



Kunskap, delaktighet och lust i en digital värld
Slutrapport 2013



Rapporten är författad av
Tom Karlsson, projektledare

Innehåll

Projektbeskrivning.....	3
Projektorganisation.....	3
Syfte och mål.....	3
Projektets verksamheter i bibliotekets regi.....	3
Digidel-verkstan på Almedalsbiblioteket.....	4
IT-stödet.....	4
Direktservice till låntagare.....	4
Workshop.....	5
Evenemang.....	5
Projektets verksamheter i studieförbundens regi.....	5
Studiecirklar.....	5
Erfarenheter från projektet 2012.....	6
Projektets resultat.....	6
Måluppfyllelse.....	6
Enkätutvärdering av IT-stödet.....	7
Svårigheter.....	8
Analys.....	8
Samlade erfarenheter från projektet Digidel Gotland.....	9
Böcker i digital form – utmaning för biblioteken.....	9
IT-stöd och direktservice till låntagare viktiga verksamhetsformer.....	9
Samhällsfunktioner görs otillgängliga.....	10
Övrig projektdokumentation.....	12
Digidel Gotland i media.....	12
Bilaga 1 - Utvärdering av IT-stödet.....	13
Enkät svar Deltagare.....	13
Enkät svar Personal.....	15
Bilaga 1.1 - Deltagar-enkäten.....	18
Bilaga 1.2 - Personal-enkäten.....	19

Slutrapport Digidel Gotland 2013

Projektet "Digidel Gotland - Kunskap, delaktighet och lust i en digital värld", är ett samarbete mellan Gotlands länsbibliotek, Almedalsbiblioteket, Slite bibliotek, ABF Gotland och Studieförbundet Vuxenskolan. Projektet har genomförts under perioden 2011-11-30 till 2013-12-14 och finansierats av Internetfonden (.SE). Digidel Gotland är en del av den nationella kampanjen Digidel 2013. Denna slutrapport avser projektets verksamhet under 2013 samt avslutas med reflektioner och erfarenheter från Digidel Gotlands hela projekttid. En ekonomisk rapport för 2013 skickas in separat.

Projektbeskrivning

Projektorganisation

Projektet ägs av Gotlands Länsbibliotek som också haft ansvar över projektets ekonomi. En projektledare på halvtid har ansvarat för projektverksamheten som bedrivits i bibliotekens regi. Studieförbundet ABF och Studieförbundet Vuxenskolan har själva ansvarat för de studiecirklar de har bedrivit inom ramen för projektet.

Projektet har haft en styrgrupp bestående av projektledare och representanter från Gotlands Länsbibliotek, Almedalsbiblioteket, ABF, samt Studieförbundet Vuxenskolan.

Syfte och mål

Genom att erbjuda grundläggande utbildningar i digitala verktyg och internet, ge kunskap om sociala medier och hur man kan bidra med ett eget innehåll på internet, vill projektet bidra till att skapa digitalt delaktiga medborgare. Projektets mål har varit att minska den digitala klyftan genom att:

- Erbjuda grundläggande datakunskap
- Erbjuda grundläggande internetutbildning
- Ge den gotländska allmänheten de digitala verktyg som underlättar vardagen
- Ge den gotländska allmänheten kunskapen om hur man bidrar med eget innehåll på internet
- Visa att biblioteken är goda lärmiljöer

Projektets verksamheter i bibliotekets regi

Projektets verksamhet har under 2013 bestått av IT-stöd (hjälp till självhjälp), kurser och workshops. Projektets högkvarter har varit Digidel-verkstan på Almedalsbiblioteket där mycket av verksamheten bedrivits. Projektet har även bedrivit verksamhet på öns distriktsbibliotek och installerat trådlöst internet på samtliga ställen.

För att marknadsföra verksamheterna har projektet annonserat i gotlands tidningar samt medverkat i evenemangskalendrar i olika medier. Projektet har även tagit fram och spridit informationsblad och satt upp anslag i olika offentliga miljöer. De större evenemang som projektet deltagit vid har även varit viktiga forum för att informera om verksamheterna. Den effektivaste marknadsföringen har dock varit nöjda deltagare som spridit informationen vidare till vänner och bekanta. Projektets workshop om "Platsr.se" resulterade i en artikel i lokalpressen.

