbunden att kostnadsfritt använda sig av bibliotekens lokaler i större utsträckning och där det är möjligt förlägga t.ex. studiecirklar. Innan projektet startade hade endast Linköping och Norrköping datasalar med möjlighet att bedriva någon form av undervisning. Nu finns denna möjlighet på nio av kommunbiblioteken och lärmiljöerna har varit en viktig förutsättning för att vi kunnat genomföra internetguidningen i projekt *Nytta & Nöje*.

Genomförande

E-kampanj - Internet för alla

Projektet inleddes under oktober 2009 med en e-kampanj som omfattade samtliga bibliotek i länet. Temat för kampanjen var *Internet för alla - nytta och nöje i vardagen*, om digital delaktighet, e-service och nybörjare på internet. Kampanjen hade två spår: *Samhällets e-tjänster* - där externa aktörer bjöds in för att berätta om sina e-tjänster och *Grundläggande internet- och datorträning* - där biblioteken själva erbjöd besökarna handledning och genomgångar. Studieförbunden inbjöds att delta och några arrangerade föreläsningar på biblioteken under månaden.

Ett sextiotal samhällsaktörer medverkade: *Surfa lugnt, Post- och telestyrelsen, Apoteket, Landstinget i Östergötland, Skatteverket, Kronofogden, Lantmäteriet, Arbetsförmedlingen, Banken* på internet är några exempel.

Internetguidning var alltså en del av utbudet under kampanjen. Tio av tretton bibliotek genomförde aktiviteter inom ramen för projekt *Nytta & nöje*. Kampanjen fick stort genomslag i media och från de flesta kommuner rapporterades att internetintroduktionerna hade fått stort gensvar och varit mest välbesökta av aktiviteterna. Intresset för e-tjänsterna var inte lika stort. Möjligen kan det bero på att vi i marknadsföringen riktade oss mot internetnybörjare och många av dessa är inte mogna att ta till sig samhällets e-tjänster. Som någon yttrade: ”Jag måste ju lära mig hur man gör först.”

Läs mer om pressbevakning:
http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/features/internetforalla?start=1

Linköpings stadsbibliotek var det ena av biblioteken i länet som avstod från att erbjuda internetintroduktioner under e-kampanjen. Efter påtryckningar från allmänhet, tjänstemän och politiker kom biblioteket under november igång med att genomföra kurstillfällen i begränsad omfattning i efterhand som ett pilotförsök.

E-kampanjen inleddes med en presskonferens 090930, då projekt Nytta & Nöje presenterades och Michael Winberg från .SE deltog.
Se pressinformationen:
http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/features/internetforalla?start=2
Se presentation:
http://www.lansbibliotekostergotland.se/images/stories/Projekt/E-kampanj_2009/Internet_for_alla/Presskonf090929.pdf

Alla aktiviteter i kommunerna under e-kampanjen finns inlagda i en gemensam wiki (även e-tjänstleverantörer och föreläsningar som inte räknas in i projektet):
http://ekampanj09.wikispaces.com/Kalender

En blogg har använts för att belysa aktiviteter och mediebevakning under e-kampanjen:
http://internetforalla.blogspot.com/.

Handledningsmaterial och utbildning

Under augusti och september 2009 utarbetade en arbetsgrupp handledningsmaterial till fem moduler om internetanvändning som ett stöd för bibliotekspersonalen. I arbetsgruppen ingick projektledarna *Anne Hederén* och *Tommy Jansson* från länsbiblioteket samt *Håkan Blomqvist, Norrköping, Helena Bengtsson, Mjölby, Marie Eriksson, Söderköping* och *Anja Leiding, Åtvidaberg*. På så vis kunde vi ta del av och sprida den kompetens och erfarenhet av genomgångar och kurser som biblioteken redan hade skaffat sig. Modulerna var tänkta som stöd till bibliotekspersonalen vid genomförande av de kurstillfällen som skulle erbjudas under e-kampanjen och under det fortsatta projektåret. Följande kursmoduler utvecklades:

1. Det viktigaste först
2. Internet från grunden
3. Att skriva på dator
4. E-post för nybörjare
5. Nytta och nöje på nätet

Modulerna ligger utlagda på vår wiki:
http://ekampanj09.wikispaces.com/Moduler+till+kurser

Länksamling *Nytta & nöje*

En av modulerna är utformad som en länksamling för internetnybörjare och ligger på vår gemensamma biblioteksportal som vänder sig till allmänheten. Tanken med länksamlingen var att det skulle vara lätt för deltagarna att hitta tillbaka till de sidor som besökts under genomgångarna.
http://www.ostgotabibliotek.se/Default.asp?LibraryID=1&MenuItemID=5911&SelectedMenuItemID=7217&CategoryID=6709

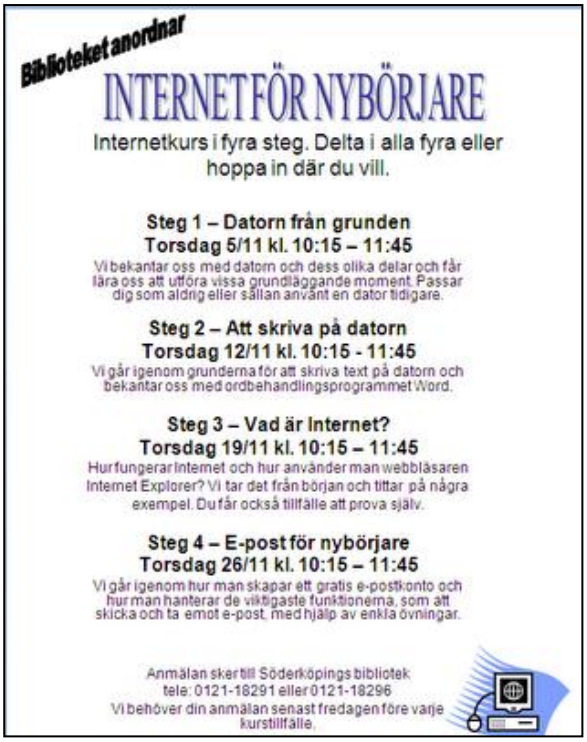
Inspirations- och utbildningsdag

I slutet av september 2009 genomfördes en utbildningsdag för bibliotekspersonal. Jan Andrée från Alingsås bibliotek medverkade. I Alingsås har man erbjudit kurser för internetnybörjare sedan 2005 då man deltog i EU-projektet *Stepping Stones into the digital world*. Jan Andrée gav många värdefulla perspektiv om bibliotekens roll för digital delaktighet. Han delade frikostigt med sig av kursupplägg och sin långa erfarenhet av att hålla kurser. Vi fick också möjlighet att använda det utmärkta utdelningsmaterial *Internet för nybörjare* som Jan Andrée utformat till sina kurser. Under dagen presenterades även de fem modulerna av arbetsgruppen.

Ytterligare en utbildningsdag, med liknande innehåll, var inplanerad men ställdes in eftersom vi saknade anmälningar. Det var oväntat, men vi tolkade det som att handlednings.-modulerna i sig och den första utbildningsdagen hade upplevts som tillräckligt stöd.

Kurser/genomgångar i bibliotekens regi

Några exempel:



Söderköping

Söderköping var först ut med att utveckla handledningsmodulerna till regelrätta kurstillfällen. Den grundläggande internetkursen *Internet för nybörjare* innehåller fyra steg. Kursen är anpassad för den absoluta nybörjaren, det finns möjlighet för personer som har en viss datorvana att hoppa in på den nivå som motsvarar deras förkunskaper.

Kurstillfällena inleds med en gemensam genomgång, därefter får deltagarna träna vid egen dator. Antalet deltagare vid varje kurs är maximerat till fem personer. Biblioteket har utformat ett eget kursmaterial som delas ut till deltagarna, det är baserat på det material Jan Andreé har utarbetat i Alingsås.

Finspång

Finspångs biblioteks upplägg är snarlikt det i Söderköping. Även här innehåller kurserna fyra delmoment:

Steg 1 – Datorn från grunden

Deltagarna får bekanta sig med datorn och dess olika delar och får lära sig att utföra vissa grundläggande moment. Vad består en dator av? Skillnad på stationär och bärbar dator. Fönsterhantering. Använda musen – genomgång av musens funktioner med hjälp av programmet ”Fånga musen”. Stänga av datorn korrekt.

Steg 2 – Att skriva på datorn

Deltagarna får bekanta sig med grunderna för att skriva text på datorn. Genomgång av de viktigaste tangenterna. Deltagarna får öva på att skriva i Word (stor bokstav, radera, flytta markören). Sedan

Steg 3 – Vad är internet?

Genomgång av hur internet fungerar och hur använder man webbläsaren Internet Explorer. Hur du gör om du kan internetadressen. Hur du gör om du INTE kan internetadressen

Steg – 4 E-post för nybörjare

Genomgång av hur man hanterar de viktigaste funktionerna, som att skicka, ta emot e-post och bifoga dokument och bilder.

Kursmaterialet som delas ut till deltagarna är en omarbetning av det material som tagits fram i Söderköping. Som komplement till kursmaterialet har Nina Wester, som hållit i merparten av de kurser som arrangerats i Finspång, sammanställt dokumentet *När det blir fel* som tar upp de fel som deltagarna ofta råkar ut för och hur man löser dessa.

Norrköping
I Norrköping har man ett lite annat upplägg på sitt kursprogram. Inriktningen har varit att hantera internet på en basal nivå (t ex introduktion och e-post) men också att orientera om olika användningsområden som till exempel sociala nätverk och bloggar. Varje kurstillfälle är 1,5 timme, kurserna hålls i bibliotekets datasal och maximalt 10 deltagare kan beredas plats vid varje tillfälle. Då det är relativt många deltagare är det alltid två kursledare i det mer praktiskt inriktade kurserna, en som håller i presentationen och en som går runt och hjälper deltagarna.

Den grundläggande internetkursen är indelad i två steg:

Internet A: Vad är det? Hur gör man?

Internet B: Praktiska och användbara tjänster

Övrigt kursutbud:

Börja blogga: Introduktion och praktik. Vad är en blogg, hur hittar man bloggar och hur skapar man en blogg. Med hjälp av gratisverktyget *Blogger* får deltagarna skapa var sin blogg och skriva ett inlägg i denna.

Facebook A: Syftet är att ge en översikt och genomgång av *Facebook* och dess funktioner. Kursledarna förbereder fiktiva konton till de deltagare som inte redan har konto. Deltagarna får träna på fasta moment med hjälp av dessa konton. Deltagare som efter kursen vill skapa ett eget Facebook-konto erbjuds individuell handledning.

Facebook B: Kursen vänder sig till personer som har Facebook och vill veta mer om vad man kan göra som medlem. Vad man bör tänka på när det gäller säkerhet och sekretess, hur man hittar fler vänner och bildhantering är några av de moment som gås igenom.

