

DIGIKOMBI

Digital kompetanseheving i biblioteket

Sluttrapport

februar 2010

Innhold

Innhold	2
1 Innledning.....	3
2 Sammendrag.....	4
2.1 Bakgrunn for prosjektet.....	4
2.2 Erfaringer fra modellbibliotekene	4
2.3 Måloppnåelse	5
3 Bakgrunn	6
3.1 Behovet for digital kompetanse.....	6
3.2 Målgrupper	7
3.3 Erfaringsgrunnlag	7
3.4 Formål med prosjektet.....	7
4 Organisering av prosjektet	9
4.1 To faser.....	9
4.2 Arbeidsgruppe og referansegruppe	9
4.3 Utlysning av prosjektmidler	10
4.4 Modellbibliotek	10
4.5 Startsamling for modellbibliotekene	11
4.6 Prosjektblogg.....	11
5 Modellbibliotekenes erfaringer	12
5.1 Modellbibliotekenes utgangspunkt	12
5.1.1 Arendal bibliotek.....	12
5.1.2 Drammensbiblioteket	12
5.1.3 Lillehammer bibliotek	12
5.1.4 Trondheim folkebibliotek.....	12
5.2 Gjennomføringen av tjenesten	13
5.2.1 Forankring av tilbudet	13
5.2.2 Samarbeid med lokalmiljø	15
5.2.3 Innhold og organisering	17
5.2.4 Infrastruktur.....	22
5.2.5 Bemanning og kompetanse	23
5.2.6 Finansiering.....	26
5.2.7 Utfordringer - sammendrag.....	27
6 Informasjonsspredning om prosjektet	28
7 Bibliotek og digital inkludering internasjonalt.....	29
7.1 Danmark	29
7.2 Sverige.....	30
7.3 Storbritannia	30
8 Oppsummering og anbefalinger	31
8.1 Politisk forankring av digital kompetanseheving i biblioteket.....	31
8.2 Sluttsamling for modellbibliotekene	31
8.3 Er målene nådd?	32
8.4 Forslag til videre arbeid.....	34

1 Innledning

Mange folkebibliotek har de senere årene utviklet lokale tilbud om digital kompetanseheving - i større eller mindre omfang. Det kan dreie seg om en årlig *Seniorsurf*-dag, som ble arrangert ved mer enn 200 bibliotek i 2009, eller mer permanente dataopplæringskurs og veiledningstilbud på biblioteket.

Da Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) la fram St.meld. nr. 17 (2006-2007) *Eit informasjonsamfunn for alle* (IKT-meldingen), ble nettopp folkebibliotekene framhevet som arenaer der befolkningen bør kunne få utviklet digital kompetanse. ABM-utvikling så dette som en god anledning til å prøve ut dataopplæring i biblioteket mer systematisk, samle trådene fra tidligere prosjekter og se på mulighetene for en nasjonal satsing på bibliotek som læringsarena for digital kompetanse. FAD bevilget i 2008 kr. 450 000 til et slikt prosjekt. Prosjektet er gjennomført i samarbeid med fire folkebibliotek, med Vox og med god hjelp fra en arbeidsgruppe og en referansegruppe i første fase av prosjektet.

Bibliotekene som arena for digital kompetanseheving har nå vært tema i flere stortingsmeldinger. I tillegg til IKT-meldingen trekker både St.meld. nr. 23 (2008-2009) (Bibliotekmeldingen) og St.meld. nr. 19 (2008-2009) (Forvaltningsmeldingen) fram dette. Også på europeisk nivå er digital inkludering et aktuelt tema. Biblioteksektoren internasjonalt ønsker å bidra i arbeidet med digital inkludering, og i flere land er dette satt i system på nasjonalt nivå.

Denne rapporten bygger hovedsaklig på rapporter fra de fire *modellbibliotekene* i prosjektet, Arendal bibliotek¹, Drammensbiblioteket², Lillehammer bibliotek³ og Trondheim folkebibliotek⁴. Lillehammer bibliotek har pga. sykdom fått utvidet prosjektperioden til 15.06.2010. Rapporten bygger også på erfaringer gjort av ABM-utvikling i prosjektperioden.

Prosjekttittelen er *DIGIKOMBI - Digital kompetanseheving i biblioteket*. Uttrykket *digital kompetanseheving* brukes litt om hverandre i rapporten med dataopplæring, datakurs, IKT-opplæring eller Internett-opplæring. Det handler om opplæring i digitale ferdigheter på et grunnleggende nivå, spesielt med mål om å kunne dra nytte av Internett. Deltakernes ferdighetsnivå tilsier ofte individuell veiledning som metode. Dette refereres ofte til som en-til-en-veiledning.

En hovedkonklusjon som kan trekkes fra prosjektet er at biblioteket møter et behov hos mange mennesker med dataopplæringstilbudet og at folkebibliotekene som aktør på dette feltet bør brukes mer og i en større sammenheng.

¹ <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/bibliotekutvikling/kompetanseutvikling/rapport-digikombi-arendal-bibliotek>

² <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/bibliotekutvikling/kompetanseutvikling/rapport-digikombi-drammensbiblioteket>

³ <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/bibliotekutvikling/kompetanseutvikling/rapport-digikombi-lillehammer-bibliotek>

⁴ <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/bibliotekutvikling/kompetanseutvikling/rapport-digikombi-trondheim-folkebibliotek>

2 Sammendrag

2.1 Bakgrunn for prosjektet

St.meld. nr. 17 (2006-2007) *Eit informasjonssamfunn for alle* framhever folkebibliotekene som arenaer der befolkningen bør kunne få utviklet digital kompetanse. I juni 2008 ble ABM-utvikling tildelt kr. 450 000 fra Fornyings- og administrasjonsdepartementet til prosjektet *Digital kompetanseheving i biblioteket*. Prosjektet er gjennomført i to faser, der første fase besto i å skissere en modell for bibliotekenes tilbud og andre fase gjennomføring av dataopplæring i fire bibliotek gjennom 2009.

Hovedmålgruppen for et tilbud om digital kompetanseheving i folkebiblioteket er vanligvis voksne personer med ingen eller liten erfaring med digitale verktøy. Et sentralt mål med bibliotekets tilbud er å skape en bro over til annen organisert dataopplæring der dette finnes.

ABM-utvikling vurderte at hovedutfordringen lå i å samle trådene fra tidligere prosjekter og se på mulighetene for en nasjonal satsing på bibliotek som læringsarena for digital kompetanse. Hovedmålet med prosjektet var å utvikle en modell for bibliotekene som arena for digital kompetanseheving, ikke en statisk modell, men sammensatt av elementer som tilbudet bør bygge på. Målet var også å se på mulighetene for et bærekraftig samarbeid mellom bibliotekene og andre aktører på feltet. Andre viktige mål med prosjektet var å:

- sette søkelyset på folkebibliotekene som aktører i kunnskapssamfunnet og tydeliggjøre folkebiblioteket som læringsarena
- skapes en felles ramme rundt en oppgave som flere bibliotek utfører allerede i dag
- bidra til å øke den digitale kompetansen i befolkningen

I oktober 2008 ble det utlyst prosjektmidler til fire folkebibliotek for å utvikle tilbud om dataopplæring i biblioteket. Som vedlegg til utlysingsbrevet var det utarbeidet et grunnlagsdokument som pekte på antatte nøkkelfaktorer i et slikt tilbud. Utlysningen understreket at bibliotek med erfaring i å tilby digital kompetanseheving ville bli prioritert i søknadsbehandlingen. Prosjektene til Arendal bibliotek, Drammensbiblioteket, Lillehammer bibliotek og Trondheim folkebibliotek ble valgt. Det ble besluttet å kalle bibliotekene *modellbibliotek* siden målet var at de fire skulle kunne fungere som *modeller* for hvordan bibliotek kan gi dataopplæring.

Som ressurs for modellbibliotekene ble det opprettet en blogg, *digikombi.biblioteknett.no*. Denne skulle bibliotekene bruke til å føre logger fra veilednings- og opplærings situasjoner. Prosjektbloggen ble også brukt til å publisere stoff med tilknytning til prosjektets tema.

2.2 Erfaringer fra modellbibliotekene

Arendal bibliotek investerte i 2008 i et nytt datarom med tanke på å holde datakurs og opplæring for ulike brukergrupper. Biblioteket valgte seniorer som målgruppe i prosjektet. Seniornett sin avdeling i Arendal var samarbeidspart.

Drammensbiblioteket har tilbudt Internett-opplæring siden 2000. I 2008 gjennomførte biblioteket prosjektet *VOLARE (Voksen læring med biblioteket som arena)*. Biblioteket definerte tre hovedmålgrupper i sitt prosjekt: norskspråklige som trenger grunnleggende digital kompetanse, minoritetsspråklige og brukere av NAV som mangler digital kompetanse.

Lillehammer bibliotek har tidligere deltatt i prosjektet *Lær data i biblioteket* i samarbeid Oppland fylkesbibliotek og Vox. Biblioteket har i samarbeid med OPUS hatt ukentlig tilbud om dataveiledning siden 2004, med seniorer som den største brukergruppen. Hovedmålgruppen i prosjektet var innvandrerkvinner, og disse har blitt rekruttert gjennom innvandrerravdelingen i kommunen samt den kommunale voksenopplæringen.

Trondheim folkebibliotek har siden 1999 holdt datakurs for seniorer og senere også for kvinnegrupper og innvandrere. Biblioteket har også tilbudt *Bestill en bibliotekar*, dvs. avtalt tid for en-til-en-veiledning. Med prosjektet ønsket biblioteket å utvikle både kursinnhold og det pedagogiske opplegget samt å nå en ny og yngre gruppe kursdeltakere. Bibliotekene valgte frivillighetssentralene i Trondheim som samarbeidspart for å komme i kontakt med interesserte deltakere.

På bakgrunn av erfaringene fra prosjektene ved de fire modellbibliotekene er det laget et sammendrag i kap. 5.2.7 av hovedutfordringer knyttet til dataopplæring i bibliotek. Disse utfordringene er knyttet til forankring av tilbudet, lokalt samarbeid og kunnskap om samarbeidspartnerne, forventninger til bibliotekets tilbud, markedsføring, bemanning, kompetanse og finansiering av et løpende dataopplæringstilbud.

2.3 Måloppnåelse

Kapittel 8.3 gir en skjematisk oversikt over målene med prosjektet, måloppnåelse, kommentarer til dette og mulig oppfølging.

Prosjektet har vist at en statisk modell for denne virksomheten ikke er hensiktsmessig. Mer hensiktsmessig er det å peke på sentrale suksessfaktorer. Disse ser ut til å være:

- god forankring i styringsdokumenter og personalgruppe
- systematisk samarbeid med relevante aktører i lokalmiljøet
- organisering og innhold tilpasset målgruppen
- tilfredsstillende infrastruktur
- god og riktig bemanning og kompetanse
- stabil finansiering

Kapittel 8.4 foreslår oppfølgingstiltak. Disse omfatter:

- forskning og analyse for å dokumentere, legitimere og profilere bibliotekenes bidrag på dette feltet
- statistikkproduksjon
- utvikling av felles kurshefte
- kompetanseutviklingstilbud knyttet til voksenpedagogikk og organisering av opplæring
- nasjonale samarbeidsavtaler, f.eks. etter mønster fra Danmark (se kap. 7.1)
- utprøving av nye samarbeidsformer mellom bibliotek og andre aktører
- fylkesbibliotekene som støttespillere for videreutvikling av lokale tilbud
- lokale prosjekter, gjerne knyttet opp mot større satsinger eller nasjonale og internasjonale programmer som *BKA-programmet*, *Læringsdagene for voksne*, *Leseåret 2010* og videre satsing mot 2014 og det europeiske *Grundtvig-programmet*.