Digidel-verkstan på Almedalsbiblioteket

Almedalsbiblioteket har avsatt ett rum som används som resurscentrum. Rummet är inrett med möbler och teknisk utrustning, så som projektor, datorer, webbkameror, headsets mm. Rummet går under namnet Digidel-verkstan. Förutom bibliotekets egna Digidel-verksamhet (främst IT-stöd) har lokalen nyttjats av bl a. Gotlands dataseniorer.

IT-stödet

IT-stöd, är en "hjälp till självhjälp"-verksamhet. IT-stödet har fungerat som en öppen verksamhet dit allmänheten har kunnat komma för att få hjälp och vägledning i lugn takt, utifrån det som just den personen har problem med. Under hösten 2013 har verksamheten utökats genom att också erbjuda tidsbokat IT-stöd. IT-stödet har varit välbesökt, totalt 397 personer har fått individuell hjälp i olika ärenden.

Under 2013 har IT-stödet både turnerat runt på öns distriktsbibliotek samt funnits i Digidel-verkstan på Almedalsbiblioteket. Personerna som fått hjälp av IT-stödet har främst varit äldre men under 2013 har fler yngre personer också sökt hjälp hos IT-stödet. Ärendena har varit mycket varierande, alltifrån hjälp med att lägga in snabbnummer i mobiltelefonen till olika lösningar i specifika programvaror, såsom videoredigeringsprogram. Många har även behövt hjälp med läs- och surfplattor.

Direktservice till låntagare

Under projekttiden har projektledaren funnits som resurs på biblioteket och kunnat vara behjälplig gentemot låntagare även under tid då IT-stödet varit stängt. Detta har gjort att låntagare kunnat få hjälp med t. ex. lån av e-böcker och annat då de passat dem. Detta har varit en viktig service från biblioteket sida och mycket uppskattad av både allmänhet och bibliotekets övriga personal. Under 2013 har uppskattningsvis 120 personer fått direktservice.

Kurser

Under 2013 har biblioteket gett 5 kurser i projektets regi. Kurserna har utformats efter önskemål och vissa har hållits för bibliotekens personal medan andra varit öppna för allmänheten. Totalt har 39 personer deltagit i kurserna. Kurserna har haft följande innehåll:

- **E-böcker - registrera, ladda ned, läs!**
Genomgång av digitala läsverktyg (surfplattor och läsplattor), installation av mjukvara, guidad registrering av Adobe ID
- **E-böcker – kom igång då!** (uppföljningskurs)
nedladdning och läsning av e-böcker från biblioteket (elib), guidning och nedladdning av gratis e-litteratur (t ex. litteraturlånet.se).
- **Mobiltelefoner - smarta och dumma**
En kurs för användare som värdesätter trygghet och enkelhet framför finesser och underhållning. Grundutbildning i mobiltelefoni.



Kurs i Digidel-verkstan på Almedalsbiblioteket

Workshop

Projektet har under 2013 samverkat med Riksantikvarieämbetet och Landsarkivet i syfte att främja motivation för data- och internetanvändning med hjälp av den webbaserade berättarplattformen Platsr.se. Under workshopen fick deltagare lära sig att scanna in bilder och publicera dessa tillsammans med sina berättelser. Workshopen hade 6 deltagare.

Evenemang

Digidel Gotland har under 2013 deltagit vid dyslexiveckan på Almedalsbiblioteket. Evenemanget uppmärksammade den Europeiska dyslexiveckan i samarbete med dyslexiförbundet FMLS. Digidel-verkstan hölls öppen och projektet visade bl a. webbtjänsten Legimus (MTM) och hur man kan ladda ned och lyssna på talböcker på datorer och surfplattor.

Projektets verksamheter i studieförbundens regi

Under 2013 har studieförbunden ABF och Studieförbundet Vuxenskolan hållit studiecirklar inom ramen för projektet på distriktsbiblioteken. Sammanlagt har de hållit i 15 kostnadsfria mini-cirklar (3 gånger á 3 timmar) i vilka 88 personer deltagit.

Studiecirklar

- **Data för skräckslagna (ABF)**
En informativ studiecirkel för att bekanta sig med datorn. På denna cirkel behandlades vad man bör tänka på vid köp av datorer, information om datorns, skärmens och datormusens funktioner.