En grundläggande manual till Facebook och en kursbeskrivning med alla moment som gås igenom under kurserna har arbetats fram och delas ut till deltagarna.
http://www.lansbibliotekostergotland.se/images/stories/Projekt/larmiljoer/Kursmaterial/facebook_nsb.pdf

Släktforskning A: Nybörjarkurs där man utgår från en död person och letar sig bakåt i tiden via olika cd-skivor och databaser (ex. *Sveriges dödbok*, *Sveriges befolkning*, källor inom *SVAR-Svensk arkivinformation* och *Arkiv digital*) och bygger steg för steg upp en enkel släkttavla. Visar på det sättet olika sätt att söka i databaserna och pratar även om de resurser som finns tillgängliga på nätet.

Släktforskning B: Fortsättningskurs där man går in och visar resurser inom olika specialområden (ex. bouppteckningar, fastigheter, soldater, emigranter och brottslingar).

Nyfiken på Nätet – vad har man för användning av internet?

Ett annat koncept för att lära ut internet har arbetats fram av Helena Bengtsson, IT-bibliotekarie vid Mjölby bibliotek. I *Nyfiken på Nätet* är utgångspunkten att visa internetresurser inom olika teman och aktuella ämnesområden. Syftet är att väcka intresset för att upptäcka internet genom att utgå från innehållet istället för tekniken. På så sätt kan man göra det lättare för ovana att se någon mening med att lära sig använda datorn.

Genomgångarna passar både nybörjare och mer vana datoranvändare. Presentationen utgår från nybörjarens nivå och samtidigt som olika internetresurser gås igenom vävs de viktigaste färdigheter man behöver kunna för att använda internet in: *Hur man hittar till en webbsida, klickar på länkar, söker i sökrutor, använder olika sorters menyer, fyller i formulär, går framåt och bakåt och vad man gör om något går fel*. De mer vana deltagarna får tips på sidor och nya tjänster, samt repetition på sådant de kanske glömt. Alla kan ställa frågor utifrån sin nivå. Varje termin erbjuds flera kurstillfällen med olika teman, deltagarna väljer själva vilka de vill delta i . De som deltar vid flera tillfällen får se att grundprinciperna är de samma fast webbsidorna är olika.

Teman arbetas fram är utifrån vanliga frågor i bibliotekets informationsdisk, aktuella händelser och kursledarens intresseområden. De olika teman som utarbetats hittills är:

Telefonnummer, adresser och kartor

Resor på internet

Tidningar, tidskrifter och bloggar

Trädgård, natur och recept

Tv, radio och musik

Handla på internet

Social på internet

Valet på internet

Böcker och läsning på internet

Hälsa och sjukdom på internet.

Fotografering och internet

Jultema

Till varje tema skapas en länklista med förklaringstexter, dessa finns samlade på en wiki som deltagarna sedan kan gå tillbaka till vid behov. Övningsuppgifter som deltagarna kan träna på hör också till.
http://ekampanj09.wikispaces.com/nyfiken

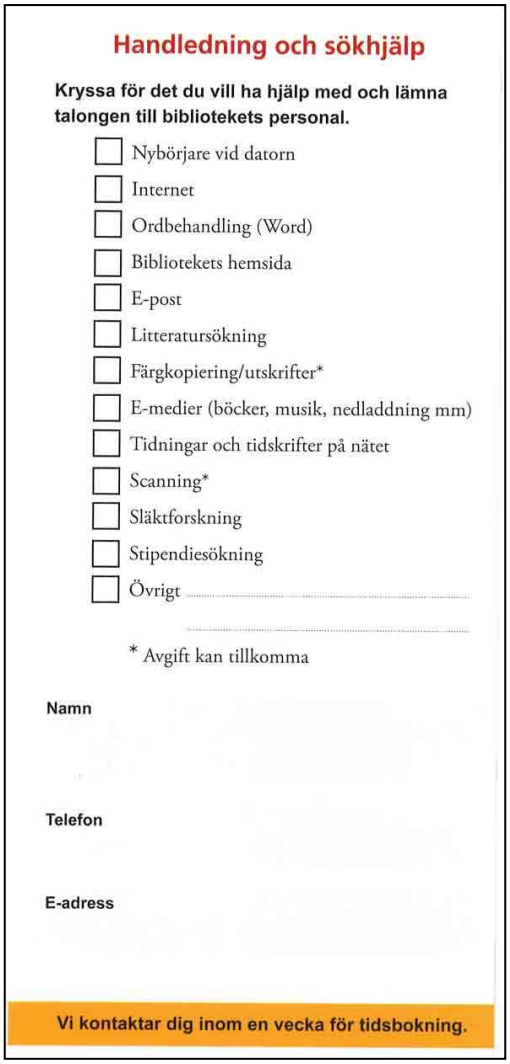
Tematiserade internetgenomgångar har även anordnats vid några tillfällen i Söderköping.

Individuell handledning

Norrköping stadsbibliotek utvecklade konceptet *Individuell handledning* våren 2009, som ett svar på att många efter genomförda kurser kom tillbaka med allehanda frågor. Utifrån de frågor som var oftast återkommande i bibliotekets informationsdiskar togs en lista fram på vilka typer av stöd man ansåg sig kunna erbjuda.

Ett formulär för handledning och sökhjälp utformades, det finns tillgängligt i bibliotekens informationsdiskar och som ett webbformulär på bibliotekets hemsida. Personer som vill ha hjälp med dator- och internetrelaterade frågor ombeds fylla i sina kontaktuppgifter och vad man vill ha hjälp med.

De inlämnade formulären fördelas bland personalen och biblioteken åtar sig att inom en vecka kontakta personen för tidsbokning. Biblioteken erbjuder upp till en timmes enskild handledning, vid handledningstillfället går personalen igenom besökarens frågor efter deras individuella behov och förutsättningar. Har personen en egen laptop uppmanas man att ta med den då programversioner etc. kan skilja sig från bibliotekens egna datorer.



Handledning och sökhjälp

Kryssa för det du vill ha hjälp med och lämna talongen till bibliotekets personal.

- ☐ Nybörjare vid datorn
- ☐ Internet
- ☐ Ordbehandling (Word)
- ☐ Bibliotekets hemsida
- ☐ E-post
- ☐ Litteratursökning
- ☐ Färgkopiering/utskrifter*
- ☐ E-medier (böcker, musik, nedladdning mm)
- ☐ Tidningar och tidskrifter på nätet
- ☐ Scanning*
- ☐ Släktforskning
- ☐ Stipendiesökning
- ☐ Övrigt .....

* Avgift kan tillkomma

Namn

Telefon

E-adress

Vi kontaktar dig inom en vecka för tidsbokning.

Inom ramen för projektet *Nytta & nöje* har konceptet spridits i länet och erbjuds idag på flertalet av biblioteken. En gemensam formulärmall med tillhörande affisch för att marknadsföra tjänsten har tagits fram där respektive bibliotek kan lägga in sina egna loggor och kontaktuppgifter. Inom vilka områden man kan boka individuell handledning varierar från bibliotek till bibliotek. Det varierar även hur många i personalen som är handledare, på några av de större biblioteken är många involverade, på andra håll är det en eller två personer som håller i alla handledningar.

Motala har utvecklat en egen variant med drop-in handledning för nybörjare om internet, Word och e-post under två timmar en gång i veckan. De tar in max fyra personer i taget som sitter vid egen dator, vid varje tillfälle finns 3 – 4 handledare på plats. Varje person erbjuds en timmes handledning så totalt 8 personer kan beredas plats per vecka.

Vad deltagarna vill ha hjälp med varierar mycket men de allra vanligaste är:

e-post (skapa konto och bifoga filer)

Internet

Ordbehandling

Filhantering

Scanning av dokument och bilder.

Individuell handledning upplevs som ett bra komplement till kurser och studiecirklar. Det är också en möjlighet att kunna hänvisa besökare med tidskrävande frågor från informations-disken, där den tid man kan lägga ner på varje enskild besökare är begränsad.

I vissa fall kan de individuella handledningarna helt ersätta kurser. Ett sådant fall är i Norrköping där man slutat ha kurser om e-post, många av kursdeltagarna hann inte bli klara under kurstiden, då det är många moment som ska gås igenom. Numera hänvisas intresserade att boka tid för individuell handledning, man upplever det som en bättre service, att i lugn och ro kunna gå igenom alla steg från att skapa konto till att bifoga filer.

Intresset för individuell handledning är mycket stort. Under 2010 har totalt 591 personer fått hjälp på de olika biblioteken i Östergötland. Att få hjälp utifrån sina individuella behov i sin egen takt har varit mycket uppskattat av de personer som utnyttjat tjänsten.

Studiecirklar

Biblioteken har under projekttiden samarbetat med i huvudsak två studieförbund om studiecirklar i grundläggande data och internet.

Medborgarskolan

Merparten av de studiecirklar som genomförts inom ramen för projektet är i samarbete med Medborgarskolan. Målgrupp för cirklarna är personer som har mycket liten eller ingen kunskap om datorer och internet och som i det första steget inte är beredda att gå en betalkurs på studieförbunden. Studiecirklarna är kostnadsfria och erbjuds i bibliotekens lokaler. Konceptet bygger på att handledaren ställer upp gratis. Bibliotekens kontaktnät har i vissa kommuner varit avgörande för att hitta de lokala handledarna. Dessa utgörs av aktiva pensionärer, men det finns också arbetslösa och studerande som tycker att det är intressant att jobba ideellt i detta sammanhang. I vissa fall har bibliotekets personal fungerat som handledare. Medan biblioteken står för fri tillgång till lokaler, datorer, internetuppkoppling och övrig teknik, så har Medborgarskolan å sin sida åtagit sig att utbilda handledarna, och stå för samordning, cirkelupplägg, kursmaterialet och övrigt handledningsmaterial.

Medborgarskolans cirkelupplägg *Datagrund* består av tre steg som bygger på varandra:

1. Windows och Word
2. Internet och E-post
3. Mera Windows och Word (filhantering)

Studiecirklarna är upplagda med fem kurstillfällen á tre timmar. Till varje delkurs finns en kursbok som deltagarna får låna under kurstiden eller köpa för en billig penning.

Handledarna har fått en utbildning omfattande två dagar ledd av Torsten Eliasson på Medborgarskolan. Utbildning omfattar en genomgång av Medborgarskolans kursmaterial (*Datagrund 1-3*), upplägg av studiecirklar och vad man bör tänka på som handledare. Torsten Eliasson har utarbetat Datagrundskonceptet och skrivit kursböckerna och handledarmaterialet. Bibliotekens personal har erbjudits att delta i handledarutbildningarna.

Handledarna har olika resurser till sin hjälp. De har fått inloggningsuppgifter till Medborgarskolans resurssidor och Folkbildningsnätet. I handledarhäftet *Häng med @once* finns en lektionsplanering med vad som bör tas upp vid varje kurstillfälle. Som komplement till häftet finns webbplatsen *Datagrund* med fördjupad information och övningsuppgifter till de olika lektionerna.

Riktlinjer för studiecirklar i samarbete med biblioteken har utarbetats av Medborgarskolan och projektledningen. Dessa fungerar som stöd till handledarna och bibliotekens kontaktpersoner. Av riktlinjerna framgår vilka krav som ställs på cirklarna rörande innehåll, upplägg, dokumentation, deltagarantal och antal studietimmar.