3 Bakgrunn

St.meld. nr. 17 (2006-2007) *Eit informasjonssamfunn for alle* (IKT-meldingen) framhever folkebibliotekene som arenaer der befolkningen bør kunne få utviklet digital kompetanse. I meldingen heter det:

”Regjeringa har som mål at norsk skule skal vere ein føregangsskule i verda når det gjeld bruk av IKT i undervisning og læring. Men samtidig er det viktig å fokusere også på andre arenaer for tileigning av kompetanse. Frivillige organisasjonar spelar ei nøkkelerolle i dette arbeidet, det same gjer biblioteka og offentlege kontor som eksempelvis NAV” (s. 11).

“Biblioteka når mange grupper, og har ein viktig funksjon i arbeidet med å byggje bru over digitale skilje. Det ligg framleis ei utfordring i å utruste desse med nødvendig datautstyr og linjekapasitet” (s. 45).

På den bakgrunn tok ABM-utvikling kontakt med Fornyings- og administrasjonsdepartementet (FAD) våren 2008 for å drøfte muligheten for et prosjekt som handlet om bibliotek som læringsarena for digital kompetanse. I juni samme år ble ABM-utvikling tildelt kr. 450 000 fra FAD til prosjektet *Digital kompetanseheving i biblioteket*. Søknaden skisserte et prosjekt i to faser, der første fase besto i å skissere en modell for bibliotekenes tilbud og andre fase gjennomføring av dataopplæring i fire bibliotek gjennom 2009.

3.1 Behovet for digital kompetanse

Digital kompetanse regnes sammen med hverdagsmatematikk, lesing og skriving og muntlig kommunikasjon som en grunnleggende ferdighet⁵. Det dreier seg om kompetanse til å kunne nyttiggjøre seg digitale verktøy og tjenester knyttet til et bredt spekter av oppgaver og utfordringer.

Det foreligger flere undersøkelser som dokumenterer forskjellene i befolkningen når det gjelder bruk og mestring av digital teknologi. Statistisk sentralbyrå påviser i rapporten *Nøkkeltall om informasjonssamfunnet (2007)*⁶ store forskjeller mellom yngre og eldre, både i tilgang til og bruk av PC og Internett. Rapporten *Borger og brukere (2008)*⁷ fra Vox konkluderer med at over en fjerdedel av den norske befolkningen ikke behersker dagens digitale teknologi, og at mange av disse ikke opplever behov eller interesse for å bli bedre. Den viser også at svake digitale ferdigheter ikke bare gjelder de eldre i samfunnet. De som ikke bruker PC daglig på jobb, er mest utsatt for manglende ferdigheter. 75 prosent av befolkningen bruker PC daglig. Menn har bedre digital kompetanse enn kvinner, og kjønnsforskjellen øker med alderen. Det største digitale skillet ligger mellom de svake brukerne og de middels gode brukerne.

For å hindre digitale skiller må det finnes et bredt tilbud om digital kompetanseheving som favner alle deler av befolkningen.

⁵ <http://vox.no/templates/CommonPage.aspx?id=3068&epslanguage=NO>

⁶ <http://www.ssb.no/ssp/utg/200802/08/>

⁷ <http://www.vox.no/templates/CommonPage.aspx?id=3236>

3.2 Målgrupper

I IKT-meldingen framheves bibliotekene spesielt som arena for den delen av befolkningen som ikke har datautstyr hjemme, altså som en arena for *tilgang*. Denne funksjonen vil fortsatt være viktig, men den må antas å få stadig mindre betydning etter hvert om IKT brer om seg i samfunnet. Derimot vil det trolig til enhver tid, etter hvert som teknologien utvikler seg, være deler av befolkningen som både mangler nødvendige grunnleggende *digitale ferdigheter* og et *læringsmiljø*. Manglende ferdigheter og mangel på et tilpasset læringsmiljø kan være like alvorlige hindringer for lik deltakelse i det digitale samfunn som mangel på tilgang.

Hovedmålgruppen for et tilbud om digital kompetanseheving i folkebiblioteket er vanligvis voksne personer med ingen eller liten erfaring med digitale verktøy. Det handler ofte om seniorer i og utenfor arbeidslivet men kan like gjerne være arbeidstakere i yrker der det hittil ikke har vært krav om digital kompetanse, foreldre med barn i skolen eller minoritetspråklige voksne. Ferdighetsnivået i disse målgruppene vil ofte gjøre det nødvendig med opplæring og veiledning utover det som biblioteket alene kan tilby. Derfor bør et sentralt mål med bibliotekets tilbud være å skape en bro over til annen organisert dataopplæring der dette finnes.

3.3 Erfaringsgrunnlag

Flere bibliotek har gjennom det siste tiåret utviklet lokale tilbud om digital kompetanseheving - i større eller mindre omfang. Det kan dreie seg om en årlig *Seniorsurf*-dag⁸, som ble arrangert ved mer enn 200 bibliotek i 2009, eller mer permanente kurs og veiledningstilbud på biblioteket.

Gjennom gode prosjekter er det over noen år utviklet et visst erfaringsgrunnlag om hvordan bibliotekene kan bidra til å styrke den digitale kompetansen i befolkningen. Særlig har prosjektene *Lær data i biblioteket*⁹ i Oppland fylke og *VOLARE (Voksen læring med biblioteket som arena)*¹⁰ i Drammensbiblioteket vært nyttige. Begge prosjekter var finansiert av Vox.

Innenfor dette feltet er det også en hel rekke andre arenaer og interesser enn bibliotek. Dataopplæring for voksne er et felt med mange interesser, det være seg tilbydere, policy-organer, interesseorganisasjoner, arbeidsgivere eller andre. Flere av disse aktørene har etablert ulike former for samarbeid med bibliotekene eller vist interesse for samarbeid.

3.4 Formål med prosjektet

ABM-utvikling vurderte i 2008 at hovedutfordringen lå i å samle trådene fra tidligere prosjekter og se på mulighetene for en nasjonal satsing på bibliotek som læringsarena for digital kompetanse. Hovedmålet med prosjektet var å utvikle en modell for bibliotekene som arena for digital kompetanseheving, ikke en statisk modell, men sammensatt av elementer som tilbudet bør bygge på. Målet var også å se på mulighetene for, og gjerne etablere, et konstruktivt og bærekraftig samspill mellom bibliotekene og andre aktører på feltet.

⁸ <http://www.seniornett.no/seniornett/Seniornett/SeniorSurf>

⁹ <http://www.oppland.no/importfiler/Dokumentarkiv/rapport.pdf>

¹⁰ <http://digikombi.biblioteknett.no/?p=957> Gjennomført i samarbeid med Høgskolen i Oslo, Avd. JBI.

Andre viktige mål med prosjektet var å:

- sette søkelyset på folkebibliotekene som aktører i kunnskapssamfunnet og tydeliggjøre folkebiblioteket som læringsarena
- skapes en felles ramme rundt en oppgave som flere bibliotek utfører allerede i dag
- bidra til å øke den digitale kompetansen i befolkningen

4 Organisering av prosjektet

4.1 To faser

Prosjektet ble gjennomført i to faser. I fase 1 (juli-november 2008) skulle det utvikles et modellgrunnlag. Hovedaktivitetene i denne fasen var å:

- etablere en arbeidsgruppe og en referansegruppe
- innhente og systematisere erfaringer fra relevante aktører
- ferdigstille modellgrunnlag
- lyse ut prosjektmidler til fire folkebibliotek

I fase 2 (2009) skulle fire utvalgte bibliotek utvikle et tilbud i tråd med grunnlaget og rapportere fra dette. I denne fasen var hovedaktivitetene å:

- tildele prosjektmidler
- arrangere startsamling for de fire bibliotekene
- etablere og utprøve tilbud i bibliotekene
- samle og spre erfaringer på prosjektblogg
- arrangere sluttsamling for de fire bibliotekene
- produsere sluttrapporter fra bibliotekene
- levere sluttrapport til FAD

4.2 Arbeidsgruppe og referansegruppe

Til prosjektets fase 1 ble det etablert en arbeidsgruppe. Fylkesbiblioteket i Buskerud, med erfaring fra *VOLARE*-prosjektet og fylkesbiblioteket i Oppland, med erfaring fra *Lær data i biblioteket*, ble invitert til å delta i denne sammen med ABM-utvikling og Vox. Gruppen skulle utarbeide en første skisse til modell, og dette ble gjort sommeren 2008.

Et viktig formål med prosjektet var å skape tettere forbindelser og et mer systematisk samarbeid mellom folkebibliotekene, øvrige tilbydere av digital kompetanseheving og andre relevante aktører i lokalmiljøet. Ved siden av arbeidsgruppen ble det derfor etablert en referansegruppe med representanter fra en rekke aktører med ulike interesser i digital kompetanse som tema. I referansegruppen deltok Voksenopplæringsforbundet (VOFO), Høgskolen i Oslo ved Avd. for journalistikk, bibliotek- og informasjonsfag, Seniornett, Senter for seniorpolitikk, Norsk forbund for fjernundervisning og IKT Norge. Andre som var invitert, men som ikke møtte i referansegruppen, var Abelia, Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDI), KS, Interesseorganisasjonen for kommunal voksenopplæring (IKVO) og NAV.

Referansegruppen hadde tre møter høsten 2008. Gruppen ga generelle innspill til prosjektet, den kommenterte grunnlagsdokumentet, og ble orientert om resultatet av utlysningen og videre framdrift. I denne perioden hadde ABM-utvikling også egne møter med hhv. Voksenopplæringsforbundet og NAV. Møtet med VOFO handlet om mulighetene for samarbeid mellom bibliotek og studieforbund om undervisningsopplegg for digital kompetanse. I NAV var det en utfordring å finne riktig de rette personene å drøfte felles utfordringer med, og det kom ikke til reelle diskusjoner om et mulig samarbeid.

4.3 Utlysning av prosjektmidler

I slutten av oktober 2008 ble det utlyst prosjektmidler til fire folkebibliotek for å utvikle tilbud om digital kompetanseheving i biblioteket. Søknadsfristen var 20.11.2008. Som vedlegg til utlysningsbrevet var det utarbeidet et grunnlagsdokument¹¹ som pekte på antatte nøkkelfaktorer i et slikt tilbud.