- **Data för nyfikna (SV)**

En grundläggande studiecirkel om datorn, internet, antivirus och filhantering på det enklaste sättet. Att hämta information från internet och kunna lagra denna på sin dator eller annan disk, är exempel på områden som cirkeln behandlade.

Erfarenheter från projektet 2012

Några viktiga erfarenheter från projektarbetet under 2012 var att strukturera projektorganisationen och tydliggöra samverkan med studieförbunden. Det fanns även ett behov av att etablera en arbetsgrupp (projektgrupp), bestående av bibliotekspersonal och representanter från studieförbunden, för att underlätta projektarbetet och skapa förutsättning för implementering av projektets verksamhet inom organisationerna.

De två stora utmaningarna inför projektets verksamhet under 2013 var dels att nå ut till yngre personer i digitalt utanförskap och dels att nå ut till personerna på landsbygden.

Projektets resultat

Digidel Gotland har genomfört projektverksamheten med gott resultat. Projektets övergripande mål har uppnåtts liksom flertalet delmål. I de enkätutvärderingar som genomförts visar resultatet på mycket nöjda deltagare samt att verksamheten även varit betydelsefull för bibliotekets personal.

Måluppfyllelse

Projektets huvudsakliga mål har varit att minska det digitala utanförskapet på Gotland samt visa på biblioteken som goda lärmiljöer. För 2013 har projektets delmål varit att förlägga verksamhet på landsbygden, hålla 50 studiecirkel och sammantaget ha 600 deltagare i projektets verksamheter.

Projektet Digidel Gotlands verksamhet har bestått av IT-stöd, direktservice till låntagare, workshop och kurser i bibliotekets regi samt studiecirkel i studieförbundens regi. Sammantaget har projektets verksamheter haft 634 deltagare under 2013. Digidel-verkstan på Almedalsbiblioteket har varit ett öppet resurscentrum som projektet utgått från.

För att marknadsföra verksamheterna har projektet använt: informationsblad, anslag, lokal media samt haft tillgång till bibliotekens och studieförbundens utarbetade informationskanaler.

Under 2013 har kraft och fokus lagts på att nå ut till de icke digitalt delaktiga på landsbygden. Det är utan tvekan människorna i glesbygd som är de medborgare som har mest nytta och behov av att använda nätet i vardagen. Verksamheterna som har bedrivits har varit studiecirkel och IT-stöd. IT-stödet turnerade runt hela ön under våren och studieförbunden har förlagt alla studiecirkel på distriktsbiblioteken.



IT-stödet turnerade runt på distriktsbiblioteken under 2013 (Obs. Fotomontage)

Projektet har inte kunnat genomföra de 50 studiecirkel man föresatt sig eftersom studieförbunden ökade kostnaderna för sin medverkan. Resultatet blev att projektbudgeten endast klarade att köpa 15 minicirkel av studieförbunden. Istället har mer kraft lagts på verksamheten i bibliotekets regi vilket medfört att projektet nått målet, vad gäller antal deltagare.

Enkätutvärdering av IT-stödet

Inför att projekt Digidel Gotland avslutas i december 2013 beslutades att utvärdera IT-stödets verksamhet, dels ur allmänhetens perspektiv genom deltagarna, dels ur organisationens perspektiv genom bibliotekspersonal. Under en vecka gavs besökare möjlighet att besvara en enkät om IT-stödet. 10 personer besvarade enkäten. Parallellt delades en enkät ut till bibliotekets personal som även den besvarades av 10 personer.

Samtliga svarande ansåg att IT-stödet behöver finnas kvar. I utvärderingen framgår att verksamheten har varit mycket uppskattad av både besökare och personal. Idag kräver många av bibliotekets tjänster ett visst mått av digitala grundkunskaper varför biblioteket också måste tillhandahålla och förmedla denna kunskap. Flera av de svarande ansåg att det är en demokratifråga att ge så många som möjligt tillgång till den digitala informationen, vilket är ett av bibliotekets uppdrag.