I konceptet ingår Medborgarskolans inspirationsföreläsning *Digitala klyftan - ta steget över* som varit ett sätt att locka deltagare och har hållits på de flesta av kommunerna sedan 2008.

Intresset för studiecirklarna har varit mycket stort. Bara under projektåret har 63 studiecirklar i Medborgarskolans regi hållits på sex bibliotek i länet med sammanlagt 328 deltagare.

ABF

I samband med e-kampanjen 2009 erbjöd ABF möjligheten anordna studiecirklar även på filialbibliotek med hjälp av mobila datastudios. Filialbiblioteken är ofta inhysta i små lokaler, har få datorer och flera saknar tillgång till trådlöst nätverk, vilket försvårar möjligheten att ordna den typen av aktiviteter. ABF:s ”mobila datastudios” består av sex bärbara datorer, trådlös router och mobilt bredband/3G.

Ett samarbete om ett pilotprojekt med datacirklar i ABFS regi inleddes på biblioteket i Mogata, en ort med drygt 300 invånare i Söderköpings kommun. I Mogata som saknar affär och andra serviceinrättningar är biblioteket, som är öppet 3 timmar per vecka, den enda offentliga samlingsplatsen. Biblioteket har stått för kursupplägg och cirkelledare, i det här fallet bibliotekets filialföreståndare. Under våren 2009 hölls två grundläggande datacirklar à fem tillfällen med fem deltagare i varje. Projektet föll väl ut och under hösten 2010 har cirklar enligt samma koncept erbjudits i Östra Ryd, en annan liten ort i Söderköpings kommun.

ABF Östergötland satsar stort på digital delaktighet under 2011. Inom ramen för projektet *Internet – ett verktyg i vardagen* erbjuds kostnadsfria studiecirklar i vardagsanvändning av internet. Utbildningen omfattar 12 studietimmar och är uppdelad på fyra tillfällen. Målgruppen är i det här fallet inte den absoluta datornybörjaren utan snarare den som vill komma igång med internet. ABF har som mål att nå 3000 östgötar under projekttiden. ABF erbjuder i samband med detta också en inspirationsföreläsning som handlar om nätets möjligheter och utbildningens innehåll. Ett erbjudande om samarbete har gått ut till biblioteken i hela länet. ABF kommer att tillhandahålla *mobila datastudios* där det behövs,

stå för handledare och ersättning till dem. Bibliotekens uppgift är att marknadsföra cirklarna lokalt och samla in intresseanmälningar liksom att tillhandahålla lokalen gratis.

Kursmaterial

Som nämnts tidigare i rapporten arbetades det under e-kampanjen i oktober 2009 fram ett handledningsmaterial till fem moduler om internetanvändning som ett stöd för biblioteks-personalen vid genomförande av internetkurser.

Som komplement till handledningsmaterialet har kursmaterial att dela ut till deltagare vid kurser och individuella handledningar också utformats. Materialet är framtaget av personal på biblioteken i Östergötland och är vidareutvecklade från Jan Andreés utdelningsmaterial *Internet för nybörjare* som används på Alingsås bibliotek.

Nedan följer en sammanställning av kursmaterialet:

Internet för nybörjare - lätt redigerad version av Jan Andrées material

Nyfiken på nätet - *Mjölby bibliotek*

Kursmaterial Internet för alla – Innehåll: Datorn från grunden, Att skriva på datorn, Vad är Internet och E-post. *Finspångs bibliotek*

När det blir fel - tilläggsmaterial om vanliga fel som kan uppstå. *Finspångs bibliotek*

Internet för nybörjare steg 1 - Datorn från grunden. *Söderköpings bibliotek*

Internet för nybörjare steg 2 - Att skriva på dator. *Söderköpings bibliotek*

Internet för nybörjare steg 3 - Vad är Internet? *Söderköpings bibliotek*

Internet för nybörjare steg 4 - E-post för nybörjare. *Söderköpings bibliotek*

Facebook- en värld på nätet . *Norrköpings stadsbibliotek*

Allt kursmaterial som tagits fram inom ramen för projektet finns utlagt på Länsbibliotek Östergötlands webbplats och är fritt tillgängigt för alla att använda.
http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/features/larmiljo?start=9
Här samlas också länkar till annat lämpligt kursmaterial som kan vara användbart både för kursdeltagare och personal. Några exempel:

Fånga musen! - interaktivt program som lär ut mushantering. Utvecklat av Tammerfors bibliotek. Finns på svenska, finska och polska.
http://www.tampere.fi/kirjasto/nettinysse/fangamusen/fangamusen.html

IT-ikapp - lärobok och instruktionsfilmer från Kista folkhögskola (på svenska och snart på arabiska och somaliska). Framtaget med stöd från .SE.
http://it-ikapp.se/omitikapp/omitikapp.html

Sociala medier- utbildning för allmänheten (åtta uppgifter)framtagen i samarbete mellan folkbildningen, Regionbiblioteket och folkbiblioteken i Stockholms län med stöd från . SE.
http://socialamedier.ning.com/

Arbetsmöten

En viktig del av arbetet i projektet har varit det erfarenhetsutbyte som skett på arbetsmöten för nätverket av kontaktpersoner på de lokala biblioteken. Då har deltagarna lämnat lägesrapporter om hur projektet framskridit lokalt, och vilka aktiviteter som arrangerats. En viktig funktion för dessa möten har varit möjligheten att diskutera upplägg av kurser, problem som uppstått men framförallt har bibliotekspersonalen kunnat delge varandra tips och idéer. Under projekttiden har åtta arbetsmöten ägt rum, såväl fysiska möten som virtuella via Adobe Connect. De fysiska mötena har vid några tillfällen förlagts på de lokala biblioteken i länet. Förutom erfarenhetsutbyten och rapportering från projektledningen har olika teman tagits upp. Några exempel är:

Visning av Norrköpings stadsbiblioteks lärmiljö.

Visning av Söderköpings biblioteks lärmiljö

Kurser i Sociala nätverk - Facebook och bloggar. Hur lägger man upp en genomgång?

Metoder för individuella handledningar och kurser.

Gemensamma nätverksmöten med Östsams nätverk för Integrations- och flyktingsamordnare

Internetundervisning för nybörjare - Rollen som kursledare, utmaningar och gruppdynamik.

Minnesanteckningar från dessa arbetsmöten finns på Länsbibliotek Östergötlands webbplats.
http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/features/nytta-och-noeje-pa-naetet?start=3

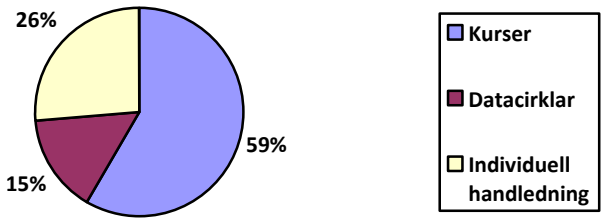
Resultat

Intresset för bibliotekens grundläggande internetguidningar har varit mycket stort. Redan efter tre fjärdedelar av projekttiden hade målet att nå 1600 deltagare uppnåtts med råge. Under projekttiden har grundläggande internetguidning i olika former erbjudits vid 886 tillfällen på biblioteken runt om i Östergötland med totalt 2235 deltagare.
Elva kommunbibliotek har genomfört internetguidningar i någon form under projektåret: *Boxholm, Finspång, Kinda, Linköping, Mjölby, Motala, Norrköping, Söderköping, Vadstena, Åtvidaberg och Ödeshög*.

Fördelningen mellan kurser, datacirklar och individuella handledningar framgår av nedanstående tabell:

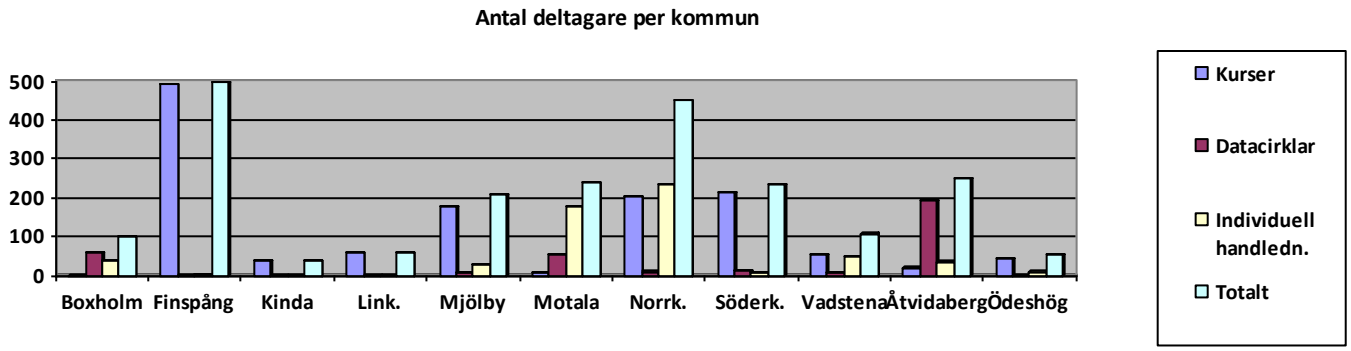
Aktivitet	**Antal**	**Antal deltagare**
Kurser	234	1302
Datacirklar	63	342
Individuella handledningar	589	591
Summa:	886	2235

Sammanställningen visar att av de totalt 2235 deltagarna har 59 % deltagit i bibliotekens olika kurser, 15 % i datacirklar och 26 % har erbjudits individuella handledningar.



Figur 1. Fördelning mellan olika typer av internetguidningar, totalt 1 oktober 2009 – 30 september 2010

Vilka typer av aktiviteter som anordnats i de olika kommunerna varierar. (Läs mer om det i nästa avsnitt). Nedanstående diagram visar fördelningen av antal deltagare per aktivitet och kommun.



Figur 2. Antal deltagare per aktivitet och kommun, totalt 1 oktober 2009 – 30 september 2010

Beskrivning av verksamheten på deltagande bibliotek

De aktiviteter som bedrivits på de lokala biblioteken runt om i Östergötland har varierat i karaktär och utformning. Nedan följer en beskrivning på vilka sätt de olika biblioteken arbetat med projektet.

Boxholm

Biblioteket i Boxholm samarbetar med Medborgarskolan om studiecirklar i datagrund/Internet för nybörjare. Under projekttiden har totalt 60 personer deltagit i studiecirklarna. Bibliotekspersonalen har rekryterat handledare för studiecirklarna genom pensionärsorganisationer i Boxolm. Det finns fortfarande personer i kö och biblioteket tänker fortsätta erbjuda cirklar under våren 2011. Personalen på biblioteket har vid sidan av de kostnadsfria datacirklarna erbjudit individuell handledning, totalt har 40 personer fått hjälp.

Sammanlagt har aktiviteterna i Boxholm lockat 100 deltagare.