Sammen med grunnlagsdokumentet fulgte det et vedlegg som beskrev to kategorier av aktuelle samarbeidspartnere for bibliotekene samt tenkelige samarbeidsformer. Den ene kategorien var *andre tilbydere* av digital kompetanseheving, og det ble pekt på følgende muligheter for samarbeid:

- Tilby oversikt over kursene som arrangeres av andre
- Gjensidig henvisning av kursdeltakere avhengig av deres ferdighetsnivå
- Samarbeid om personalressurser i opplæringen
- Samarbeid om kursopplegg
- Samarbeid om lokaler

Den andre kategorien samarbeidspartnere var aktører med delvis overlappende målgrupper som bibliotekene, og for denne kategorien ble det pekt på følgende muligheter:

- Tilby digital kompetanseheving til NAVs brukere med eventuell forankring i kvalifiseringsprogram, arbeidsmarkedskurs eller bedriftsintern opplæring
- Tilby digital kompetanseheving gjennom tilpasset opplæring for lokale foreninger, f.eks. innvandrergupper
- Digital kompetanseheving for arbeidstakere i lokale virksomheter, eventuelt med forankring i *Program for basiskompetanse*.

I grunnlagsdokumentet ble fylkesbibliotekene trukket fram som naturlige støttespillere for folkebibliotek som ønsker å introdusere eller videreutvikle et tilbud om digital kompetanseheving.

Utlysningen understreket at bibliotek med erfaring i å tilby digital kompetanseheving ville bli prioritert i søknadsbehandlingen.

4.4 Modellbibliotek

Det kom inn 11 prosjektsøknader, og de fleste var søknader som imøtekom mange av forventningene i utlysningen.

Valget falt på til slutt på Arendal bibliotek, Drammensbiblioteket, Lillehammer bibliotek og Trondheim folkebibliotek. I vurderingen ble det lagt spesiell vekt på bibliotekenes erfaring på dette feltet, muligheten til å bidra til utviklingen av feltet også utover eget lokalområde og ønsket om en viss geografisk spredning mellom bibliotekene. I tillegg til dette ble det gjort en helhetsvurdering knyttet til elementene i grunnlagsdokumentet.

Etter å brukt betegnelsen *fjrtårnbibliotek* i innledningen av prosjektet, ble det besluttet å kalle bibliotekene *modellbibliotek* siden målet var at de fire skulle kunne fungere som *modeller* for hvordan bibliotek kan gi dataopplæring.

¹¹ <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/digital-kompetanseheving-som-tilbud-fra-folkebiblioteket-grunnlag-for-en-nasjonal-modell>

4.5 Startsamling for modellbibliotekene

I januar 2009 ble det arrangert en todagers samling for de fire modellbibliotekene på Drammensbiblioteket. Her deltok 2-3 personer fra hvert bibliotek pluss noen eksternt inviterte. Samlingen ble holdt for å gi de fire bibliotekene et felles utgangspunkt og for å markere at det handlet om ett felles prosjekt og ikke fire individuelle. Hensikten var også å etablere kontakt mellom de deltakende bibliotekene fra start av. Bibliotekene stilte med ulikt erfaringsgrunnlag – noen hadde arrangert datakurs i mange år, andre var ferskere. Det ble understreket at prosjektet skulle gi bibliotekene en anledning til å se med nye øyne på tjenesten og bidra til å videreutvikle den.

Som felles navn på prosjektet ble valgt *DIGIKOMBI - Digital kompetanseheving i biblioteket*. Selve tilbudet/tjenesten sto bibliotekene fritt til å promotere med navn valgt lokalt.

Til å følge opp prosjektet ble det etablert en kjernegruppe med representanter fra ABM-utvikling og Vox i tillegg til de fire prosjektlederne fra modellbibliotekene.

4.6 Prosjektblogg

Som ressurs for modellbibliotekene tok Fylkesbiblioteket i Buskerud på seg å opprette en blogg¹². Denne skulle bibliotekene bruke til å føre logger fra veilednings- og opplærings situasjoner. Tanken var at loggene ville bli et godt grunnlagsmateriale når erfaringene skulle oppsummeres. Tilgangen til loggene var passordbeskyttet.

Prosjektbloggen ble også brukt til å publisere stoff med tilknytning til prosjektets tema, f.eks. omtale av læringsressurser, andre prosjekter og satsinger nasjonalt og internasjonalt eller nyheter fra modellbibliotekene selv. Håpet var at nettstedet dermed ville ha interesse for alle som ønsket å følge med på utviklingen av bibliotekene som arenaer for digital kompetanseheving og ikke bare være en ressurs for de fire modellbibliotekene.

¹² digikombi.biblioteknett.no

5 Modellbibliotekenes erfaringer

5.1 Modellbibliotekenes utgangspunkt

5.1.1 Arendal bibliotek

Arendal bibliotek er det største i Aust-Agder med 18 stillinger. Biblioteket har i flere år hatt forskjellige prosjekter knyttet til opplæring i digitale tjenester for brukerne, for eksempel *Lån en bibliotekar* og *Dill@*.

Biblioteket investerte i 2008 i et nytt datarom med tanke på å holde datakurs og opplæring for ulike brukergrupper. Biblioteket ønsket å komme ut av prosjektet med en god kursmodell til eget og andres bruk, og valgte seniorer som målgruppe. Seniornett sin avdeling i Arendal var samarbeidspart.

5.1.2 Drammensbiblioteket

Drammensbiblioteket rommer Drammen bibliotek, Buskerud fylkesbibliotek og biblioteket ved Høgskolen i Buskerud, avd. Drammen, og er det første i Norge som har tre bibliotek med forskjellige målgrupper, ulike eiere og hvert sitt forvaltningsnivå. Prosjektet foregikk ved Drammen bibliotek som har 26 ansatte. Biblioteket har mer eller mindre kontinuerlig tilbudt Internett-opplæring siden 2000. I 2008 gjennomførte biblioteket prosjektet *VOLARE*.

Biblioteket definerte tre hovedmålgrupper i sitt prosjekt: norskspråklige som trenger grunnleggende digital kompetanse, minoritetsspråklige og brukere av NAV som mangler digital kompetanse.

5.1.3 Lillehammer bibliotek

Lillehammer bibliotek har ni årsverk. Biblioteket har tidligere deltatt i prosjektet *Lær data i biblioteket* i samarbeid Oppland fylkesbibliotek og Vox. Biblioteket har i samarbeid med OPUS hatt ukentlig tilbud om dataveiledning siden 2004, med seniorer som den største brukergruppen. Veilederne har inntil nå vært høgskolestudenter innen IKT-fag.

Et av målene med prosjektet var å bygge opp bibliotekets egen kompetanse i å drive veiledning og formidling av digital kompetanse. Hovedmålgruppen i prosjektet var innvandrerkvinner, og disse har blitt rekruttert gjennom innvandreravdelingen i kommunen samt den kommunale voksenopplæringen.

5.1.4 Trondheim folkebibliotek

Trondheim folkebibliotek med 47 årsverk har siden 1999 holdt datakurs for seniorer og senere også for kvinnegrupper og innvandrere. Biblioteket har også tilbudt *Bestill en bibliotekar*, dvs. avtalt tid for en-til-en-veiledning.

Med prosjektet ønsket biblioteket å utvikle både kursinnhold og det pedagogiske opplegget samt å nå en ny gruppe kursdeltakere, en noe yngre gruppe med liten eller ingen dataerfaring. Biblioteket valgte frivillighetssentralene i Trondheim som samarbeidspart for å komme i kontakt med interesserte deltakere.

5.2 Gjennomføringen av tjenesten

I løpet av 2009 skulle modellbibliotekene gjennomføre kursoppleggene de hadde skissert i prosjektsøknadene sine. Innen utgangen av 2009 skulle de rapportere om erfaringer. De ble bedt om å bygge rapportene sine rundt nøkkelfaktorene som var skissert i grunnlagsdokumentet som fulgte utlysningen av midlene. Målsettinger med rapportene fra modellbibliotekene var å få:

- dokumentert gode og mindre gode erfaringer med nøkkelfaktorene
- dokumentert i hvilken grad bibliotekene a) møter et reellt behov med tilbudet sitt og b) lykkes i å dekke dette behovet
- belyst hvilket potensial det ligger i et styrket samarbeid mellom bibliotekene og andre aktører

5.2.1 Forankring av tilbudet

Den første faktoren var *forankring av tilbudet* om dataopplæring i biblioteket. Følgende ble framhevet i grunnlagsdokumentet:

- Bevisst prioritering fra bibliotekeier av å utvikle biblioteket som læringsarena og forankring i relevante lokale/regionale plandokumenter
- God forankring og aksept for tjenesten i bibliotekets personalgruppe

Modellbibliotekene ble bedt om rapportere hvordan tilbudet er forankret i lokale/regionale styringsdokumenter og i personalgruppen, og hvordan biblioteket har gått fram for å oppnå dette.

5.2.1.1 Arendal bibliotek

Forankring i styringsdokumenter

Arendal bibliotek viser til *kommuneplanen* for 2007-2017, som omtaler bibliotekets rolle. Arendal biblioteks *handlingsprogram* 2009-2012 viser hvordan biblioteket skal følge opp kommuneplanen, bl.a. gjennom teknologi, kompetanseutvikling og tjenester knyttet til eBorgerskap.

Forankring i personalet

Det ble dannet en prosjektgruppe bestående av biblioteksjefen i Arendal, IKT-ansvarlig og fylkesbiblioteksjefen i Arendal i tillegg til prosjektleder og leder for Seniornett Arendal.

Prosjektleder og IKT-ansvarlig var veiledere på kursene. Øvrige bibliotekarer deltok som hjelpelærere, og denne innsatsen ble styrket utover i prosjektet. I 2010 skal to bibliotekarer arbeide med å videreutvikle kurstilbud til seniorer.

5.2.1.2 Drammensbiblioteket

Forankring i styringsdokumenter

Drammensbiblioteket viser til intern *strategiplan* 2008-2010, der et av hovedmålene er å utnytte biblioteket som læringsarena. Et av virkemidlene er å videreutvikle biblioteket som arena for digital kompetanseheving.

Forankring i personalet

De ansatte ble orienterte om prosjektet på personalmøte og gjennom e-post. Egne vaktlister ble satt opp for en-til-en-opplæringen. Tjenesten anses som en av bibliotekets viktigste oppgaver.

5.2.1.3 Lillehammer bibliotek

Forankring i styringsdokumenter

I den *regionale bibliotekplanen* for Lillehammerregionen er biblioteket som læringsarena et definert satsingsområde. Det satses også på kompetanseheving for de ansatte.

Biblioteket legger vekt på sin rolle som læringsarena i *styringskortet*, som er bibliotekdienstens styringsredskap i den kommunale organisasjonen.

Forankring i personalet

I prosjektperioden har fire ansatte vært spesielt involvert. Øvrige ansatte er blitt jevnlig orientert om aktiviteter og fremdrift, og har i tillegg deltatt i opplæring for å høyne kompetansen i biblioteket. Lillehammer bibliotek vil fortsette å tilby dataopplæring i samarbeid med OPUS.

5.2.1.4 Trondheim folkebibliotek

Forankring i styringsdokumenter

Trondheim folkebibliotek viser til henholdsvis samfunnsdel og strategidel av Trondheims *kommuneplan*, som bl.a. understreker betydningen av at den enkelte får mulighet til å utvikle talenter og potensial og et meningsfylt liv. Det vises også til biblioteksjefens *lederavtale*, der et av resultatmålene er å utvikle biblioteket som læringsarena for digital kompetanse gjennom å delta i et nasjonalt prosjekt.

Forankring i personalet

I Trondheim ble det etablert en prosjektgruppe på fire personer, der noen hadde kurserfaring siden 1999. Prosjektet ble bl.a. brukt til å involvere de fem filialene i kursvirksomheten. De ansatte på filialene deltok som veiledere på sine filialer.