"Biblioteket måste fortsätta att tillhandahålla det IT-stöd som hitintills skötts av Digidel. Det finns ingen motsvarande service nu när Gotlands Dataseniorer ligger vilande." /IT-stödsbesökare

”En mycket bra funktion, som borde permanentas.”
/IT-stödsbesökare



Svårigheter

Projektet Digidel Gotland är ett samverkansprojekt mellan flera bibliotek och studieförbund. Dessa parter har utgjort styrgruppen. Huvudmännen har haft olika ingångar och målbilder av projektet, vilket har medfört samarbetssvårigheter. Dessutom har Gotlands länsbibliotek (projektägare) saknat ledning i slutskedet av projektet. Dessa organisatoriska svårigheter har naturligtvis påverkat projektets förutsättningar.

En annan svårighet har varit att implementera projektets verksamheter i huvudmännens ordinarie verksamhet då en funktionell arbetsgrupp har saknats genom hela projektet.

Det finns risk att IT-stödsverksamheten glider över till bli för mycket datasupport, dvs. mindre av utbildning och handledning och mer av teknisk problemlösning och underhåll av datorer. Det är en utmaning att dra gränsen mellan hjälp och hjälp, då det är besökarnas behov som styr i stor utsträckning. När ryktet har spridit sig att man kan få hjälp med både det ena och andra så att det dyker upp fler och fler besökare som vill ha sådan tidskrävande support som de i annat fall hade behövt betala för hos en datorreparatör. Det här har genomgående varit en svår balansgång i IT-stödsverksamheten.

Analys

Genomgående har Digidel Gotlands verksamhet varit öppen, gratis och flexibel. Detta har varit en viktig del i att nå ut till personer i digitalt utanförskap i den omfattningen som projektet lyckats med. Som ett led i att tillmötesgå allmänheten och göra verksamheten mer flexibel har projektet erbjudit direktservice till låntagare och har därigenom även lyckats nå en yngre ålderskategori.

Projektet har ägnat mycket tid åt att hjälpa låntagare och bibliotekarier med olika slags e-boksrelaterade problem. Bibliotekariens situation i det här sammanhanget är krävande, då dessa ärenden ofta är en utmaning även för den som är insatt i det tekniska. Handledningen har sällan handlat om hur man laddar ned och läser e-böcker, utan oftast blivit tidskrävande felsökning och/eller grundläggande genomgångar av digitala läsverktyg. Det är inte realistiskt att en bibliotekarie, ”över disk”, ska lyckas bistå med teknisk service på denna nivå. Antalet besökare, liksom enkätsvaren, visar att behovet av direktservice är stort och det är viktigt att den finns tillgänglig på biblioteken även framöver.

Den största verksamheten projektet haft har varit IT-stödet. Verksamhetens form med ”Drop-in” har varit mycket framgångsrik. På grund av det stora besökarantalet valde projektet att utöka verksamheten genom att även erbjuda tidsbokad IT-stöd, en dag i veckan. Detta så att alla besökare skulle få individuell hjälp i lugn takt. Tidsbokningen har fungerat mycket bra och varit fullbokad.



”Var ska vi vända oss när IT-stödet tar slut? Biblioteket är en perfekt plats för denna verksamhet. Den måste fortsätta! Vi som vill lära oss är värda det här!” /IT-stödsbesökare

Projektet har aktivt arbetat för att nå ut till de icke digitalt delaktiga på landsbygden under 2013. Besökantalet varierade från socken till socken, men överlag har det varit stort intresse. En tydlig tendens var att besökantalet varit absolut störst i de socknar där föreningslivet var som mest aktivt. I dessa socknar kom gärna besökarna i grupp (man hade tipsat varandra om verksamheten). På andra ställen, där besökarna var färre, kom besökarna oftast en och en.

Projektet har genomfört 15 av de 50 studiecirkel som satts som mål. Inför 2013 gjorde studieförbunden gemensam sak i att fyrdubbla priset per minicirkel för projektet. Detta har naturligtvis i hög grad påverkat hur mycket verksamhet projektet haft möjlighet att bedriva i studieförbundens regi under 2013. Den minskade antalet studiecirkel har också fått konsekvensen att projektet inte längre kunnat lotsa deltagare mellan de olika verksamheterna, vilket varit ett framgångsrikt koncept under 2012.

Samlade erfarenheter från projektet Digidel Gotland

Projektet Digidel Gotland har pågått under perioden 2011-11-30 till 2013-12-14. Nedan följer några viktiga reflektioner och erfarenheter från projektet.