Finspång

Biblioteket i Finspång har haft en enorm efterfrågan på de kurser som erbjudits i bibliotekets regi. En artikel i gratistidningen *Fokus Finspång* fick stort genomslag och på bara några dagar anmälde 200 personer sitt intresse för att delta. Det är bibliotekspersonal som fungerat som kursledare. Två arbetslösa personer har rekryterats under perioden. Under projekttiden har kurser hållits vid 95 tillfällen med totalt 431 deltagare.

Kurser har också erbjudits på Rejmyre bibliotek vid 14 tillfällen med totalt 62 deltagare. Rejmyre är en liten bruksort som i SCB:s senaste undersökning (2005) hade 899 invånare. Ca 15 % av invånarna i Rejmyre har alltså deltagit i bibliotekets internetkurser.

Totalt har biblioteken i Finspångs kommun arrangerat kurser vid 109 tillfällen med sammanlagt 493 deltagare.

Kinda
Under e-kampanjen genomfördes datakurser för nybörjare (Lär dig surfa på internet, skicka e-post m.m.) vid fyra tillfällen på Kinda bibliotek. Personal från Kinda Lärcentrum höll i kurserna då biblioteket inte ville hamna i en konkurrenssituation med dem.

Sammanlagt lockade kurserna i Kinda 37 deltagare.

Linköping
Linköpings stadsbibliotek avstod från att erbjuda internetintroduktioner under e-kampanjen. Efter påtryckningar från allmänhet, tjänstemän och politiker genomförde biblioteket under november och december några kurstillfällen i efterhand som ett pilotförsök.

Sammanlagt 9 kurstillfällen genomfördes med totalt 59 deltagare.

Mjölby
Mjölby bibliotek hade en febril aktivitet under e-kampanjen med en rad kurser och introduktioner på olika teman. Mjölby har i huvudsak erbjudit genomgångar under rubriken *Nyfiken på nätet* vilket har lockat sammanlagt 99 deltagare. Biblioteket har även haft kurser i grundläggande datoranvändning, e-post och internet för nybörjare med 77 deltagare.

... till flickorna på biblioteket i Mjölby som undervisar i datakunskap. De är så duktiga.
VH

Man har även erbjudit individuell handledning och 26 personer har utnyttjat den möjligheten. Biblioteket har också haft ett par studiecirklar i Medborgarskolans regi.

En handlingsplan har utarbetats för bibliotekets lärmiljö och arbetet med digital delaktighet. I handlingsplanen, som ska revideras varje år, beskrivs på vilket sätt biblioteket ska arbeta med undervisning och handledning i grundläggande internet- och datoranvändning både enskilt och i grupp och på vilket sätt man planerar att samarbeta med andra aktörer.

Totalt har de olika aktiviteterna i Mjölby lockat 210 deltagare

Motala
Motala har haft en omfattande verksamhet under projektperioden. 14 studiecirklar i samarbete med Medborgarskolan har genomförts med sammanlagt 52 deltagare. Utöver detta har biblioteket erbjudit individuella handledningar i drop-in form med sammanlagt 179 deltagare. Ett par kurser i egen regi har också genomförts med 8 deltagare.

Totalt har aktiviteterna vid biblioteket i Motala haft 239 deltagare.

Norrköping
På Norrköpings stadsbibliotek har inriktningen varit att erbjuda kurser och individuella

handledningar. Bibliotekets kursprogram omfattar nybörjarkurser om internet, släktforskning och olika former av sociala medier. Utbudet varierar från termin till termin. Totalt har kurserna på biblioteket lockat 205 deltagare. Ett stort antal Individuella handledningar har genomförts under projekttiden, sammanlagt har 235 stycken. Förutom ovanstående har även två studiecirklar i Medborgarskolans regi genomförts med sammanlagt 10 deltagare.

Norrköpings stadsbibliotek erbjuder även Individuell handledning på arabiska, det är bibliotekets arabisktalande biblioteksvärd som genomför dessa. Han har också haft en föreläsning om internet på arabiska. Deltagarantalet är inkluderat i ovanstående siffror.

Totalt har aktiviteterna på Norrköpigs stadsbibliotek lockat 450 deltagare.

Söderköping
Biblioteket har fokuserat på kursen *Internet för Nybörjare* i fyra steg. Vid några tillfällen har också kurser under rubriken *Nyfiken på nätet* erbjudits (hälsa, resor och kartor på nätet). Sammanlagt har kursmomenten lockat 216 deltagare. Biblioteket erbjuder också individuell handledning vilket sex personer utnyttjat.

På biblioteksfilialen i Mogata har tre internetcirklar med fem tillfällen i vardera i ABF:s regi genomförts, sammanlagt deltog 14 personer.

Totalt har aktiviteterna på biblioteken i Söderköpings kommun lockat 236 deltagare.

Vadstena
Inom ramen för *Nytta & Nöje* har Vadstena bibliotek främst arbetat med individuella handledningar vilket nått 50 personer. Under e-kampanjen hölls sju kurser (bl. a *Prova på Internet* och *Prova på släktforskning*) vilket lockade 52 deltagare. Biblioteket har även haft en studiecirkel i Medborgarskolans regi med sex deltagare.

Totalt har Vadstena bibliotek haft 108 deltagare på sina aktiviteter.

Åtvidaberg
Biblioteket i Åtvidaberg har haft en omfattande verksamhet och upplevt en stor efterfrågan på de studiecirklar man arrangerat i samarbete med Medborgarskolan. Under projekttiden har studiecirklar både på grund- och fortsättningsnivå genomförts med sammanlagt 192 deltagare. Vid sidan om studiecirklarna har biblioteket erbjudit individuell handledning för sammanlagt 36 deltagare. Biblioteket har även erbjudit kurser vid enstaka tillfällen.

Totalt har aktiviteterna på Åtvidabergs bibliotek lockat 248 deltagare.

Ödeshög
Biblioteket i Ödeshög arrangerade aktiviteter framförallt under e-kampanjen då man erbjöd två omgångar av datakursen *Internet för alla*. Kursen omfattade fyra tillfällen à två timmar och lockade sammanlagt 42 deltagare. Biblioteket har även haft Individuella handledningar vid 10 tillfällen. Totalt har Ödeshögsbibliotek haft 52 deltagare på sina aktiviteter.

Media/Spridning

Intresset för insatser och metoder inom ramen för projektet har varit stort och projektledningen har medverkat i ett antal olika sammanhang under det gångna året. Projektet har också uppmärksammats på olika sätt i media. Nedan följer en sammanställning av på vilka sätt arbetet har spridits och speglats i media.

Spridning av projektresultaten

30 september 2009. Presskonferens E-kampanjen
Projektet presenterades vid en presskonferens som inledde östgötabibliotekens E-kampanjen. Michael Winberg från .SE deltog.
Se pressinformation:
http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/features/internetforalla?start=2

19 november 2009. Inspirationsseminarium för *eResan i eRegionen*
E-resan är en satsning i Östergötland med syfte att främja, stimulera och utveckla regionens IKT- aktiviteter, och öka regionens attraktionskraft. Birgitta Hellman representerade länsbiblioteket i en diskussionspanel och informerade om projektet.

27 november 2009.
Anne Hederén presenterade projektet vid ett chefsseminarium för bibliotekschefer i Stockholms län.

28 januari 2010. Seminarium för erfarenhetsutbyte på .SE
Deltagande i seminarium för erfarenhetsutbyte på .SE**.** Anne Hederén, Länsbibliotek Östergötland och Helena Bengtsson, IT-bibliotekarie i Mjölby presenterade projektet.
Se länk till presentationen nedan.
http://www.slideshare.net/Annhed/nytta-och-nje-Internetguidning-p-stgtabibliotek

3 mars 2010. Nätverksträff – lärande och bibliotek i Kalmar
Anne Hederén föreläste under rubriken *Internet för alla – folkbildning i nya kläder* på en nätverksträff för lärande och bibliotek arrangerad av Region biblioteket i Kalmar län och Länsbibliotek Sydost
http://www.regionforbund.se/documents/regionbiblioteket/dokumentsamling/Dokumentation%20föreläsningar/Minnesanteckningar_Natverkstraff3mars.pdf

16 mars 2010. Socialdemokraternas IT-politiska talesperson på studiebesök i Mjölby

Socialdemokraternas IT-politiska talesperson Désirée Liljevall besökte Mjölby bibliotek. Hon informerades om hur biblioteken i Östergötland arbetar för att bredda den digitala delaktigheten. Désirée Liljevallfick träffa Gun Nydahl, 78 år, som deltagit i de aktiviteter som Mjölby bibliotek anordnat. Hon informerades också om projekt Nytta & Nöje och den verksamhet stiftelsen .SE bedriver. Medverkade under dagen gjorde förutom representanter från Mjölby bibliotek och Länsbibliotek Östergötland, Ann Wiklund projektledare för nationella IKT-lyftet samt Michael Winberg från .SE.

28 april 2010. Hur får vi alla med på det digitala tåget?
I samband med Folkbildningsrådets webbsända seminarium *Hur får vi alla med på det digitala tåget* arrangerades ett regionalt seminarium i Östergötland. Ett fyrtiotal personer från bibliotek, folkbildning, förtroendevalda från kommuner och regionförbund deltog. Länsbiblioteket och Bildningsförbundet Östergötland stod för arrangemanget som innehöll goda exempel från länet och en diskussion om hur samarbetet för att minska digitala klyftor kan utvecklas vidare lokalt, regionalt och nationellt.
Läs mer:
http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/bloggen/85-april/262-livlig-diskussion-om-samverkan-foer-oekad-digitaldelaktighet

7 maj 2010. Studieforum om digital delaktighet
Anne Hederén berättade om projektet och metoder vid *Studieforum* – ett forum för fortbildning och kunskapsutbyte för bibliotekspersonal i Göteborg.

24 maj 2010. Studiebesök i Mjölby och Boxholm från Jönköpings län.
16 personer från bibliotek och folkbildning i Jönköpings län besökte biblioteken i Mjölby och Boxholm. Anne Hederén och bibliotekspersonal från de lokala biblioteken medverkade.

26 maj 2010 IT-politisk debatt i riksdagen
Vid i riksdagens IT-politiska debatt den 26 maj inledde Desirée Liljevall (s) med att lyfta fram Gun Nydahl, 78, från Mjölby, känd från östgötabibliotekens e-kampanj "Internet för alla". Hon nämnde även satsningarna för att öka östgötarnas digitala kompetens som görs på östgötabiblioteken och att projektet delvis finansieras av .SE.
Läs mer:
http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/bloggen/86-maj/271-internetkampanjens-gun-nydahl-i-riksdagen

10-11 juni 2010. Eurocities konferens i Linköping
Linköpings kommun stod värd för EUROCITIES årliga sommarmöte. Tema för konferensen var hur man med hjälp av IKT kan bygga den attraktiva, hållbara och delaktiga staden - *How to plan and build the inclusive, sustainable and desirable city.* Under rubriken *Inclusion and ICT* höll Anne Hederén i ett s.k. speed networking-pass om östgötabibliotekens satsning på internetguidning och samarbete med studieförbund.
Läs mer:
http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/bloggen/87-juni/275-digital-delaktighet-hett-aemne-paeurocities-konferens-i-linkoeping

8-9 augusti 2010 IFLA Satellite Meeting Malmö - Building strong communities: unleashing the potential of public libraries to build community capacity, engagement and identity.