Trondheim folkebibliotek vil fortsette med digital kompetanseheving som permanent tjeneste på hovedbiblioteket og vurdere et tilbud på filialene.

5.2.1.5 Oppsummering og konklusjon

Folkebibliotekets tilbud om digital kompetanseheving må være grunnlagt på en bevisst prioritering fra *bibliotekeier* av å utvikle biblioteket som læringsarena. Tilbudet må være forankret og begrunnet i kommunale eller regionale planer, f.eks. for livslang læring. Det er et felles ansvar for bibliotekeier og bibliotekleder å sørge for at biblioteket blir involvert i de prosesser som leder fram til slike planer.

Bibliotekeiere vil i varierende grad være bevisst folkebibliotekets muligheter som læringsarena. Bibliotekledere har en spesiell utfordring i å heve denne bevisstheten.

Utfordringer

- Rapportene fra modellbibliotekene tyder på at biblioteket som *læringsarena* er godt forankret i *bibliotekenes* styringsdokumenter og at dette bidrar til å sikre forankring i personalgruppen. Styringsdokumentene refererer i mindre grad til *dataopplæring* spesielt. For å tydeliggjøre bibliotekene som aktør innen dataopplæring må det trolig en større innsats til for å forankre dette i relevante *overordnede* styringsdokumenter. Denne innsatsen må skje både kommunalt, regionalt og nasjonalt.

5.2.2 Samarbeid med lokalmiljø

En viktig faktor i grunnlagsdokumentet var *samarbeid med aktører i lokalmiljøet*. Følgende ble framhevet i dokumentet:

- Jevnlig og systematisk kontakt mellom biblioteket og andre relevante aktører på feltet

Modellbibliotekene ble bedt om å rapportere i hvilken grad de har skaffet seg oversikt over aktuelle samarbeidspartnere, og hva slags samarbeid eller dialog det har vært med disse aktørene i løpet av prosjektperioden.

5.2.2.1 Arendal bibliotek

Arendal bibliotek valgte Seniornett i Arendal som sin hovedsamarbeidspartner. Lederen her har vært del av prosjektgruppen, og gitt verdifulle innspill. Prosjektet har medført at begge virksomheter nå kjenner hverandre bedre. Biblioteket ser på sine egne kurs som mulige ”forkurs” til Seniornetts grunnkurs.

En av elevene fra IKT-linjen ved Strømsbu videregående skole deltok som hjelpelærer. Denne formen for samarbeid vurderer biblioteket å bygge videre på.

5.2.2.2 Drammensbiblioteket

Før oppstart definerte Drammensbiblioteket hvilke målgrupper man ville nå:

1. norskspråklige med behov for grunnleggende digital kompetanse
2. minoritetsspråklige med behov for grunnleggende digital kompetanse
3. NAV-brukere med behov for grunnleggende digital kompetanse

For å nå de minoritetsspråklige ble det gitt opplæring på Fjell avdeling, som ligger i den bydelen i Drammen med flest minoritetsspråklige innbyggere. I tillegg innledet biblioteket et samarbeid med introduksjonssenteret i Drammen. Dette fungerte mindre bra. Det var ikke så mange fremmedspråklige som meldte seg på Fjell. Samarbeidet med introduksjonssenteret ble for lite forpliktende og påmeldingen lav.

Våren 2009 var biblioteket i tett dialog med NAV i Drammen. Etter et innledende møte med ledelsen ble det orientert om tilbudet på et møte for de ansatte og satt opp oppslag på NAVs jobbsenter. Samarbeidet med NAV ble imidlertid resultatløst, og biblioteket tilskriver dette manglende forankring i NAV. Biblioteket ser imidlertid et potensial i samarbeidet med både NAV og introduksjonssenteret, og planlegger å gjenoppta kontakten med NAV når organisasjonen flytter inn i nye lokaler nær biblioteket våren 2010. Det planlegges også et møte med norsklærerne ved introduksjonssenteret.

5.2.2.3 Lillehammer bibliotek

Biblioteket på Lillehammer ønsket å prøve kursing av innvandrerkvinner i grunnleggende dataferdigheter. Man så for seg at kvinnene ville trenge å ha med mindre barn, og la opp til at barna kunne være på barneavdelingen mens mor hadde undervisning. Ingen hadde imidlertid behov for barnepass, så denne delen av prosjektet gikk ut.

Lillehammer voksenopplæring (LVO) og den kommunale flyktingtjenesten ble kontaktet for å rekruttere deltakere til prosjektet. Biblioteket deltok innledningsvis på et samarbeidsmøte mellom LVO, Flyktingtjenesten og NAV, og informerte om prosjektet. Samarbeidet med LVO og flyktingtjenesten om rekruttering til kurset fungerte derimot ikke så godt som biblioteket hadde håpet. Dette hadde flere årsaker: knapp tid i startfasen, manglende kommunikasjon, for dårlig kunnskap om samarbeidspartene og for liten bevissthet om målgruppen. Biblioteket hadde som intensjon å få til et samarbeid med NAV, og det var en representant fra NAV til stede på det første informasjonsmøtet, men dette ble ikke fulgt opp.

Etter forespørsel fra kursdeltakere besluttet biblioteket å gi et tilbud til fire ungdommer fra innføringsklassen, dvs. ungdommer nettopp ankommet Norge og uten plass i vanlig skole. Det gikk over fire uker. Ungdommene var uten digital kompetanse, og satte stor pris på tilbudet, som også virket positivt på norskopplæringen. Biblioteket opplevde tiltaket som krevende, både mht. ressurser og kompetanse.

Biblioteket har et løpende samarbeid med OPUS Lillehammer, som holder til i samme hus som biblioteket, og som har vært ansvarlig for dataopplæringstilbudet *Lær data i biblioteket* siden 2004.

IT-konsulenten for grunnskolen i Lillehammer har hjulpet til med materiale til kurshefte, og orientert om hvordan skolen jobber med dataopplæring.

5.2.2.4 Trondheim folkebibliotek

Trondheim ønsket å samarbeide med frivillighetssentralene i Trondheim. De sju sentralene er plassert slik at to er nær hovedbiblioteket og fire nær filialer. De har et høyt aktivitetsnivå, stort besøk og kjenner brukerne godt. Sentralene skulle bidra med å markedsføre kursene og ta i mot påmeldinger. Samarbeidet fungerte godt, og selv om de fleste påmeldingene kom via filialene, vurderer biblioteket at det er lagt et godt grunnlag for framtidig samarbeid.

Kursene ved filialene har ført til at flere i lokalmiljøet har oppdaget bibliotekfilialene, og det har kommet mange spørsmål om kurs i etterkant.

5.2.2.5 Oppsummering og konklusjon

Bibliotek som vurderer å starte dataopplæring bør kartlegge det tilbudet som allerede eksisterer i nærområdet. Tilbudet fra biblioteket skal ikke duplisere et eksisterende tilbud, men dekke et behov der tilbudet ikke finnes eller danne et supplement der tilbudet ikke er tilstrekkelig.

Biblioteket bør kunne formidle informasjon til brukerne om kurs på høyere ferdighetsnivå enn det biblioteket selv dekker. Et godt samarbeid med andre opplæringstilbydere er i begge parter interesse da bibliotekets tilbud kan være en bro over til annen organisert opplæring.

Biblioteket bør også skaffe oversikt over instanser det kan være aktuelt å kontakte ut fra målgruppene de har, som flyktningetjeneste og NAV. Disse instansene kan rekruttere deltakere som kan dra nytte av bibliotekets tilbud. Tilbudet om digital kompetanseheving bør markedsføres overfor lokalt foreningsliv og overfor offentlige og private virksomheter der det er relevant..

Folkebibliotekene må følge med på tiltak og satsinger nasjonalt og regionalt knyttet til bibliotekene som læringsarena, og utnytte dette i lokalt samarbeid. Eksempler på dette er *Læringsdagene for voksne*¹³, som arrangeres hver høst, *BKA-programmet (Program for basiskompetanse i arbeidslivet)*¹⁴ og lesesatsingen 2010-2014¹⁵, som ser leseferdigheter og digitale ferdigheter i sammenheng.

Utfordringer

- De fire modellbibliotekene rettet innsatsen mot samarbeid med Seniornett, frivillighetssentralene, introduksjonssentrene for flyktninger og NAV. Erfaringene har vært varierende, men de har avdekket et potensial for samarbeid som bør følges opp videre både av modellbibliotekene og andre bibliotek. Det er fortsatt ønskelig å få belyst mulighetene for samarbeid om dataopplæring mellom bibliotekene og *andre aktører* som studieforbund, kommunal voksenopplæring, private aktører og lokalt foreningsliv. Det kan være spesielt interessant å få prøvd biblioteket som læringsarena innenfor rammen av *BKA-programmet*, som drives av Vox.
- Erfaringene har klart demonstrert betydningen av at bibliotekene og aktuelle samarbeidspartnere har god gjensidig kunnskap om hverandre og klare samarbeidsavtaler.

5.2.3 Innhold og organisering

Den tredje nøkkelfaktoren handlet om *innhold og organisering*. Grunnlagsdokumentet antydte følgende:

- Brukernær opplæring gjennom individuell veiledning eller temabaserte minikurs med få deltakere pr. instruktør
- Introduksjon til Internett-baserte tjenester med stor nytteverdi i det daglige som e-post, informasjonssøk, e-handel, bank og sosiale teknologier

Modellbibliotekene ble bedt om å rapportere hvordan tilbudet har blitt utformet og organisert. Beskrivelsen skulle omhandle temaer, opplæringsform og læringsressurser.

5.2.3.1 Arendal bibliotek

Organisering

Biblioteket satset på faste deltakere framfor drop-in-kurs. Det ble arrangert ett kurs om våren og ett om høsten. Kursdeltakerne var personer som tidligere hadde henvendt seg til biblioteket og ønsket kurs.

På *vårkurset* deltok 8-10 personer fordelt på to grupper. På *høstkurset* deltok fem personer.

¹³ http://www.vofo.no/index.php?option=com_content&task=view&id=4&Itemid=34

¹⁴ <http://www.vox.no/templates/CommonPage.aspx?id=1674>

¹⁵ <http://www.abm-utvikling.no/bibliotek/lesearet-2010>

Temaer og opplæringsform

Vårkurset besto av 2-timers økter hver uke i åtte uker. *Høstkurset* besto av 2-timers økter over fem uker.

Det opprinnelige målet var å få deltakerne opp på nivå 1 av Vox sine mål for digital basiskompetanse¹⁶. Dette viste seg etter hvert å være for ambisiøst. Seniorer er en uensartet gruppe, og underveis måtte biblioteket justere opplegget til å bli enklere enn først planlagt.

For *vårkurset* besto planen for de åtte ukene av introduksjonskurs, fire temakurs (e-post, nettbank, Mine sider, bestillinger) pluss individuell veiledning. Dette var også for ambisiøst. E-post og Internett-søk måtte repeteres hver gang. Pålogging og musebruk skapte forvirring. Nettbank fungerte dårlig som felles opplegg. Kabal viste seg derimot som et velegnet introduksjonstema.