Böcker i digital form – utmaning för biblioteken

Biblioteket ska erbjuda sina låntagare e-böcker. För att det ska fungera så är det viktigt att personalen kan bistå med den kunskap och service som låntagarna behöver för att kunna bruka tjänsten. Men området är komplext och ombytligt; det finns en uppsjö varianter av hård – och mjukvara som används för att läsa e-böcker. Det pågår just nu en kapprustning där teknikproducenterna tävlar om att ta fram den mest användbara lösningen vilken de hoppas ska bli standard. Detta medför att utvecklingen på området går fort framåt men ställer samtidigt höga krav på kompetens hos biblioteken och dess personal.

En standardisering skulle kunna ge möjlighet att skapa ett ramverk för vilken generell kunskap personalen behöver ha. Det finns ett starkt behov av att upprätta policydokument som tydliggör vad och i vilken omfattning bibliotekets personal ska tillhandahålla den tekniska supporten i fråga.

Utvecklingen av hur information och kunskap förmedlas till medborgarna fortsätter och biblioteket som demokratifrämjande och folkbildande samhällsinstans har en viktig uppgift i att tillgängliggöra detta.

IT-stöd och direktservice till låntagare viktiga verksamhetsformer

IT-stödet och direktservice till låntagare har varit mycket uppskattade verksamheter, av såväl

bibliotekspersonal som besökare, och idén om ”hjälp till självhjälp” har fungerat mycket bra. Dessa verksamheter är en form av samhällsservice som många har behov av och som varit en viktig del i Almedalsbibliotekets verksamhet.

Att ge medborgare tillgång till den senaste informationstekniken samt ge handledning i hur man använder de verktyg som krävs för detta är en demokratisk förpliktelse och är viktig del i bibliotekets övergripande uppdrag. Mer resurser och uppmärksamhet måste läggas på det här området. Många IT-stödbesökare har yppat att de inte har någon annanstans att vända sig för att få hjälp. Det handlar ofta om mindre ”vardagsbekymmer”, som t ex. att bifoga ett foto i e-post eller skicka insändare via webbformulär. Men för personen i fråga kan det här ”banala” problemet bromsa upp all ork att lära sig nytt och gå vidare i sin digitala delaktighet. Varje insändare som inte blir inskickad pga. att skribenten inte klarar av att hantera tekniken urholkar demokratin. Samma sak gäller också de ständiga samhällsdebatter som rasar på valfritt socialt medium. Hur stor möjlighet har alla de människor som inte digitalt invigda att delta i dessa?

Ur samhällets perspektiv innebär detta med att inkludera att t ex. tillgängliggöra och folkbild på bred front. Det här är en av bibliotekets viktigaste uppgifter. Ansvar för att digitalt delaktighetsgöra sig kan inte längre läggas på individen. Samhället måste kliva in och ta över rodret från marknaden. Informationsteknikens utveckling måste i första hand främja demokratin och medborgarna. Biblioteket kan bidra till detta genom att t ex. erbjuda direktservice och ett IT-stöd över disk. En teknisk och pedagogisk kompetens som verkar parallellt med bibliotekarier i den ordinarie biblioteksverksamheten.

”Vi sysslar med demokratiska frågor så som tillgång till information. Detta hinns inte med i ordinarie informations-verksamhet i yttre tjänst. Denna service är för viktig för att missas.” /Bibliotekspersonal



”Så om Digidel inte skall fortsätta, bör man nog starta upp något liknande i egen regi. Det kommer säkert finnas människor i ca 10-15 år till, som inte kan eller förstår sig på datorer.” /Bibliotekspersonal



Samhällsfunktioner görs otillgängliga

Samhället genomgår en omfattande digitalisering. Den fysiska samhällsservicen blir ”gör-det-själv”-tjänster på nätet, kontanta pengar avvecklas och bankkontor läggs ned. Medborgare ges endast möjlighet att skicka in insändare till dagstidningar via webbformulär eller e-post. Det talas om effektivisering och förenkling. Men för många upplevs utvecklingen precis tvärtom. Det är en samhällsutveckling som ställer höga krav på sina medborgare. Många saknar ekonomiska förutsättningar för att införskaffa, och kunskap för att använda, de verktyg som krävs för att komma åt samhällets digitala tjänster. Detta leder till utanförskap. Genom att erbjuda allmänheten

kostnadsfri utbildning, handledning i grundläggande datakunskap och internetanvändande har Digidel Gotland varit en del i en ytterst relevant folkbildningskampanj. I en demokrati ska informationstekniken vara tillgänglig för alla.