Den internationella konferensen IFLA World Congress hölls i år i Göteborg. IFLA's sektion för folkbibliotek var arrangör för en satellitkonferens i Malmö som lockade 110 deltagare från hela världen. Under tre dagar diskuterades folkbibliotekens potential när det gäller att bidra till samhällsutveckling, delaktighet och identitet. Under rubriken *Towards a truly public library: making libraries a learning environment* presenterade Anne Hederén lärmiljöprojektet, e-kampanjen och internetguidningen på biblioteken i Östergötland med stöd från .SE.
Paper: http://www.satellitemalmo.org/pics/1/1/Hederen%20Anne%20PaperIFLA01008malmo.pdf
Presentation: http://www.lansbibliotekostergotland.se/images/stories/myblog/100809iflasatellite.pdf

29 september 2010 Digital delaktighet – vilken roll har biblioteket?
Konferens i Jönköping arrangerad av Svensk biblioteksförenings regionförening för Östergötland och Jönköpings län i samarbete med Länsbiblioteken i Östergötland och Jönköping. Under dagen föreläste personal från biblioteken i Norrköping, Finspång och Mjölby om bibliotekens olika kurser och metoder för individuell handledning. Medverkade gjorde även Sofia Larsson, Länsbibliotek Östergötland och Ann Wiklund, IKT-lyftet.
Läs mer: http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/features/larmiljo?start=10

18 oktober 2010 Öppet brev till Sveriges nya IT-minister Anna-Karin Hatt
Birgitta Hellman Magnusson skrev ett öppet brev riktat till Sveriges första IT-minister där hon beskriver att det trots att Sverige är ett av världens mest uppkopplade länder finns ett stort digitalt utanförskap. Hon beskriver östgötabibliotekens arbete för att motverka den digitala klyftan och efterfrågar IT-ministerns syn på digital delaktighet och hennes politiska visioner på området.
Läs mer: http://www.internetdagarna.se/track/anvandarnas-internet/oppet-brev-hatt

30 november 2010 Fokus 2010 - konferens i Stockholm
Förstå samtiden - fånga framtiden var rubrik för konferensen Fokus 2010 som handlade om folkbildningens roll i ett digitaliserat samhälle. Folkbildningsrådet och Tankesmedjan OmBildning stod för arrangemanget. Anne Hederén föreläste om bibliotekens roll och möjligheter för att öka digital delaktighet.
Webbsändning: http://www.resurs.folkbildning.net/page/4078/fokus2010.htm

2 december 2010 Inspirationsdag om digital delaktighet i Hässleholm
Anne Hederén medverkade vid en inspirationsdag om digital delaktighet för bibliotek och studieförbund i Skåne. Arrangör var Kultur Skåne.
Program: http://www.skane.se/templates/page.aspx?id=317560
Presentation: http://www.slideshare.net/Annhed/digital-delaktighet-folkbildning-hassleholm101202

Uppmärksamhet i media

Länsbibliotekets projekt *Biblioteken som lärmiljöer* och *Nytta & Nöje – Internetguidning på östgötabibliotek* har fått stor uppmärksamhet i lokala medier; press, radio och TV och även uppmärksammats på olika sätt på riksnivå. Nedan följer en sammanställning av medierapporteringen.

E-kampanjen oktober 2009
Östgötabibliotekens e-kampanj *Internet för alla* under oktober 2009 och utgjorde startskottet för projekt Nytta & Nöje omskrevs mycket i lokal press, men nådde även Computer Sweden som hade en stort uppslagen artikel om e-kampanjen i Östergötland. En sammanställning av de ca 20 pressklippen och övriga inslagen i media finns på länsbibliotekets webbplats:
http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/features/internetforalla?start=1

Biblioteken i länet vill sprida nätkunskap
E-kampanj startar eResan
Internethjälp på biblioteket
Internet för alla – kampanj på bibblan
Internet ska bli åtkomligt för alla
Internet för alla – eller bara för en del?

P1 Morgon torsdag den 7 januari 2010: *Nästan två miljoner svenskar saknar tillgång till, eller vet inte hur man använder Internet*

Ett radioinslag sändes i P1 Morgon den 7 januari. Här uppmärksammas den digitala klyftan och östgötabibliotekens satsning på gratis internetkurser för att öka den digitala delaktigheten. Reportaget gjordes på Norrköpings stadsbibliotek. En av bibliotekets besökare intervjuas i inslaget, en dam som fått hjälp av biblioteket att lära sig hantera e-post och komma ut på internet. Hon berättar hur mycket det hade betytt för henne: "Jag känner mig friare nu, när jag kan söka information själv". Håkan Blomqvist, studiebibliotekarie i Norrköping, uttrycker i inslaget att det känns som en väldig angelägen uppgift att hjälpa människor att lära sig använda internet. ”Människor är väldigt tacksamma för den här möjligheten” säger han. I reportaget intervjuas även Birgitta Hellman Magnusson och Anne Hederén från Länsbibliotek Östergötland. Reportaget följdes upp av en studiediskussion med två riksdagspolitiker; Siv Holma (v) och Christer Nylander (fp), ordförande respektive vice ordförande i riksdagens kulturutskott.

Helsingborgs dagblad uppmärksammar frågan i sin huvudledare dagen efteråt under rubriken *Åldern bör inte vara ett hinder – Biblioteken en viktig kugge för ökad Internet-användning*

http://hd.se/ledare/2010/01/08/aldern-bor-inte-vara-ett-hinder/

Temavecka om digitala klyftan i Radio Östergötland

Östergötland följde upp P1-reportaget med en temavecka. Måndag den 11 januari sändes P1-reportaget från Norrköpings stadsbibliotek, vilket följdes av lyssnarfrågor. I studion deltog Gunnar Hermansson från Medborgarskolan, som medverkade under e-kampanjen 2009, och svarade på frågor om datorer och teknik. Onsdag den 13 jan intervjuades "PC för Alla" där Martin Appel efterlyste enklare "seniordator", lite om teknikutveckling och om det ser ut att bli enklare datorer framöver. Torsdag den 14 jan fick lyssnare ringa in och berätta varför de ännu inte tagit steget och kopplat upp sig. Fredag den 15 januari diskuterade Lars Ilshammar, samhällshistoriker, och Birgitta Hellman Magnusson, Länsbibliotek Östergötland, digitala klyftan och vad som borde göras för att minska det "digitala utanförskapet".

Lokal-TV om bibliotekens satsning på digital delaktighet 25 mars 2010

Lokal-TV-kanalen 24 Corren/NT gjorde ett inslag om bibliotekens satsning på digital delaktighet där Anne Hederén, Länsbibliotek Östergötland och Anna Bernemalm, fp-politiker och ordförande i Kulturnämnden i Mjölby intervjuas.

- Frågan om digital delaktighet pockar på från flera håll och är på väg upp i den politiska dagordningen, säger Anna Bernemalm i inslaget.

Se intervjun via länken, det ligger 12.30 min in i inslaget

http://www.corren.se/24corren/#category=5054508&date=2010-3&clip=5144884&startTime=0m0s

Blogghype i Norrköping! – TV4 Norrköping 16 april 2010

Många vill lära sig att blogga. Det är kö till bibliotekets bloggkurs i Norrköping. I inslaget intervjuas kursdeltagare och Elisabeth Cserhalmi, bibliotekarie som tillsammans med Lisa Ekman leder kursen.

http://www.tv4play.se/nyheter_och_debatt/nyheterna_norrkoping?title=blogghype_i_norrkoping&videoid=974607

Artiklar om internetkurserna på Finspångs bibliotek

Foto: Richard W Larsson

Populär it-kurs för nybörjare lockar äldre

Finspång

Att ha en dator är knappast tillräckligt för att dra full nytta av internet. Det krävs också kunskaper om hur man använder den. Och det är just vad många äldre saknar. Därför har Finspångs bibliotek startat en kurs för nybörjare som lockar många.

När NT besöker biblioteket sitter det sex äldre deltagare runt ett bord med varsin bärbar dator. Bibliotekarien Ellinor Monell går lugnt och metodiskt genom längre än bordets funktioner och grunderna i hur datorn används.

- En del vill kunna hantera en dator hjälpligt, andra kanske vill lära sig allt från lösningssidor på nätet och skicka och ta emot mejl. Ett lärobart nästa steg efter grundkursen kan vara att betala räkningar över internet.

Mellan alla instruktioner och tips ges det utrymme att lösa kunskaperna tillsammans.

- Nog blev det minimala alltid, alltför sann ur bild, utbrister en glad herre i församlingen.

- Vart log musen nu då? undrar en dam med blicken fäst på bildskärmen.

Annika Sandberg och Barbro Malmquist lyfter fram betydelsen av att kunna hantera en dator i dagens samhälle.

- Visst är det praktiskt att kunna sköta en del ärenden på nätet. Som pensionär behöver jag också ställa tidsfördriv, berättar Barbro Malmquist och försöker minska upp sina steg tingrar under en kort paus i lektionssalen.

Finspångs kommun rapporterar att kursen är ett resultat av undersökningar redan visat att många människor förlorande inte har tillgång till internet eller vet hur internet används.

- Det finns förklarande en digital klyfta i samhället. Klyftan har minskat de senaste åren, men nu verkar det som att den har stannat av och därför dröjer det att behöva göra något. Det här projektet är ett steg i rätt riktning för att stärka demokratin, säger Marie Sääf, bibliotekschef.

Omkring 200 personer har anmält sig till internetkurserna i Finspång och Reimyre. Kursen pågår under nya veckor och är uppdelad i lika många steg: datorn från grunden, att skriva på datorn, vad är internet? samt e-post för nybörjare.

- I andra kommuner i Östergötland som har erbjudit motsvarande är de förutsättningar att det har gått så fort med det stora genomslag som vi har fått. Hittills har uppdraget varit enbart positivt, utvecklar Marie Sääf.

Rikard W Larsson rikard.larsson@nt.se 0122-150 04

Norrköpings tidningar 30 mars 2010

http://www.nt.se/finspang/artikel.aspx?articleid=5925255

nt se Norrköpings Tidningar

UF-företag okänt för kommunen

Biblioteket erbjuder kostnadsfritt en nybörjarkurs i internet för äldre. Samtidigt har kommunen ett prisbelönt UF-företag som tar betalt för en liknande utbildning.

- Jag blev jätteförvånad när jag läste reportaget i NT om datakursen på biblioteket. Finspångs kommun borde känna till UF-företaget Datapedagogerna som skapar sommarjobb åt en grupp ungdomar, säger Marianne Larsson, Norrköping.