Undervisningen foregikk med én veileder pr. to deltakere. Det ble vekslet mellom tavleundervisning og øvelser. Det krevdes mye øvelse og individuell veiledning. Dette var krevende både for veiledere og deltakere. To timer var derfor passe lengde. Om våren ble det forsøkt med kurs både for- og ettermiddag, men dette ble slitsomt for veilederne.

På *høstkurset* ble det satt større krav til hjemmearbeid av deltakerne. Det ble utarbeidet en enkel kontrakt som skulle stimulere til øving gjennom kursøktene. Arendal bibliotek kan legge til rette for at kursdeltakerne kan øve på biblioteket. Det ble også lagt mer vekt på grunnleggende temaer som tastatur, mus, e-post og Internett-søk. Dette kurset fungerte bedre, men fem uker var litt for kort.

Biblioteket har erfart at kartlegging av brukernes nivå er viktig. Det kan gjøres ved hjelp av spørreskjema og brukes i forberedelse til kurs. Andre viktige erfaringer fra kurset var: skriv opp nettadresser som det henvises til, vær tydelig på hva biblioteket kan hjelpe med, og legg til rette for mange repetisjoner.

Biblioteket hadde som mål å skrive logger fra kursene. Dette ble bare delvis oppfylt, men logg oppleves som et godt hjelpemiddel, spesielt når flere veiledere er involvert.

Læringsressurser

Biblioteket oversatte noen av dokumentene fra danske *BibTeach*¹⁷. I tillegg fikk biblioteket oversendt kursheftet som ble brukt i Trondheim. Det ble laget oppgaver basert på malene fra *BibTeach*. Samarbeidet med *BibTeach* fungerte bra. Problematikken rundt dataopplæring av nybegynnere i Norge og Danmark er nokså lik, så her var det klare overføringsverdier.

5.2.3.2 Drammensbiblioteket

Organisering

Våren 2009 konsentrerte biblioteket seg om tre målgrupper: 1. norskspråklige med behov for grunnleggende digital kompetanse 2. fremmedspråklige med behov for grunnleggende digital kompetanse 3. NAV-brukere med behov for grunnleggende digital kompetanse.

¹⁶ <http://www.vox.no/templates/CommonPage.aspx?id=3073&epslanguage=NO>

¹⁷ www.bibteach.dk

Tilbudet for gruppe 1 og 2 ble gjort kjent ved oppslag på biblioteket, utdeling av foiler, pressemelding til lokalavisen og bibliotekets hjemmeside. Påmeldingsliste ble lagt ut på bibliotekets skranke, og ble fort fylt opp.

Opplæringen for gruppe 2 ble fordelt mellom bibliotekets filial på Fjell og hovedbiblioteket. På Fjell engasjerte man en tyrkisk dame som lærer. Det gikk noe tregere med påmeldingen på Fjell og få fremmedspråklige meldte seg på, men listene ble fylt opp også her. På hovedbiblioteket ble det avholdt tre kursdager a tre timer for fremmedspråklige. Det ble også tilbudt grunnleggende opplæring gjennom introduksjonscenteret i Drammen kommune og NAV (se 5.2.2.2).

Biblioteket har tilbudt totalt 114 timer med individuell veiledning på hovedbiblioteket og 52 på Fjell filial. Frammøtet anslås til 90 prosent.

Temaer og opplæringsform

For at lærerne skulle være forberedt på elevenes ferdighetsnivå definerte biblioteket tre nivåer:

- A: Bruk av mus, slå av og på PC, adressefelt og søkefelt, etc. (grunnleggende opplæring)
- B: E-post, søk på websider, bibliotekataloger, offentlige nettjenester, banktjenester, e-handel, etc.
- C: Nedlasting av bilder, Mp3-filer, chat, blogging, RSS, etc.

For målgruppe 1 var det individuell opplæring på hovedbiblioteket to ganger i uka fra midten av februar til slutten av mai. Alle som var på laveste nivå (A) ble oppfordret til å ha minst 2-3 opplærings timer. Også på Fjell var det individuell opplæring, men bare én gang i uka.

Høsten 2009 fortsatte samme opplegg for gruppe 1 og 2. I tillegg ble det arrangert to miniseminarer, det ene med grunnleggende opplæring og det andre på et litt høyere nivå. På begge seminarer var det begrenset antall plasser.

Biblioteket vurderer at det bør være én veileder pr. to elever for at opplegget skal fungere optimalt. En kombinasjon av tavle i plenum fulgt av individuell veiledning fungerer godt.

Biblioteket har brukt loggføring som rapportering fra undervisningen, og anser dette som viktig dokumentasjon fra tjenesten.

Læringsressurser

Det ble laget eget kurshefte. I heftet ble det vist til andre ressurser på nettet. Det ble også laget oppskrifter på hvordan man etablerte e-postkonto. Biblioteket vurderer at kursheftet bør oppdateres minimum en gang i året. Mange brukere trenger opplæring i bruk av tastatur og mus, og biblioteket planlegger egen kursdokumentasjon for dette. Man vil også vurdere bruksanvisningene for mye brukte nettsteder som *start siden.no* og *finn.no*.

Biblioteket synes det er viktig med skriftlig opplæringsmateriale som er tilgjengelig fra bibliotekets hjemmeside

5.2.3.3 Lillehammer bibliotek

Organisering

Fra voksenopplæringen og flyktningetjenesten ble det meldt inn 15 aktuelle deltakerkandidater. Etter nærmere vurdering ble det ni deltakere. Det ble holdt et oppstartmøte med de ni innvandrerkvinnene for å bli kjent, avklare behov og forventninger og sette opp timeplan.

For å sikre oppmøtet underveis har deltakerne fått påminnelser pr. sms. Biblioteket har også i noen grad korrespondert med kursdeltakerne pr. e-post.

Til sammen er det tilbudt 72 kurstimer. Frammøtet har vært på litt over 70 prosent.

Organiseringen var tidkrevende. Den omfattet identifisering av målgruppe, etablering av kontakt med samarbeidspartnere, administrasjon av deltakere og kursmateriale, produksjon av kursmateriale, egenopplæring og forberedelser av undervisningstimer.

Temaer og opplæringsform

I utgangspunktet var det planlagt undervisning i gruppe, men det viste seg raskt at dette ikke var hensiktsmessig. Varierende norskkunnskaper og dataferdigheter gjorde individuell undervisning nødvendig. Flere av deltakerne hadde imidlertid kurstimer parallelt, to eller tre sammen. Biblioteket opplever at de selv burde ha gjort en grundigere jobb i forkant for å få kunnskap om deltakerne. Det er også viktig å ha en klar formening internt om hva biblioteket skal tilby.

Tilbudet omfattet åtte kurstimer fordelt over åtte ganger fra mars til mai.

Hoveddelen av opplæringen handlet om hvordan bruke Internett, billettbestillinger, e-post, nettbank, Word og Excel. Det var også noen som var innom PowerPoint, Photo Shop og web 2.0. Undervisningen ble i stor grad tilpasset den enkelte underveis.

Læringsressurser

Biblioteket produserte et eget lærehefte til undervisningen. Dette planlegges redigert og brukt i fortsettelsen. Erfaringen er at bilder bør brukes i større grad enn tekst. Mye stoff ble hentet fra Internett, men det ble også hentet tips fra dataopplæringsprogrammet LIKT, som benyttes av Lillehammerskolene.

5.2.3.4 Trondheim folkebibliotek

Organisering

Trondheim folkebibliotek har i flere år gjennomført datakurs for nybegynnere. Planleggingen av tilbudet bygget på denne erfaringen. Det ble holdt kurs på fem filialer og to kurs på hovedbiblioteket. Påmelding skjedde hos frivillighetssentralene, på filialene eller hovedbiblioteket. Samarbeidet med frivillighetssentralene fungerte bra. På filialene ble det improvisert et opplæringsområde, så der foregikk kursene etter normal åpningstid.

Biblioteket ønsket i utgangspunktet å bruke prosjektet til å nå en yngre målgruppe enn vanlig, og profilerte kurset for dem med lite eller ingen forkunnskaper uten å spesifisere aldersgruppe. Man endte likevel opp med overvekt av seniorer. De yngste deltakerne hadde minoritetsbakgrunn. Til sammen 58 personer fulgte kursene.

I tillegg til kurstimene ble det brukt 1,5 time til for- og etterarbeid.

Temaer og opplæringsform

Kursene besto av 2-timers økter over tre ganger der personalet først underviste via prosjektor og lerret i plenum. Deretter fikk deltakerne prøve seg med individuell veiledning. Biblioteket opplever at en deltakergruppe på opptil 10 deltakere og min. tre veiledere fungerer. Differensiert opplæring og veiledning er nødvendig. For Trondheim folkebibliotek har målsettingen vært å bringe deltakerne opp på et høyere nivå og gjøre dem i stand til å bruke mus og navigere på et grunnleggende nivå. Dette føler biblioteket at man har oppnådd.

Innholdet handlet om grunnleggende bruk av PC og mus, enkle eksempler på hva Internett kan brukes til, søk på nettet, e-post, billettbestilling og nettbank. Undervisningsmalen måtte justeres underveis i tråd med deltakernes lærebehov. For mange emner var planlagt til å begynne med.

Veilederne opplevde stigende intensitet i konsentrasjon og interesse når deltakerne oppdaget at Internett kan bidra til personlig nytte og glede. F.eks. ble den lokale tjenesten *trondheimsbilder.no*¹⁸ svært populær.

Læringsressurser

Et tidligere utviklet undervisningshefte ble endret og brukt i kurset. I tillegg ble det brukt et spesialnummer av tidsskriftet *Vi over 60*.

5.2.3.5 Oppsummering og konklusjon

Flesteparten av de som oppsøker biblioteket for dataopplæring har lav digital kompetanse i utgangspunktet. Det gjør det nødvendig med en brukernær opplæringsform, enten i form av individuell veiledning eller i form av minikurs med få deltakere pr. instruktør. 2-3 deltakere pr. veileder ser ut til å fungere. Kurs over få timer knyttet til konkrete temaer og med kombinasjon av plenumsundervisning og individuell veiledning viser seg som en god opplæringsform.

Det er en stor fordel om deltakerne er på omtrent samme nivå, og det er viktig å identifisere på forhånd hva slags opplæring den enkelte trenger. I tillegg er det viktig å avgrense hva bibliotekets tilbud kan og skal omfatte. Drammens inndeling av kursinnhold i tre ferdighetskategorier vil kunne fungere bra for mange.

Erfaringen med å føre logg fra opplæringstimene er positive, selv om det er krevende å følge opp løpende. Loggene er nyttige for mange formål, som erfaringsdeling, for utviklingen av kvaliteten på tilbudet og til rapportering.

Ved alle modellbibliotekene er deltakerne fornøyd med tilbudet. Påmeldingslister fylles fort opp. Det er stadig etterspørsel etter kurs. I tillegg til kompetansehevingen er deltakerne opptatt av det sosiale aspektet ved å komme sammen på biblioteket og måten opplæringen ufarliggjør bruk av PC og Internett på. For innvandrere er det også nyttig å få praktisert det norske språket.