Problemet med digitalt utanförskap har flera bottnar, det handlar inte enbart om brist på kunskap. Det handlar även om den ekonomiska situationen för många människor. Alla har inte möjlighet att själva införskaffa och finansiera den tekniska utrustning som behövs för att nyttja samhällets digitala tjänster idag. Om tekniken i framtiden blir den enda möjligheten för kontakt med myndigheter och hantering av medborgerliga ärenden, måste samhället ta ansvar och se tekniken som en del av den allmänna infrastrukturen. Ansvaret kommer innebära att garantera tillgång till tekniska resurser för alla medborgare. Att subventionera teknik, etablera resurscenter runt om i landet eller möjliggöra utlåning av teknik är tänkbara scenarier. Biblioteken har genom sitt folkbildningsuppdrag och i egenskap av samhällig serviceinrättning en viktig del i detta ansvar.



"Eftersom så många av våra tjänster kräver IT-kunskap, är det nödvändigt att biblioteket ger en grundläggande utbildning. Men resurser måste tillföras! Och för att vi ska kunna få möjlighet att göra ett kvalitativt biblioteksarbete vad gäller mediebestånd, tillgängliggörande, läsfrämjande osv. Dvs. att frigöra tid, dels genom att användaren uppnår en kompetens, dels att det finns specialkunskap hos några i personalen." /Bibliotekspersonal

"Det är viktigt att stävja gapet mellan generationerna. Kunskap om teknik måste handledas och lekas fram!!"
/Bibliotekspersonal



"Skulle vara kul, om pengar fanns, att ha en drop-in-verksamhet för "teknofober" eller när något krånglar kan hänvisas till att gå till drop-in:en och få se att det enda som krånglar är ens egen rädsla för att göra fel, och få hjälp att testa nya saker!" /Bibliotekspersonal

Övrig projektdokumentation

En blogg startades för att smidigt kunna dokumentera projektets verksamhet samt göra kursmaterial tillgängligt för nedladdning.

<http://digidelgotland.wordpress.com/>

Digidel Gotlands officiella webbsida:

http://almedalsbiblioteket.se/verksamheter/digidel_gotland.html

Digidel Gotland i media

- Radiointervju i P4 Gotland
<http://sverigesradio.se/api/radio/radio.aspx?type=broadcast&id=4230679&codingformat=.m4a&metafile=asx>
- Artikel på Gotland.net
<http://www.gotland.net/sv/att-gora/digidel-ska-ge-alla-gotlanningar-chans-att-bli-digitala>
- Artikel i Gotlands Allehanda
<http://www.gotlandsallehanda.com/nyheter/artikel.aspx?articleid=7529678>
- Intervju på Digidel.se
<http://www.digidel.se/just-nu/digidelverkstad-succe-pa-gotland/>
- Artikel i Gotlands Allehanda 2012-03-06
- Artikel i Gotlands Tidningar 2012-03-06
- Artikel i Gotlands Allehanda 2013-06-11