Gjorde stort intryck

Hon mötte nyligen Adam Störe, Alexander Jastrzabek och Jacob Bergvall på en stor företagarmässa i Louis De Geer i Norrköping och grabbarna gjorde stort intryck på henne. Särskilt deras affärsidé väckte beundran. Trion har under våren ordnat datakurser åt i första hand Finspångs pensionärsorganisationer.

- Ge dem en chans att jobba och tjäna egna pengar i arbetslöshetstider! Varför inte låta dem sätta ihop en kurs där ungdomar och äldre kan mötas och få glädje av varandra? kommenterar Marianne Larsson.

Besvikelse och hopplöshet var det första Alexander Jastrzabek kände när han läste artikeln i NT.

- Kommunen håller på med precis samma sak som vi. Det känns som om kommunen har hittat en gråzon för hur den här typen av tjänster ska skötas. Jag tror att ansvariga på kommunen tvekar om det är en demokratifråga om biblioteket ska hålla datakurser eller inte, säger Alexander Jastrzabek.

Patrik Markos från Nyföretagarcentrum leder nu en kurs för så kallade ferieföretagare där ett tiotal ungdomar utbildas i att driva företag under sommarlovet. Han berättar att datakursen på biblioteket bottnar i att Finspångs kommun fått projektpengar av Östsam för att öka datoranvändningen bland äldre kommuninvånare.

Extern leverantör bäst

- Jag har inga invändningar mot att kommunen håller gratis datakurser för nybörjare om det anses vara en demokratifråga. Sedan kan man alltid diskutera vem som ska hålla i utbildningen. Jag hade helst sett att utbildningen handlades upp från en extern leverantör och skapade jobbtillfällen på arbetsmarknaden.

Förhoppningen är nu att kommunen och UF Datapedagogerna hittar en gemensam lösning för framtiden.

Stort intresse

- Med tanke på det stora intresset för nybörjarkurser i data borde det finnas möjligheter för båda parter att driva projektet vidare, utvecklar Patrik Markos.

Bibliotekschefen Marie Sääf säger i en kort kommentar att anledningen till att UF Datapedagogerna inte kontaktades före kursstarten i mars var att hon inte kände till deras verksamhet. I dag är läget annorlunda.

- Vi utreder samarbetsfrågan så fort vi kan. Det finns även studieförbund i Finspång som är intresserade av att hålla datakurser för nybörjare, säger Marie Sääf.

Rikard W Larsson 0122-150 04 rikard.larsson@nt.se

Norrköpings tidningar 10 april 2010

http://www.nt.se/finspang/Default.aspx?articleid=5943605

Måndagen 25 oktober sände P1-Morgon ett reportage om internetkurserna på Finspångs bibliotek. Nina Wester och deltagare från kurserna intervjuas. I inslaget svarar också Sveriges nya IT-minister Anna Karin Hatt på frågor om digitala klyftan. Radioinslaget sänds med anledning av arrangemanget "Upprop för digital delaktighet" som ägde rum i Stockholm samma dag på temat *Vad kan vi tillsammans göra för att minska den digitala klyftan i samhället?* Konferensen anordnades av Stiftelsen .SE.
http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=1650&artikel=4127264

Artiklar om Vadstena bibliotek

Motala & Vadstena Tidning den 19 mars

Sten Mattsson berättar att ett magasin har gjorts om till datasal. Här finns sex datorer som är gratis att använda.
FOTOGRAF: ANDERS TÖRNSTRÖM

Magasin blev en datasal

VADSTENA

Plugga på distans eller lära sig mer om datorer. Det och mycket mer kan medborgarna göra i den nyöppnade datasalen på Vadstena bibliotek.

Biblioteket kan göra denna satsning tack vare ett bidrag på 50 000 kronor från länsbiblioteket.
Ett viktigt syfte med projektet är att nå alla de som är ovana vid datorer.
Bibliotekarie Sten Mattsson säger att det rör sig om två miljoner svenskar.
– Vi vill överbrygga den digitala klyftan mellan människor.
Hur ska det då gå till? Personalen på biblioteket hjälper exempelvis den som inte är van. Det har dessutom startats studiecirklar i datorkunskap.
– ABF och Senioruniversitetet har cirklar i gång, berättar Sten Mattsson.
Det finns plats för fler. Vadstena bibliotek samarbetar med Medborgarskolan.
– Vi letar handledare.
Datasalen är öppen för alla och det är gratis att använda rummet. Datorerna kan användas av både föreningar och enskilda. De är exempelvis tillgängliga för den som studerar på distans, kommer som turist till Vadstena, eller bor i kommunen men
saknar en hemdator.
Men man måste boka plats i förväg. Det finns sex datorer i rummet. Därmed har Vadstena bibliotek hela tio datorer för besökarna.

http://mvt.se/nyheter/vadstena/1.767940-magasin-blev-en-datasal

Östgöta Correspondenten 22 april 2010

Lärmiljörum för digital delaktighet i Vadstena

VADSTENA
Ett nytt digitalt lärmiljörum invigdes i går på Vadstena bibliotek.
– Det är ett sätt att stödja östgötarnas livslånga lärande, förklarar Anne Hederén från Länsbiblioteket Östergötland.

Rummet som tidigare fungerade som magasin har nu gjorts om och rymmer sex datorer, en lärardator, projektor och filmduk. Lärmiljörummet ska kunna användas av såväl enskilda som föreningar och studiecirklar.

Osäkerhet hinder

– Vi har redan tjuvstartat lite med kurser i datagrund och släktforskning och intresset och behovet har varit väldigt stort, berättar Sten Mattsson, projektledare på Vadstena bibliotek.

Kerstin Eklund är en av de seniorer som testat på en kurs i grundläggande datakunskap i lärmiljörummet.

– Det var väldigt bra, jag känner mig mycket tryggare med datorn nu, säger hon.

Att få fler att känna sig trygga är ett av målen med projektet. Enligt en undersökning som gjordes av Länsbiblioteket i Östergötland för ett år sedan har varannan östgöte ingen eller liten erfarenhet av internet.

Individuell handledning

– Många är rädda och saknar självförtroende att sätta sig vid en dator, säger Anne Hederén.

Det hoppas man kunna avhjälpa genom projektet. Förhoppningen är att bibliotekets totalt elva datorer och lärmiljörummet med kurser på området kan bidra till en ökad digital delaktighet i kommunen.

Utöver kurserna ska biblioteket inom projektets ramar också ge mer individuell handledning till besökarna.

– Man kan boka in en tid med oss och till exempel få hjälp med att skapa ett e-postkonto, berättar Sten Mattsson.

REBECCA ROXVRET
0141-23 95 18
rebecca.roxvret@corren.se

FAKTA

Biblioteket som lärmiljö

- **Syftar** till att öppna bibliotekets lärmiljö för enskilda, föreningar och studiecirklar och göra fler delaktiga i den digitala utvecklingen.
- **Finansieras** genom Östsam (1 miljon kronor) och Kulturrådet (400 000 kronor).

Hans Landin passade vid invigningen på att fråga hur man lär sig datatekniska engelska ord och får svar av Sten Mattsson som visar ett översättningsprogram. FOTO: ÅKE KARLSSON

Artiklar i länsbibliotekets tidskrift *Biblioteken i Östergötland*

Under 2010 har vi skrivit ett antal artiklar om projektet i vår tidskrift *Biblioteken i Östergötland, se exempel nedan.*

Tidskrifterna finns att ladda ner från webbplatsen:

Biblioteken i Östergötland:
http://www.lansbibliotekostergotland.se/index.php/ladda-ner-material/tidskriften

Nytta & nöje på nätet

Internetguidningar gör succé

Text: Anne Hederén

Drygt 800 östgötar på tre månader. Östgötabibliotekens satsning på internetguidningar är en succé. Att få lära sig grunderna i att använda sig av Internet lockar många till biblioteken.

Inom ramen för projektet Nytta & nöje på nätet prövar vi olika former av internetguidning för nybörjare på biblioteken i länet. Länsbibliotek Östergötland har fått en halv miljon i projektmedel från Stiftelsen för internetinfrastruktur .SE för att genomföra satsningen som pågår under ett år.

Syftet är att stärka bibliotekens roll i lokalsamhället och bidra till ökad digital delaktighet. Vi vill även visa att folkbiblioteket är en offentlig lärmiljö, där människor kan få hjälp med den nya tekniken, för att kunna ta del av innehåll och tjänster på Internet. Vuxna som inte är vana att använda Internet som vardagsredskap är målgruppen. Guidningen ska handla om grunderna i internetanvändning.

Målet 1600 östgötar

Aktiviteterna är gratis, för att locka människor som annars inte skulle våga prova Internet. Målet är att ca 1600 östgötar, via detta projekt, ska få en grundläggande internetguidning på biblioteket. Tack vare en rivstart i samband med e-kampanjen i oktober har vi nått hälften av dessa redan efter tre månader.

Det är grundläggande genomgångar som genomförs både individuellt och i grupp. Tanken är att pröva olika former för att se hur vi bäst kan använda våra resurser, men också kunna möta olika behov. Internetguidningen kan därför vara antingen i form av en kurs i bibliotekets regi, en gratis studiecirkel som genomförs i samarbete med studieförbund eller individuell handledning.

Internet för nybörjare i Mjölby. Foto: Helena Bengtsson

Nå nya användare

Den första perioden mellan 1 oktober – 31 december genomfördes 268 tillfällen för totalt 832 personer. 60 % av dessa har deltagit i bibliotekens olika kurser, 20 % i studiecirklar och 20 % har erbjudits individuella handledningar. 10 kommuner har varit med från start; Boxholm, Kinda, Linköping, Mjölby, Norrköping, Vadstena, Söderköping, Åtvidaberg och Ödeshög. Under mars kommer även Finspång igång med internetguidning. Många av dem som deltar i aktiviteterna är inte tidigare biblioteksanvändare vilket gör att biblioteket samtidigt har möjlighet att marknadsföra sig mot nya kunder.

Biblioteken i Östergötland nr 1 20010

Utvärdering

Alla bibliotek har uppmanats att be deltagarna att fylla i en utvärdering av de aktiviteter som genomförts. Vi visste inte inledningsvis om det skulle vara möjligt att låta deltagarna fylla i en webbenkät, därför tillhandahölls den både i tryckt form och som webbformulär.
Se utvärderingsformulär bilaga 1.