¹⁸ Et nettsted med historiske bilder fra Trondheim, støttet av ABM-utvikling ved etablering i 2003-2004

Trondheim folkebibliotek peker på en del faktorer som gjør biblioteket særlig egnet som læringsarena for denne typen kurs:

- Biblioteket er lett tilgjengelig og godt kjent blant publikum
- Det stilles ingen krav til forkunnskaper
- Det er ikke store og omfattende kurs
- Kursene er gratis
- Bibliotekene har mulighet til å tilpasse opplæringen og gjøre den fleksibel i forhold til lærebehov

Utfordringer

- Det er lett å havne i en forventningskonflikt med deltakerne. Det kan unngås ved å kartlegge brukernes ferdighetsnivå på forhånd og ha avklart hva som dekkes av bibliotekets tilbud.
- Det er en utfordring å nå brukergrupper med spesielle behov, som minoritetsspråklige. Både samarbeidspartnere og media kan være gode kanaler for markedsføring.

5.2.4 Infrastruktur

Fjerde faktor var *infrastruktur*. Følgende ble framhevet i grunnlagsdokumentet:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• PC-er som er dimensjonert for tilbudet både mht. antall og standard, god Internett-tilgang og områder som er egnet til opplæringsformål |
|---|

Modellbibliotekene ble bedt om å redegjøre for den delen av bibliotekets infrastruktur som har vært vesentlig for opplæringstilbudet. Beskrivelsen skulle omhandle datautstyr, nettilgang og eventuelle områder til opplæringsformål.

5.2.4.1 Arendal bibliotek

Arendal bibliotek åpnet et nytt kursrom i 2008 med 12 kurs-PCer. Biblioteket har også flere PCer med Internett-tilknytning som brukere kan øve på utenom kurstiden.

For høstkurset satte biblioteket som krav at deltakere måtte disponere PC hjemme. Erfaringen fra vårkurset var at det ellers ville gå med for mye tid til grunnleggende tekniske spørsmål og problemløsning. Det var også håp om at deltakerne ville øve hjemme mellom kursdagene.

5.2.4.2 Drammensbiblioteket

Biblioteket har tilgang til et datarom med ca. 20 PCer. Dette rommet ble benyttet til gruppeundervisning.

Den individuelle opplæringen ble gjennomført på grupperom. Biblioteket har trådløst nettverk, og veilederne benyttet seg av en bærbar PC med programmer tilsvarende de på publikums-PCene.

Drammensbiblioteket foretrekker egne undervisningsrom både for undervisning av få og mange.

5.2.4.3 Lillehammer bibliotek

Biblioteket har 14 publikums-PCer som står spredt i lokalene. Disse kan bestilles til kurs og individuell undervisning gjennom et eget bestillingssystem. Trådløst nettverk er tilgjengelig i

hele biblioteket. Det finnes et eget opplæringsrom med plass til ca. 12 elever samt et grupperom for ca. 12 personer som kan brukes til kurs.

Siden kursene for innvandrerkvinner ble holdt som individuell undervisning, ble publikums-PCer benyttet.

Biblioteket vurderer at det ikke trengs mye utstyr til å drive dataundervisning i biblioteket. Individuell undervisning på publikumsmaskiner i det åpne bibliotekrommet fungerte fint.

5.2.4.4 Trondheim folkebibliotek

Hovedbiblioteket har fem stasjonære PCer i eget kursrom. På filialene, som har 3-4 PCer, ble det laget midlertidige undervisningsarealer ved å flytte på reolene, som er utstyrt med hjul, og anskaffe et lerret. Det ble lånt inn ti bærbare PCer fra kommunen slik at alle kursdeltakerne fikk egen PC. Både hovedbibliotek og filialer har trådløs nettilgang.

Erfaringen fra prosjektet er at med trådløs nettilgang og tilstrekkelig antall bærbare maskiner kan en gjennomføre kurs nærmest hvor som helst.

5.2.4.5 Oppsummering og konklusjon

Biblioteket må ha en tilfredsstillende infrastruktur som plattform for tilbudet om dataopplæring i form av datautstyr og områder egnet til opplæring. Når det gjelder det siste, er erfaringene fra modellbibliotekene delte. Noen foretrekker all undervisning lagt til eget rom. Andre mener individuell opplæring greit lar seg gjennomføre i de ordinære lokalene.

I Trondheim ble det prøvd dataopplæring på de fem filialene. Dette fungerte også bra, og viser at man relativt enkelt kan improvisere et læringsmiljø for dataopplæring med flyttbare reoler og bærbare PCer.

5.2.5 Bemanning og kompetanse

Bemanning og kompetanse er sentrale faktorer i et dataopplæringstilbud. Følgende ble framhevet i grunnlagsdokumentet:

- Tilbud om digital kompetanseheving som del av bibliotekets ordinære virksomhet
- Bibliotekansatte aktivt med i utforming og gjennomføring
- Tilstrekkelig bibliotekfaglig kompetanse, inkludert digital kompetanse, og en godt utbygd bibliotekjeneste som grunnlag for tilbudet

Modellbibliotekene ble bedt om å rapportere hvordan tilbudet om digital kompetanseheving har blitt støttet med bemanning, kompetanse og kompetanseutvikling, og hvordan de bibliotekansatte har medvirket.

5.2.5.1 Arendal bibliotek

Bemanning

Undervisningen foregikk med én veileder pr. to deltakere. På vårkurset ble prosjektleder og IKT-ansvarlig brukt som hovedveiledere. Noen av de øvrige bibliotekarene ble brukt som hjelpelærere. I tillegg deltok en hjelpelærer som jobbet i biblioteket gjennom NAV samt en utplasseringselev fra videregående skole.

På høstkurset ble prosjektleder samt to fast ansatte bibliotekarer brukt i veiledningen.

Kompetanse

Selve innholdet i kurset var på et såpass elementært nivå at alle ansatte på biblioteket kunne ha vært veiledere, og flere var det. Behov for kompetanseheving er mest knyttet til det å drive pedagogisk veiledning.

5.2.5.2 Drammensbiblioteket

Bemanning

Seks ansatte var involvert som lærere/veiledere. To av disse hadde bibliotekarutdanning, to hadde utdanning i pedagogikk. Biblioteket vurderer at det bør være én veileder pr. to elever for at opplegget skal fungere optimalt. Egne vaktlister ble satt opp for den individuelle opplæringen. For å ivareta opplæringen av fremmedspråklige på Fjell filial ble det inngått avtale med en kvinnelig lærer med tyrkisk bakgrunn.

Kompetanse

Biblioteket har tilbudt Internett-opplæring siden 2000. De aller fleste av lærerne hadde enten undervist tidligere eller vært med på prosjektet *VOLARE*. En av veilederne, som ble midlertidig ansatt våren 2009, hadde også erfaring fra Internett-opplæring for fremmedspråklige på frivillighetssentralen. I tillegg var det flere som hadde deltatt i den nasjonale svartjenesten *Biblioteksvar* og slik skaffet seg god Internett-kompetanse.

Før undervisningen startet i februar orienterte alle lærerne seg grundig om innholdet i kursheftet.

Høsten 2007 deltok alle bibliotekets ansatte på kursopplegget *23 ting om web 2.0*. Alle lærerne behersket opplæring i nivå A (se 5.2.3.2) og B, men på nivå C var ikke kompetansen tilfredsstillende hos alle. Det vil bli satset mer på opplæring på dette nivået. Biblioteket ser det som en oppgave for fylkesbibliotekene å ha et relevant kurstilbud.

5.2.5.3 Lillehammer bibliotek

Bemanning

Fire personer har vært spesielt involvert i opplæringen, som har foregått som en-til-en-veiledning.

Kompetanse

Alle ansatte i gjennomførte et todagers kurs i web 2.0 og sosiale medier i samarbeid med Oppland fylkesbibliotek. Biblioteket har prioritert internopplæring, og avholdt fire kurs i egen regi på områder der biblioteket selv kunne stå for undervisningen. De ansatte deltok etter eget behov. Det ble kjøpt kurs fra OPUS i PowerPoint og Excel.

Biblioteket opplever fortsatt behov for å heve den digitale kompetansen hos de ansatte. Det kan også være behov for mer pedagogisk kompetanse, spesielt for å undervise fremmedspråklige.

Lillehammer bibliotek har hatt mange sykemeldinger i prosjektperioden og ikke fått gjennomført all planlagt kompetanseheving. Biblioteket har fått utvidet prosjektperioden til 15.06.2010.

5.2.5.4 Trondheim folkebibliotek

Bemanning

I Trondheim var det minst tre veiledere på hvert kurs, og kursene hadde maks. 10 deltakere. Veiledere var normalt bibliotekarer fra hovedbiblioteket. På filialene kunne også filiallederne og andre ansatte delta. Flere filialer mener at bemanningssituasjonen hos dem til daglig er slik at de ikke har mulighet til å gjennomføre kurs kun med eget personale.

Kompetanse

De fleste veilederne hadde gjennomført kurset *23 ting om web 2.0* ved prosjektstart. Tre av veilederne hadde bred erfaring fra kursvirksomhet fra før. En av dem var også IT-konsulent.

Underveis i kurset tok to av veilederne et grunnleggende kurs i bruk av IT-verktøy på Høgskolen i Sør-Trøndelag.

Veilederne har i tillegg studert undervisningsmetoder og brukt tips fra Seniornett, Vox og danske *BibTeach*.

For personalet ved filialene har det vært en nyttig erfaring at deres egen digitale kompetanse duger på dette nivået, og veilederkompetansen deres er styrket.

5.2.5.5 Oppsummering og konklusjon

Et godt tilbud stiller krav til tilfredsstillende bemanning og til personalets kompetanse. Tjenesten må forankres som del av bibliotekets ordinære virksomhet, ikke bare organisatorisk men også faglig.

Tilbudet stiller krav til både digitale ferdigheter og pedagogisk veiledningskompetanse. Modellbibliotekene opplever at bibliotekarer stort sett har den digitale kompetansen som er nødvendig for å drive veiledning på dette nivået, og spesielt dersom de har gjennomført kursopplegget *23 ting for web 2.0*. Det er ønske om å styrke kompetansen i å drive pedagogisk veiledning.

I noen tilfeller kan det være hensiktsmessig å trekke inn aktører utenfor biblioteket til å bidra i opplæringen. Flere av bibliotekene har skaffet hjelpelærere på denne måten. Dette kan være særlig aktuelt når det gjelder tilbud til minoritetsspråklige.

Utfordringer

- Bemanning og personalressurser er en hovedutfordring, spesielt i mindre bibliotek, men også for de større der dataopplæring konkurrerer med andre bibliotektilbud og aktiviteter. Det kan være en god løsning å alliere seg med instanser i lokalmiljøet som kan bidra med hjelpelærere.
- Modellbibliotekenes erfaring er at bibliotekarer har gode forutsetninger for å drive dataopplæring på dette nivået. Det kan være behov for et kurstilbud som styrker kompetansen i å drive pedagogisk veiledning.
- Tid og ressurser til intern kompetanseheving er også en hovedutfordring. Biblioteket bør ha en intern kompetanseplan og vurdere kompetansebehovet i lys av denne.

5.2.6 Finansiering

Et løpende tilbud om dataopplæring kan ikke baseres på prosjektmidler. Den siste nøkkelfaktoren var *finansiering*. Følgende ble framhevet i grunnlagsdokumentet:

- Tilbudet finansiert over bibliotekets ordinære budsjett
- Særskilte oppdrag basert på klare økonomiske avtaler mellom bibliotek og oppdragsgiver

Modellbibliotekene ble bedt om å rapportere hvordan det planlegges å sikre digital kompetanseheving i biblioteket som en permanent tjeneste.