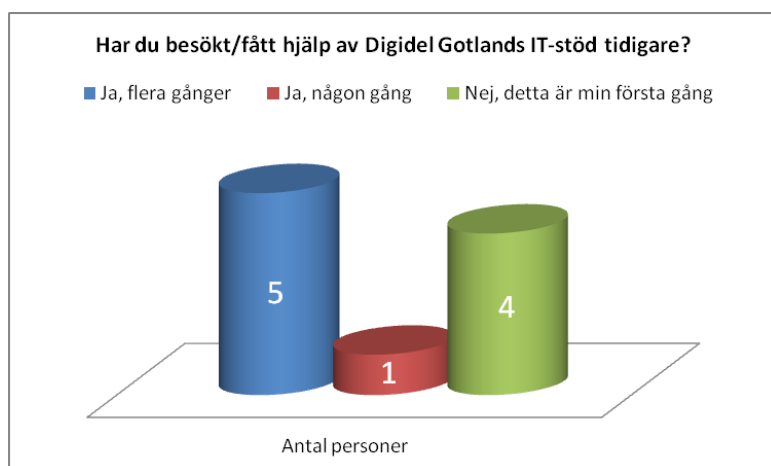
Bilaga 1 - Utvärdering av IT-stödet

IT-stödet är en verksamhet inom ramen för projektet Digidel Gotland. Digidel Gotlands mål är att minska det digitala utanförskapet på Gotland. IT-stödet startade under hösten 2012 och är en "hjälp till självhjälp"-verksamhet. IT-stödet har fungerat som en öppen verksamhet dit allmänheten har kunnat komma för att få hjälp och vägledning i lugn takt, utifrån det som just den personen har problem med.

Inför att projekt Digidel Gotland avslutas i december 2013 beslutades att utvärdera IT-stödets verksamhet, dels ur allmänhetens perspektiv genom deltagarna, dels ur organisationens perspektiv genom bibliotekspersonal. Under en vecka gavs besökare möjlighet att besvara en enkät om IT-stödet. 10 personer besvarade enkäten. Parallellt delades en enkät ut till bibliotekets personal som även den besvarades av 10 personer.

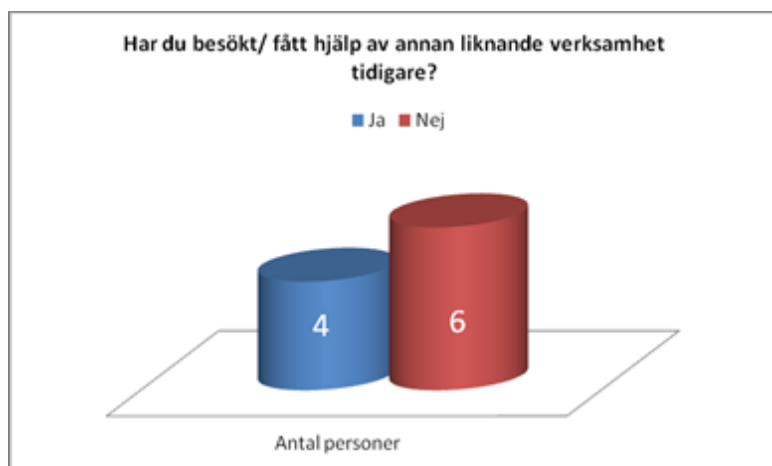
Enkät svar Deltagare

Många som besökt IT-stödet under de 1,5 år verksamheten varit igång har återkommit flera gånger. Samtidigt har nya besökare dykt upp. Av de som besvarat enkäten hade sex personer besökt IT-stödet en eller flera gånger tidigare. För fyra personer var det första besöket.

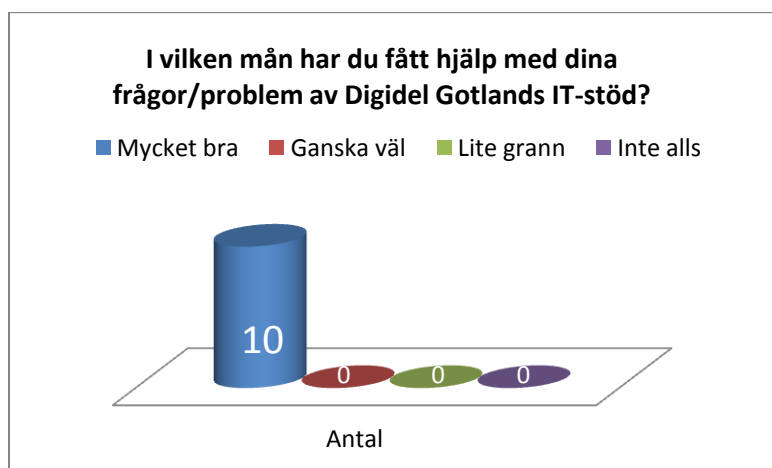


I enkäten ställdes frågan om deltagarna hade besökt eller fått hjälp av likande verksamhet tidigare. Enkäten ställde också följdfråga om vilken verksamhet de i så fall hade erfarenhet av. Fyra av respondenterna hade tidigare erfarenhet av liknande verksamhet. En respondent uppgav fortbildning under sin yrkesversamma tid som lärare och tre fyllde i *Gotlands Dataseniorer*. Två av dessa personer hade även skrivit att dessa verksamheter inte kan jämföras.