Huvuddelen av de som svarat verkar vara mycket positiva till upplägg och genomförande av aktiviteterna. Kurs-/handledarna och pedagogiken får lovord, liksom att takten varit långsam och att grupperna har varit små. För att ge någon bild av resultatet följer några exempel från enkätsvaren:

Här är några representativa svar på frågan: **Vad har varit bra?**

> *Allt. Speciellt att använda e-mail och skicka och läsa osv. Hela kursen var lättförståelig.*
>
> *Gick igenom mycket på så få gånger! Mycket bra.*
>
> *Lugnt, alla kunde hinna med, bra att det inte var så många deltagare, bra lärare.*
>
> *Att man fick göra och prova själv.*
>
> *Bra metodik och pedagogik*

Bland kommentarerna om vad som saknats finns *kaffe…, bättre lokal* och någon gång synpunkter om *upplägg* och *kursmaterial*. Det som efterfrågas av väldigt många är *mer tid, fler aktiviteter* eller någon form av *fortsättning*:

> *Vad har saknats?*
>
> *Större studierum. Bättre luftventilation*
>
> *Kanske lite mera praktiska övningar*
>
> *Fler kurstillfällen, mer tid*
>
> *Inget mer än fortsättning*
>
> *Mer tid. 2 gånger till hade varit perfekt.*

Vi har också frågat **vad man skulle vilja veta mera om**. Det vanligaste svaret är: *Allt*. Här följer några andra exempel:

> *Internethantering, hur man hittar på nätet så smidigt som möjligt*
>
> *Bildöverföring*
>
> *Ja , fortsättningskurs?*
>
> *Fortsättning önskas, gärna med avgift*

Att kunna betala sina räkningar och ev. också att kunna köpa och sälja via Internet på ett säkert sätt.

Det har varit bibliotekens ansvar att rapportera in utvärderingarna i webbformuläret ifall den lämnats i tryckt form. De flesta svaren har dock lämnats direkt i webbformuläret av deltagarna själva. Det blev ett lärmoment i sig att fylla i webbenkäten vid det sista tillfället i kurserna och cirklarna. För majoriteten av deltagarna var det första gången de besvarade en enkät på det viset. Totalt har nästan 600 personer svarat på enkäten.

Webbformuläret utformades på länsbiblioteket nya webbplats i april 2010. Webbverktyget har begränsade rapporteringsmöjligheter. För att få fram ett analyserbart material behöver enkäterna registreras i regionförbundets enkätprogram. Materialet är så omfattande att det behöver behandlas i en egen rapport som leveras separat. Skill studentkompetens AB kommer att få uppdraget att utföra registrering och analys. Vi beräknar att den kompletterande rapporten kan lämnas i slutet av februari 2011.

Vi har bett deltagarna att besvara vissa bakgrundsfrågor om ålder, sysselsättning och bostadsort. Majoriteten av deltagarna har varit pensionärer i åldern 66-75. Exempel på sysselsättningar som anges av yrkesverksamma deltagare är: *dagbarnvårdare, personlig assistent, massör, frisör, jobbar i affär, sommarvikarie, sjukpensionär, städning, hantverk, driver hundpensionat, säljare, skomakare, sjuksköterska.*

Eftersom svarsantalet är så pass stort, har vi avstått från att göra fokusintervjuer som planerades i ansökan. Vid behov kan vi att genomföra den typen av intervjuer senare. Flera av kommunbiblioteken har sparat kontaktuppgifterna, så det är möjligt att få tag i de som deltagit i efterhand.

Erfarenheter och slutsatser

Lärmiljöprojektet - en förutsättning
Tillgång till datorer och annan utrustning i lärmiljöerna har varit en grundförutsättning för genomförandet av projekt *Nytta & Nöje*. Innan lärmiljöprojektet hade endast de två största kommunerna av länets tretton tillräckligt med datorer för att erbjuda gruppundervisning. Nu finns denna möjlighet i nio kommuner. Tillgång till datorer och annan teknisk utrustning är en avgörande förutsättning för att biblioteken ska kunna bidra till breddad digital delaktighet. Frågan om teknisk utrustning på biblioteken kan inte lösas med externa projektmedel utan här måste kommunerna ta sitt ansvar och få upp ögonen för de behov som finns på moderna bibliotek.

Eftersom nya former för samarbete med studieförbunden är den viktigaste strategin i lärmiljöprojektet hade vi kommit en bit på väg här innan *Nytta & nöje* startade. Vi har t ex arbetat för att biblioteken skulle finnas med i de lokala folkbildningsråden för att ha ett gemensamt forum. Att man möts regelbundet i folkbildningsråden är en viktig orsak till att samarbetet som hela tiden utvecklas.

1 + 1 = 3 Studiecirklarna ger mervärde - Når ut till nya grupper
Vi ser tydligt att det skapas ett mervärde när biblioteken och folkbildningens insatser samordnas. Många av deltagarna i gratiscirklarna i samarbete med studieförbund är inte tidigare biblioteksbesökare, vilket innebär att biblioteken på detta sätt når nya användargrupper. Studiecirklarna blir också ett bra komplement till biblioteksservicen för bibliotek som ser behoven och vill erbjuda internetstöd, men inte själva har resurser till det. Dessutom ökar det lokala utbudet för kommuninnevånarna. Studieförbunden å sin sida får tillgång till lokaler och datorer och kan erbjuda verksamhet lokalt som annars är svår att genomföra. De får en chans att marknadsföra sitt övriga kursutbud. Den som har tagit det första steget in i den digitala världen, får ofta lust att förkovra sig och söka till andra datacirklar som drivs i studieförbundets regi. I flera av kommunerna har bibliotekets personal förmedlat information om studieförbunden fortsättningsmöjligheter till deltagarna. I någon kommun har intresset att betala för fortsättning varit lågt, medan det har varit större intresse på andra håll. Flera av studieförbunden erbjuder nu som ett resultat fortsättningscirklar som är direkt anpassade till att ta vid efter den absoluta nybörjarnivån.

> *Vi har en plats i folkbildningsrådet och har inbjudit alla studieförbunden till samarbete. Sensus har hållit en datorkurs under hösten som en fortsättning på våra kurser. ABF har hjälpt oss med att ”beta av” våra deltagare genom att hålla två gratis kurser. ABF har även erbjudit alla våra deltagare att få gå en fortsättningskurs hos dem för en mindre kostnad (200 kr), vilket många har nappat på. Vi planerar nu, i samarbete med Sensus, att hålla föreläsningar på olika IT-baserade ämnen under våren 2011, på biblioteket. (Finspång)*

> *Vi har etablerat kontakt via det lokala folkbildningsrådet med studieförbunden. Sensus och Vuxenskolan planerar att förlägga studiecirklar till biblioteket under våren 2011. Cirklarnas ämnesområden; släktforskning, ordbehandling och mobiltelefoni blir ett komplement till bibliotekets verksamhet. (Söderköping)*

Svagheten i konceptet med kostnadsfria studiecirklar är att hitta handledare som kan ställa upp utan ersättning. Möjligheten att hitta handledare har, snarare än brist på deltagare, varit en avgörande faktor för hur många cirklar som kunnat genomföras.

> *I Mjölby kom cirklarna inte igång förrän i februari 2010 på grund av svårigheter att hitta en cirkelledare som var villig att ställa upp ideellt. Vi lade mycket tid på att försöka hitta handledare och är inte beredda att fortsätta satsa på detta koncept nu när den handledare vi haft inte vill fortsätta. Om någon lämplig handledare skulle dyka upp utan att vi behöver lägga ner en massa tid på att hitta honom/henne är det en annan sak. Förutom att vi behövt hitta handledare själva har Medborgarskolans upplägg fungerat bra för oss. (Mjölby)*

> *Vi har inte vågat annonsera om cirklarna, förutom de som startade när vi hade e-kampanjen. Det har kommit folk ändå, som hört att vi har cirklar, och en del har vi fångat upp bland dem som kommit för enskild handledning. Cirkelverksamheten har byggt på ideella ledare och det har ibland varit svårt att få tag på ledare. Som tur är har vi haft en trogen ledare som vid det här laget haft ett tiotal kurser. (Motala)*

Vikten av att biblioteket engagerar sig i studiecirklarna och handledarna är en annan erfarenhet som inte ska underskattas. Här utmärker sig särskilt biblioteken i Boxholm och Åtvidaberg, som trots små personalresurser lagt mycket energi på detta.

> *Personalen lägger dock ner mycket tid på kringsupport. Studierummet används till många andra ändamål och datorerna måste plockas fram och kopplas ihop med datorprojektor, kopplas ifrån och plockas undan. Samtliga deltagare ska kallas, närvarolistor och betalning för studieböckerna ska redovisas till Medborgarskolan. Det är viktigt att hålla handledarna på gott humör (kaffe och jultallrik) och vi samlas regelbundet till gemensamma planeringsträffar för att stämma av hur det går i cirklarna. Samarbetet med Medborgarskolan har fungerat bra och såväl våra handledare som våra studiecirkeldeltagare är nöjda med böckerna. (Boxholm)*

Gratis? Och vem får erbjuda kurser?

När vi drog igång samarbetet med Medborgarskolan sa våra kontaktpersoner att intresset för grundläggande datacirklar var förhållandevis lågt. När de första tidningsartiklarna om kostnadsfria cirklar i Boxholm och Åtvidaberg publicerades hösten 2008 strömmade folk till biblioteken för att skriva upp sig på väntelista. Och så har det fortsatt. Vår erfarenhet är att *kostnadsfritt* är en viktig faktor för att nå ut till dem som ännu inte har motivation att betala för en studiecirkel. *Gratis* har dock inneburit en hel del problematik. För många bibliotek har det varit självklart att aktiviteterna ska vara kostnadsfria, eftersom det finns en stark tradition att erbjuda tjänster gratis, inte minst på grund av skrivningar om avgiftsfria lån i Bibliotekslagen. Studieförbunden lever under andra förhållanden. Bibliotekets roll som kursanordnare är inte okontroversiell. Det finns de som har tyckt att biblioteken dumpar marknaden för studieförbundens datacirklar genom att erbjuda aktiviteterna gratis och har upplevt biblioteken som konkurrenter.

Mycket av den kritiken har tystnat i och med att samarbetet har ökat, studieförbunden erbjuds att förlägga sina betalcirklar till biblioteken och vi har visat att grundläggande stöd

kanske verkligen måste vara utan kostnad för att nå de som mest behöver det. Vi har sett att biblioteken på det här viset kan erbjuda en första väg in i den digitala världen och även hjälpa till att förmedla deltagare till studieförbunden. Men icke desto mindre visar diskussionen att frågan om hur man på bred front kan erbjuda insatser som är gratis, måste lösas om vi ska kunna hitta hållbara lösningar för att öka den digitala delaktigheten över hela landet. (Det är ett av de viktigaste skälen till att frågan måste upp på en nationell nivå via projekt IKT-lyftet.)

I Finspång uppstod en särskilt problematik i och med att ett UF-företag upplevde sig bli utkonkurrerat av bibliotekens kurser. En debatterande artikel i NT (se sidan 26) menade att biblioteket slår undan fötterna för privata initiativ. Biblioteket föreslog att ungdomarna kunde ha en fortsättningskurs med avgift efter några inledande tillfällen på biblioteket. Man erbjöds sig att hjälpa till med marknadsföring bland deltagarna samt att bibliotekets lokal och datorer kunde användas. Det utvecklades dock aldrig något samarbete.