5.2.6.1 Arendal bibliotek

Tiltak som investering i kursrom og tilrettelegging for øving i biblioteket viser at biblioteket ønsker å profilere seg som en arena for digital kompetanseheving. Det samme framgår av bibliotekets handlingsprogram.

To bibliotekarer er gitt ansvaret med å videreføre kurs for seniorer våren 2010. Biblioteket regner med å bruke en kursleder og en hjelpelærer på disse kursene. Man vil også forsøke å legge til rette for bruk av datarommet mellom kursøktene.

5.2.6.2 Drammensbiblioteket

Tjenesten er solid forankret i bibliotekets styringsdokumenter, og anses som en av bibliotekets viktigste oppgaver. Ut 2010 er det ansatt en person som vil arbeide med å videreutvikle tjenesten. Fra 2011 vil andre på biblioteket få hovedansvaret for undervisningen.

Alle bibliotekene i Buskerud er med på et prosjekt om biblioteket som læringsarena, og en person er spesielt engasjert av fylkesbiblioteket for å jobbe med dette.

5.2.6.3 Lillehammer bibliotek

Lillehammer bibliotek vil fortsette med ukentlig tilbud om en-til-en-undervisning i samarbeid med OPUS og videregående skole. Tilbudet er særlig rettet mot seniorer, men biblioteket ønsker å utvide det til andre målgrupper.

5.2.6.4 Trondheim folkebibliotek

Trondheim folkebibliotek vil fortsette med digital kompetanseheving som permanent tjeneste. På hovedbiblioteket planlegges nå minikurs for seniorer.

Prosjektet har vist at kurs på filialene også er fullt mulig, og det vurderes nå hvordan dette tilbudet kan fortsette.

5.2.6.5 Oppsummering og konklusjon

På samme måte som for andre bibliotekstjenester, krever et tilbud om digital kompetanseheving at biblioteket har ressurser til å drive det. Derfor er det viktig at bibliotek som introduserer et slikt tilbud gjør det ut fra en bevisst prioritering av oppgaver i forståelse med bibliotekteier.

De fire modellbibliotekene har tjenesten forankret i bibliotekets plandokumenter, noe som både gir den legitimitet og bidrar til stabilitet.

Utfordringer

- Den aktuelle deltakergruppen er ressurskrevende, og antallet kurs og deltakere begrenses av kravene til bemanning. Dersom dataopplæring i bibliotek skal få vesentlig større omfang, krever det omprioritering av eksisterende ressurser i bibliotekene eller ekstra finansiering ut over bibliotekenes ordinære budsjetter.

5.2.7 Utfordringer - sammendrag

- **Forankring:** Rapportene fra modellbibliotekene tyder på at biblioteket som *læringsarena* er godt forankret i *bibliotekenes* styringsdokumenter og at dette bidrar til å sikre forankring i personalgruppen. Styringsdokumentene refererer i mindre grad til *dataopplæring* spesielt. For å tydeliggjøre bibliotekene som aktør innen dataopplæring må det trolig en større innsats til for å forankre dette i relevante *overordnede* styringsdokumenter. Denne innsatsen må skje både kommunalt, regionalt og nasjonalt.
- **Samarbeid:** De fire modellbibliotekene rettet innsatsen mot samarbeid med Seniornett, frivillighetsentralene, introduksjonssettene for flyktninger og NAV. Erfaringene har vært varierende, men de har avdekket et potensial for samarbeid som bør følges opp videre både av modellbibliotekene og andre bibliotek. Det er fortsatt ønskelig å få belyst mulighetene for samarbeid om dataopplæring mellom bibliotekene og *andre aktører* som studieforbund, kommunal voksenopplæring, private aktører og lokalt foreningsliv. Det kan være spesielt interessant å få prøvd biblioteket som læringsarena innenfor rammen av *BKA-programmet*, som drives av Vox.
- **Kunnskap:** Erfaringene har klart demonstrert betydningen av at bibliotekene og aktuelle samarbeidspartnere har god gjensidig kunnskap om hverandre og klare samarbeidsavtaler.
- **Forventninger:** Det er lett å havne i en forventningskonflikt med deltakerne. Det kan unngås ved å kartlegge brukernes ferdighetsnivå på forhånd og ha avklart hva som dekkes av bibliotekets tilbud.
- **Markedsføring:** Det er en utfordring å nå brukergrupper med spesielle behov, som minoritetsspråklige. Både samarbeidspartnere og media kan være gode kanaler for markedsføring.
- **Bemanning:** Bemanning og personalressurser er en hovedutfordring, spesielt i mindre bibliotek der bemanningen er liten, men også for de større der dataopplæring konkurrerer med andre bibliotektilbud og aktiviteter. Det kan være en god løsning å alliere seg med instanser i lokalmiljøet som kan bidra med hjelpelærere.
- **Pedagogisk kompetanse:** Modellbibliotekenes erfaring er at bibliotekarere har gode forutsetninger for å drive dataopplæring på dette nivået. Det kan være behov for et kurstilbud som styrker kompetansen i å drive pedagogisk veiledning.
- **Kompetanseutvikling:** Tid og ressurser til intern kompetanseheving er også en hovedutfordring. Biblioteket bør ha en intern kompetanseplan og vurdere kompetansebehovet i lys av denne.
- **Finansiering:** Den aktuelle deltakergruppen er ressurskrevende, og antallet kurs og deltakere begrenses av kravene til bemanning. Dersom dataopplæring i bibliotek skal få vesentlig større omfang, krever det omprioritering av eksisterende ressurser i bibliotekene eller ekstra finansiering ut over bibliotekenes ordinære budsjetter.

6 Informasjonsspredning om prosjektet

Hovedkanal for informasjonsspredning om prosjektet har vært prosjektbloggen *digikombi.biblioteknett.no*. ABM-utvikling har også informert om prosjektet på egne nettsider.

Sammen med andre nordiske bibliotekmyndigheter utgir ABM-utvikling tidsskriftet *Scandinavian Public Libraries Quarterly* fire ganger i året. Temaet for nr. 3/09¹⁹ var *Digital Divides*, og her ble *DIGIKOMBI*-prosjektet presentert. Det ble også omtalt i *Seniornett-avisen* fra september 2009, og det har fått omtale i lokalaviser.

05.05.09 var det en reportasje fra prosjektet på Lillehammer bibliotek i NRKs *Østnytt og Norge i dag*.

Prosjektet er presentert og omtalt på seminarer både nasjonalt og internasjonalt.

¹⁹ http://www.splq.info/issues/vol42_3/index.htm

7 Bibliotek og digital inkludering internasjonalt

Digital inkludering (*eInclusion*) er et satsingsområde for EU og en av pilarene i EUs strategi for informasjonssamfunnet *i2010*²⁰. For øyeblikket pågår det en europeisk debatt om utviklingen av informasjonssamfunnet etter 2010, og EU-kommisjonen ventes å presentere en ny strategi våren 2010.

Bibliotekene i Europa ønsker å bidra i arbeidet for digital inkludering av europeiske borgere. I oktober 2009 i Brussel ble det holdt en europeisk konferanse med tittel *Technology and Beyond in Public Libraries*²¹ der bibliotekenes framtidige bidrag til digital inkludering ble diskutert. Direktøren for Styrelsen for Bibliotek og Medier i Danmark, Jens Thorhauge, konkluderte i sitt sluttinnlegg med at:

- bibliotekene på overbevisende måte må demonstrere hvordan de bidrar til å redusere digitale skiller
- det kreves forskning på og dokumentasjon av bibliotekenes aktiviteter
- det kreves tjeneste- og kompetanseutviklingsprogram for bibliotekpersonale – gjerne på nasjonalt nivå
- læringsaktiviteter for innbyggerne bør implementeres i alle bibliotek
- tjenester bør være tilgjengelig både i biblioteklokalene og som støtte på nettet, og inkludere fleksible løsninger, som mobile læringslaboratorier
- det kreves relevante programmer med ambisiøse og målbare mål på nasjonalt nivå

I flere land er det igangsatt interessante prosesser eller tiltak for å utvikle bibliotekenes rolle når det gjelder digital inkludering, eksempelvis Finland, Litauen, Portugal, Østerrike og Nederland. I arbeidet med *DIGIKOMBI*-prosjektet har ABM-utvikling lagt vekt på å følge med på utviklingen i andre europeiske land. Best oversikt har vi over situasjonen i Danmark, Sverige og Storbritannia.

7.1 Danmark

I Danmark er bibliotekenes bidrag i utviklingen av digitale borgere godt formalisert. Styrelsen for Bibliotek og Medier har inngått to samarbeidsavtaler med IT- og Telestyrelsen knyttet til opplæring i IKT.

Den ene avtalen²² er inngått med senteret for *borger.dk* og dekker perioden 2008 – 2010. Den gir bibliotekene rollen som ambassadører for *borger.dk*. Rollen består i å informere, gjennomføre kurs om *borger.dk* og generelt motivere innbyggerne til digital selvbetjening.

Den andre avtalen er knyttet til *Lær mere*-programmet²³. Bibliotekenes rolle består her i å motivere og undervise for å styrke den digitale kompetansen hos personer med svake digitale ferdigheter.

²⁰ http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/index_en.htm

²¹ <https://www.eventsforce.net/civic/frontend/reg/thome.csp?pageID=4005&eventID=21>

²² <http://www.bibliotekogmedier.dk/biblioteksomraadet/fokusomraader/laesning-og-laering/den-digitale-borger/borgerdk/samarbejdsaftale/>

²³ <http://www.bibliotekogmedier.dk/biblioteksomraadet/fokusomraader/laesning-og-laering/den-digitale-borger/laer-mere-programmet/>

7.2 Sverige

I Sverige pågår for tiden prosjektet *IKT-lyftet*²⁴, som er støttet av Statens Kulturråd. Det er et toårig nasjonalt overgripende prosjekt der målet er å utvikle ressurser, metoder og samvirke mellom bibliotek og *folkbildningen* for å øke anvendelsen av Internett, digitale tjenester og digital informasjon. Hovedmålgruppen er voksne med liten erfaring i å bruke Internett som verktøy i hverdagen. Planen er å utarbeide en strategi for samvirke for økt digital deltakelse.

7.3 Storbritannia

I England har man helt siden introduksjonen av *People's Network* på begynnelsen av 2000-tallet, ved hjelp av nasjonale lotterimidler, lagt vekt på bibliotekenes rolle i digital inkludering. *UK Online Centres*²⁵ er en parallell satsing. Det finnes ca. 6 000 slike sentre i Storbritannia, og omtrent halvparten av dem er bibliotek.

De britiske myndighetene utlyste nylig 30 millioner pund²⁶ i en stor satsing for å videreutvikle online-sentrene, bibliotekene inkludert, som følge av *Smarter Government-rapporten*²⁷.