Det är inte ovanligt att deltagarna kommenterat att de redan har gått någon form av kurs eller studiecirkel tidigare, där takten har varit för hög och inga bestående kunskaper uppnåtts. Bibliotekens kurser och Medborgarskolans studiecirklar har till största delen riktat sig till de absoluta nybörjarna och har kunnat arbeta under andra förutsättningar än en betalcirkel/kurs. Det varit möjligt att ha små grupper och ägna mycket tid åt de grundläggande moment, som mushantering. I utvärderingarna ser vi att det här har varit mycket värdefullt för många av deltagarna. Det finns exempel på deltagare som behövt gå en kurs flera gånger innan de känt sig säkra nog att börja på egen hand. Det är möjligt när det är gratis.

Samarbete, erfarenhetsutbyte och regional samordning
Länsbiblioteket har från en regional position initierat samverkan med studieförbunden och integrationssamordnare och därmed ”breddat vägen” för de lokala kontakterna. Medborgarskolans regionala samordning av studiecirklarna har också varit mycket viktig för att den verksamheten har kunnat flyta på så bra. Samordnare Lilian Hallqvist och projektledningen har haft mycket kommunikation och hon har hela tiden haft täta kontakter med biblioteken. Liknade samordning utvecklades under projektåret av ABF.

Samarbetet mellan biblioteken i länet har varit oerhört viktigt för kunskapsuppbyggnad, erfarenhetsutbyte och metodutveckling. Nätverket med representanter från biblioteken har träffats fysiskt eller via webbkonferens en gång per månad då de kunnat utbyta erfarenheter och inspirera varandra. Kursmoduler, utdelningsmaterial och olika koncept har på det här viset hela tiden vidareutvecklats och spridits mellan biblioteken.

> *Jag har verkligen uppskattat arbetsmöten under den här tiden. Det har varit bra att höra hur andra bibliotek jobbar och kunna utbyta erfarenheter. Det har känts som en trygghet. Ni på Länsbiblioteket har också varit mycket tillgängliga och stöttat på ett bra sätt. (Finspång)*

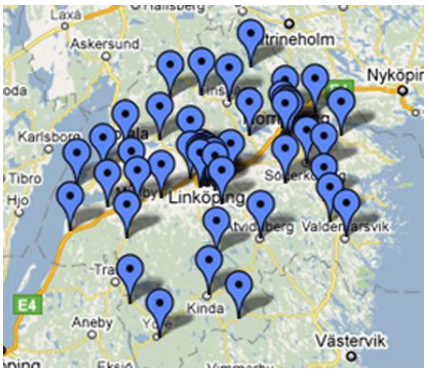
Visa på behov och erbjuda lösningar för goodwill och mediegenomslag
Vi har sett tydliga exempel på att det kan vara en god strategi för det lokala biblioteket att engagera sig i frågan om digital delaktighet. Det har på många håll givit goodwill och en möjlighet att synliggöra biblioteket lokalt för politikerna. De olika aktiviteterna under e-kampanjen och studiecirklarna i samarbete studieförbund har fått stor uppmärksamhet i

lokala medier; press, radio och TV - men även på riksnivå i radio. Detta har bidragit mycket till marknadsföring och lokalt gensvar. Östergötlands egen undersökning och den nationella statistiken har varit viktiga redskap för att belysa problematiken och har ökat tyngden i budskapet.

> *”För biblioteket är det idag lika viktigt att lära ut grundläggande Internetfärdigheter och höja IT-kompetensen som det är att arbeta med läsfrämjande åtgärder. Självklart ska denna service vara gratis” Detta budskap (som jag lånat från Tuula Haavisto, bibliotekschef i Tammerfors) hamrar jag ständigt in hos chefer, politiker och andra beslutsfattare i kommunen. Jag tror ingen ifrågasätter vår arbetsmetod idag. (Boxholm)*

Biblioteket är en utmärkt arena för att introducera nybörjare till internet

Det intresse som finns för studiecirklar och internetguidning visar att det finns ett mycket stort behov av insatser av det här slaget. Det finns en kravlöshet i konceptet som verkar vara viktig för målgruppen. Flera av deltagarna har kommenterat att det är bra att aktiviteterna hålls på biblioteken i en opretentiös miljö och att det är enbart är positivt om handledaren själv har begränsade kunskaper. Det väl spridda biblioteksnätverket har visat sig vara ett utmärkt sätt att nå ut till medborgare även på små mindre orter.



> *Det var oerhört uppskattat av dem som bor i Rejmyre att vi faktiskt åkte ut dit och höll kurserna. De är vana vid att allting annars sker i Finspång. (Finspång)*

När det gäller bibliotekspersonalens medverkan kan vi konstatera att dessa i många fall är mycket duktiga på både ”innehåll” och handledning och kan fokusera på det folk behöver - nämligen inspiration till att använda internet. Personalens kompetens har höjts när det gäller data- och internetrelaterade frågor. I dag är det fler som hjälper besökarna med IT-relaterade spörsmål. På vissa bibliotek skulle kompetens behöva höjas ytterligare, vi har kommit en bra bit på väg, men behöver arbeta vidare med det.

Intressant är att vi inte har satsat på stora kompetensutvecklingsinsatser. En inspirationsdag, ett eget handledningsmaterial, bra utdelningsmaterial som vi kunde vidareutveckla och täta träffar för erfarenhetsutbyte kombinerat med kanske det allra viktigaste, *learning by doing,* har i detta projekt fungerat alldeles utmärkt.

> *Personalen har vid sidan av de kostnadsfria datacirklarna erbjudit individuell handledning vid de publika datorerna. Våra besökare vet idag att de kan förvänta sig att få hjälp med enklare dataproblem, guidning i våra databaser, e-mail, bokning av resor etc. Antingen bokar man en tid med någon av oss eller så försöker vi hjälpa till direkt. Bibliotekspersonalen har ökat sin sammanlagda kompetens. Idag vågar alla arbeta med individuell handledning. Idag tänker och arbetar vi annorlunda än vi gjorde då vi gick in i projektet. (Boxholm)*

En sak är säker – arbetssättet har kommit för att stanna:

> *…vi har även infört en ny sorts kurs som vi kallar ”kortkurser”. De hålls två gånger i veckan och är helt baserade på olika teman, som t ex Word, bildhantering, sociala medier och bankärenden med mera.(Finspång)*

> *Det finns ett stort behov av datorhjälp. Samarbetet med studieförbunden kommer att utökas, både med fler studiecirklar, föreläsningar, prova på-aktiviteter och annat. Vi kommer på biblioteket att bli mer aktiva i samarbetet och visa vad vi tycker är viktiga områden att samarbeta kring, t.ex. digital delaktighet, integration m.m. Vi kommer också att försöka få till stånd kurser på Borensbergs bibliotek, både läsecirklar och datakurser. (Motala)*

> *Vi har insett att det finns en marknad för aktiviteter även i Rejmyre och kanske så småningom även i Hällestad och vi kommer att fortsätta på något sätt. Enskild handledning kommer att erbjudas även i Rejmyre, men kanske i lite mindre format. (Finspång)*

> *Verksamheten med kurser och handledningar är permanentad och fungerar som en del av den ordinarie verksamheten. Till våren 2011 planeras två studiecirklar med Medborgarskolan. (Norrköping)*

> *Våra egna grundkurser internet för nybörjare fortsätter vi med så länge intresset för kurserna finns. Att samverka med studieförbund och föreningar samt att erbjuda internetkurser finns också med som en målsättning i kommunens biblioteksplan 2010-2012. (Söderköping)*

> *Intresset och nyfiken har varit större än vi någonsin kunnat ana. Efterfrågan på våra cirklar har varit mycket större än vi kunnat möta upp. Under våren 2011 kommer vi att betrakta och göra bokslut över tiden med internetcirklarna och för att till hösten ta nya tag och förhoppningsvis kunna erbjuda en ännu bättre och förnyad internetcirkel. Vi kommer att ha drop-in gällande internet med inriktning seniorer någon dag i veckan då det kommer att finnas kunnig personal att fråga. (Åtvidaberg)*

Biblioteket bidrar till att minska den digitala klyftan

Biblioteken erbjuder fri tillgång till kunskap och kompetens. Men dagens enorma digitala informationsflöde ställer krav på biblioteken. Det räcker inte med att bara förse användarna med internetuppkopplade datorer, utan man måste också ha kompetens och resurser för att t ex handleda i användning av nya medier.

Biblioteken behöver tydliggöra hur satsningar bidrar till att rusta för ökad digital delaktighet och därigenom förse kommunerna med ökade värden i form av en attraktiv identitet, ökat utbud och delaktighet för alla.

> *Den digitala klyftan har minskat i Åtvidaberg. Deltagandet har varit stort bland kommunens seniorer. Många återkommer till biblioteket och lånar datorer hos oss och använder dem som ett verktyg för samhällsärenden. Viss kunskap har*

grundats. Vi märker det på de allt svårare frågor vi får. Många har även införskaffat sig egna datorer.(Åtvidaberg)

Tack vara extra medel från *Stiftelsen för Internetinfrastuktur .SE* har biblioteken i Östergötland fått möjlighet att visa att de kan bidra till ökad digital delaktighet. Vi har utvecklat tre fungerande koncept för internetguidning som vi kommer att fortsätta att erbjuda. Många östgötar har hittat biblioteket som en plats där de kan får hjälp och stöd med viss teknik och användningen av internet. Vi har utvecklat helt nya former för samarbete med studieförbunden i länet. Ett samarbete som fördjupas för varje vecka som går.

Digital delaktighet är ytterst en fråga om demokrati och jämlikhet. Ser man till värdet av att samhället erbjuder likvärdig tillgång till information, så måste vi med gemensamma insatser kunna erbjuda olika vägar in i informationssamhället för dem som ännu inte tagit sig dit.

Biblioteken, i samarbete med studieförbunden, i Östergötland har i projektet tagit viktiga steg mot att överbrygga digitala klyftor. Resultatet visar på stora behov och att ett mångårigt och uthålligt arbete återstår för att ge alla likvärdiga möjligheter i det uppkopplade vardagslivet.

Utvärderingsformulär **Bilaga 1**

Aktivitet:…… Bibliotek/Kommun (Ifylls av biblioteket):…….

Utvärdering

Vi är tacksamma om du vill svara på följande frågor. Du svarar anonymt.

Ålder: 16-25 ☐ 26-35 ☐ 36-45 ☐ 46-55 ☐ 56-65 ☐ 66-75 ☐ 76- ☐

Utbildning: Folkskola/Grundskola ☐ Gymnasium (eller motsv.) ☐

Högskola/universitet ☐
Bostadsort:

Landsbygd ☐ Tätort ☐
Sysselsättning:……

1. Hur väl stämde innehållet med dina behov och intressen?

Helt ☐ Till stor del ☐ I viss mån ☐ Inte alls ☐
Kommentar:

2. Mitt allmänna omdöme är:

Mycket bra ☐ Bra ☐ Ganska bra ☐ Inte särskilt bra ☐ Dåligt ☐
Kommentar:

3. Vad har varit bra?

4. Vad kunde ha gjorts bättre?

5. Vad har saknats?

6. Är det något vi har gått igenom som du skulle vilja veta mer om?

7. Hur fick du information om den här aktiviteten (artikel i tidning, annons, radio, anslag på biblioteket, blivit tipsad etc.)?