²⁴ <http://bildanatverk.ning.com/page/om-oss>

²⁵ <http://www.ukonlinecentres.com/>

²⁶ http://www.mla.gov.uk/news_and_views/press/releases/2010/uk_online_funding

²⁷ <http://www.hmg.gov.uk/frontlinefirst.aspx>

8 Oppsummering og anbefalinger

8.1 Politisk forankring av digital kompetanseheving i biblioteket

Etter at *DIGIKOMBI*-prosjektet ble satt i gang har det kommet to stortingsmeldinger som begge omtaler prosjektet spesielt og digital kompetanseheving i biblioteket generelt. St.meld. nr. 23 (2008-2009). *Bibliotek. Kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid* framhever digital kompetanseheving i folkebibliotek som én av ti viktige satsinger (s. 12). Bibliotekmeldingen legger vekt på at folkebiblioteket skal utvikles som møtested, lærings- og kulturarena. Regjeringen sier at den ønsker å utvikle bibliotekenes kompetanse på å yte tjenester i den digitale kunnskapsallmenningen, å fremme folkebibliotekene som digital læringsarena og å se på hvordan folkebibliotekene kan fungere som virkemiddel for å motvirke digitale skiller.

Bibliotekmeldingen peker på *DIGIKOMBI* som et prosjekt som skal styrke folkebiblioteket som arena for digital kompetanseheving og legge grunnlaget for tilsvarende satsinger i alle større folkebibliotek.

Prosjektet trekkes også fram i St.meld. nr. 19 (2008-2009) *Ei forvaltning for demokrati og fellesskap*. Der sier regjeringen:

”Regjeringa vil arbeide for at offentlege verksemder, som bibliotek, kommunale servicekontor og NAV-kontor, kan tilby tilgang til offentlege tenester på nett. Regjeringa ønskjer også at flest mogleg kommunar skal ha minst éin stad der folk utan eigen PC kan få hjelp til å bruke elektroniske tenester. I den samanhengen har Fornyings- og administrasjonsdepartementet gitt støtte til eit prosjekt under leiing av ABM-utvikling, som skal utarbeide ein nasjonal modell for den rolla biblioteka skal ha som digital møteplass. Biblioteka i Lillehammer, Molde, Trondheim og Drammen er valde til modellbibliotek i dette arbeidet med å vidareutvikle biblioteka som digitale møteplassar i samfunnet. Fornyings- og administrasjonsdepartementet vil arbeide for eit digitalt kompetanselyft for å redusere digitale skilnader og har sett i verk tiltak overfor spesielle grupper som fell utafør, til dømes eldre og kvinner med minoritetsbakgrunn.”

8.2 Sluttsamling for modellbibliotekene

I november 2009 holdt ABM-utvikling en dagssamling i Oslo for de fire modellbibliotekene som avrundning av prosjektet. På denne samlingen ble både det sentrale og de lokale prosjektene oppsummert og evaluert, og det ble drøftet oppfølging og sluttrapportering.

Modellbibliotekene ble oppfordret til å uttrykke forventninger om oppfølging fra ABM-utvikling. Det som kom fram var:

- **Nettsted for læringsressurser:** Det er ønske om et samlet nettsted for læringsressurser.
- **Felles læringsmaterieill:** De fleste modellbibliotekene utarbeidet sitt eget kurshefte. Trolig gjøres dette av flere andre bibliotek som driver dataopplæring. Det var ønske om et felles kurshefte for bibliotek.
- **Kompetanseheving:** Modellbibliotekene opplevde ikke noe behov for tung kompetanseheving. Ønsket gikk primært på dagskurs knyttet til pedagogikk/veiledning.

Vox deltok på samlingen og informerte om at institusjonen snart ville publisere et hefte med tittel *Dataopplæring i biblioteket – en veiledning i hvordan bruke biblioteket som læringsarena*. Heftet er basert på prosjektet *Lær data i biblioteket*, som Vox har finansiert og deltatt aktivt i. Dette heftet vil bli sett i sammenheng med videre oppfølging fra ABM-utvikling.

Det siste innslaget på samlingen var en presentasjon av prosjektet *En smak av web 2.0* som er gjennomført ved Fylkesbiblioteket i Østfold i 2009. Det er en komprimert versjon av *23 ting om web 2.0*, og inneholder *12 ting* som er plukket ut som interessante for publikum. Dette kurset kan også utgjøre en del av bibliotekenes tilbud om dataopplæring, og oppfølgingen av prosjektet må ses i sammenheng med oppfølgingen av *DIGIKOMBI*.

8.3 Er målene nådd?

Mål	Er målet nådd?	Hvorfor/hvorfor ikke?	Mulig oppfølging
Utvikle en modell for bibliotekene som arena for digital kompetanseheving (jf. kap. 3.4)	Delvis	<p>Prosjektet har vist at en statisk <i>modell</i> for denne virksomheten ikke er hensiktsmessig. Mer hensiktsmessig er det å peke på <i>sentrale suksessfaktorer</i>. Disse ser ut til å være:</p> <ul style="list-style-type: none"> • God forankring i styringsdokumenter og personalgruppe • Systematisk samarbeid med relevante aktører i lokalmiljøet • Organisering og innhold tilpasset målgruppen • Tilfredsstillende infrastruktur • God og riktig bemanning og kompetanse • Stabil finansiering 	
Se på mulighetene for, og gjerne etablere, et konstruktivt og bærekraftig samspill mellom bibliotekene og andre aktører på feltet (jf. kap. 3.4)	Delvis	<p>Det er prøvd ut samarbeid med flere aktører, men samarbeidet kan fortsatt styrkes – både lokalt, regionalt og nasjonalt. Det er også mulig å samarbeid med andre aktører.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lokale prosjekter med andre samarbeidsparter • Nye forsøksprosjekt for samarbeid på nasjonalt nivå • Samarbeidsavtaler på nasjonalt nivå

Mål	Er målet nådd?	Hvorfor/hvorfor ikke?	Mulig oppfølging
Sette søkelyset på folkebibliotekene som aktører i kunnskapssamfunnet og tydeliggjøre folkebiblioteket som læringsarena (jf. kap. 3.4)	Delvis	Prosjektet har bidratt til oppmerksomhet om folkebiblioteket som læringsarena bl.a. gjennom omtale i stortingsmeldinger. Det er likevel fortsatt stort behov for å tydeliggjøre denne funksjonen.	<ul style="list-style-type: none"> • Læringsaktiviteter i alle bibliotek • Forskning og dokumentasjon knyttet til folkebiblioteket som læringsarena
Skapes en felles ramme rundt en oppgave som flere bibliotek utfører allerede i dag (jf. kap. 3.4)	Delvis	Gjennom samarbeidet mellom modellbibliotekene, Vox og prosjektbloggen har en kommet et stykke på vei. Samtidig foregår størsteparten av den lokale dataopplæringen i bibliotekene uten at den er satt inn i en større og felles ramme.	<ul style="list-style-type: none"> • Felles kursmateriell for folkebibliotek som driver dataopplæring • Nasjonalt initiativ for å etablere bibliotekene som aktører innen digital inkludering, jf. satsinger i Danmark (kap. 7.1) og Storbritannia (kap. 7.3)
Bidra til å øke den digitale kompetansen i befolkningen (jf. kap. 3.4)	Delvis	Bibliotekenes tilbud har stor verdi for dem det når fram til, men i et nasjonalt perspektiv blir bidraget marginalt.	En mer definert rolle for folkebibliotekene i den samlede satsingen på digital kompetanseheving.
Få dokumentert gode og mindre gode erfaringer med nøkkelfaktorene (jf. kap. 5.2)	Ja	Erfaringene oppsummeres i kap. 5.	
Få dokumentert i hvilken grad bibliotekene a) møter et reelt behov med tilbudet sitt og b) lykkes i å dekke dette behovet (jf. kap. 5.2)	Delvis	Av kap. 5 går det fram at etterspørselen etter bibliotekenes tilbud er større enn de kan dekke. Det mangler instrumenter for å måle deltakernes læringsutbytte.	Prosjekt som analyserer hvilken merverdi som ligger i et tilbud om dataopplæring i biblioteket.
Få belyst hvilket potensial det ligger i et styrket samarbeid mellom bibliotekene og andre aktører (jf. kap. 5.2)	Ja	Erfaringene oppsummeres i kap. 5.2.2.	

8.4 Forslag til videre arbeid

Mulige tiltak	Evt. oppfølging
<p>Forskning og analyse Bibliotekene må kunne dokumentere sitt bidrag til digital inkludering gjennom forskning og fakta. I <i>DIGIKOMBI</i> har modellbibliotekene ført logger fra veiledningen av brukerne, f.eks. har Drammensbiblioteket logger fra ca. 90 veiledningssekvenser. Loggene er materiale som sammen med intervjuer med deltakerne kan belyse verdien av at nettopp bibliotekene tilbyr dataopplæring? Et slikt prosjekt vil være viktig både for å legitimere og profilere bibliotekenes rolle i og arbeid med digital inkludering.</p>	Bør følges opp i samarbeid mellom Vox og ABM-utvikling
<p>Statistikk Bibliotekenes bidrag til digital inkludering bør kunne dokumenteres gjennom bibliotekstatistikken.</p>	Bør følges opp av ABM-utvikling
<p>Kurshefte Modellbibliotekene anbefaler at det utvikles et felles kurshefte til folkebibliotek som ønsker å drive dataopplæring.</p>	Bør følges opp i samarbeid mellom Vox og ABM-utvikling
<p>Kompetanseheving Modellbibliotekene savner et kompetanseutviklingstilbud knyttet til voksenpedagogikk og organisering av opplæring. Flere fylkesbibliotek har tidligere engasjert Vox til å holde kurs for bibliotekene med dette temaet.</p>	Bør følges opp i samarbeid mellom Vox og ABM-utvikling
<p>Nasjonale samarbeidsavtaler I Norge burde det ligge til rette for å adoptere de danske løsningene på dette feltet, nærmere bestemt samarbeidet mellom Styrelsen for Bibliotek og Medier og IT- og Telestyrelsen om hhv. <i>Lær mere</i>-programmet og <i>borger.dk</i>.</p>	Bør drøftes med FAD
<p>Nye samarbeidsformer Det bør ses på mulighetene for å prøve ut konkret samarbeid mellom bibliotek og andre aktører som oppfølging av <i>DIGIKOMBI</i>-prosjektet. Dette kan gjerne være prosjekter på nasjonalt nivå.</p>	Bør drøftes med FAD
<p>Fylkesbibliotekene som støttespillere I grunnlagsdokumentet ble fylkesbibliotekene trukket fram som naturlige støttespillere for folkebibliotek som ønsker å introdusere eller videreutvikle tilbud om digital kompetanseheving. I en videre satsing bør det drøftes nærmere med fylkesbibliotekene hva funksjonen som støttespiller bør innebære.</p>	Bør følges opp av ABM-utvikling
<p>Lokale prosjekter Det er ønskelig at de enkelte folkebibliotekene utnytter nasjonale og internasjonale satsinger, programmer og andre finansieringsordninger til å utvikle rollen som læringsarena generelt og som arena for digital kompetanseheving spesielt. F.eks. kan det ligge muligheter i <i>BKA</i>-programmet, <i>Læringsdagene for voksne</i>, <i>Leseåret 2010</i> og videre satsing, det europeiske <i>Grundtvig</i>-programmet²⁸.</p>	Bør følges opp av de enkelte folkebibliotek og fylkesbibliotek

²⁸ <http://siu.no/no/Programoversikt/EU-program/Grundtvig>