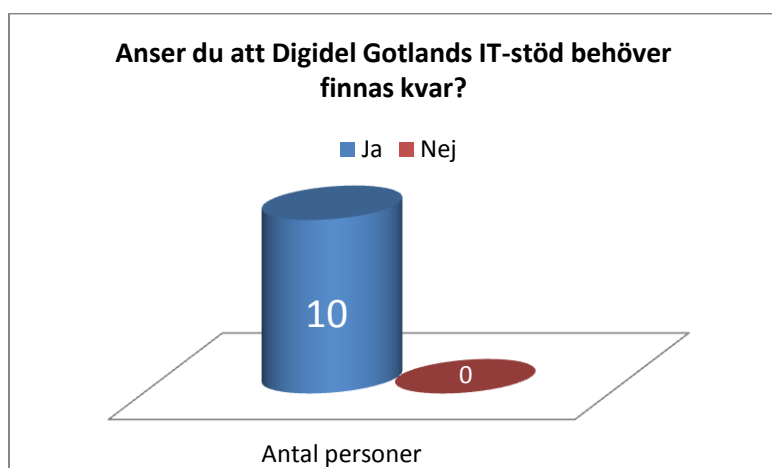
Gotlands Dataseniorer är en förening med syfte att främja medlemmarnas användning av informationsteknikens möjligheter till kommunikation och information, samt skapa förståelse för hur datorer och program kan användas i olika sammanhang. Föreningens utåtriktade verksamhet har dock legat nere och på sin hemsida har föreningen hänvisat till Digidel Gotlands IT-stödsverksamhet.



I enkäten ombads respondenterna skatta i vilken mån de fått hjälp med sin personliga fråga eller problem. Samtliga svarande uppgav att Digidel Gotlands IT-stöd gett mycket bra hjälp.



På frågan om deltagaren anser att verksamheten ska finnas kvar ansåg samtliga svaranden att detta behövs.



Sist i frågeformuläret gavs deltagarna möjlighet att skiva ner övriga synpunkter, idéer eller reflektioner. Åtta respondenter gjorde detta. Nedan följer deras åsikter:

*”Det är tråkigt att IT-stödet upphör, för det behövs.
Hoppas att det fortsätter i någon form.”*

"Var ska vi vända oss när IT-stödet tar slut? Biblioteket är en perfekt plats för denna verksamhet. Den måste fortsätta!"

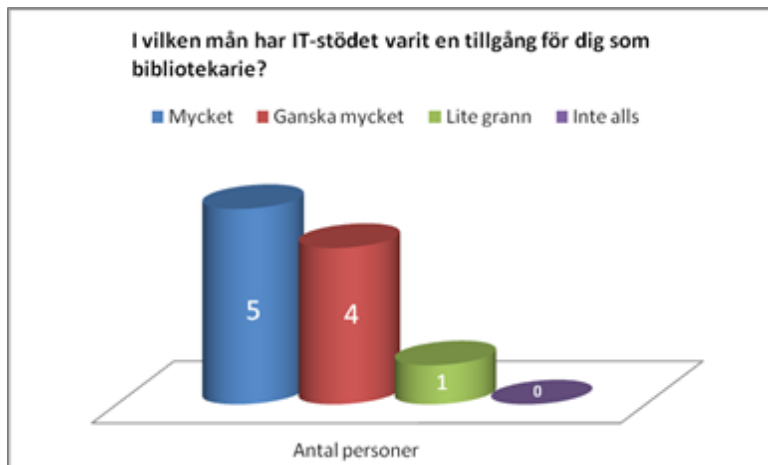
"En mycket bra funktion, som borde permanentas."

"Supporten har en mycket högre nivå än den som Gotlands Dataseniorer kan erbjuda. Dessutom ligger den verksamheten nere numera. Digidelprojektet upphör, men måste ersättas. Kanske i annan form."

"Biblioteket måste fortsätta att tillhandahålla det IT-stöd som hitintills skötts av Digidel. Det finns ingen motsvarande service nu när Gotlands Dataseniorer ligger vilande."

Enkät svar Personal

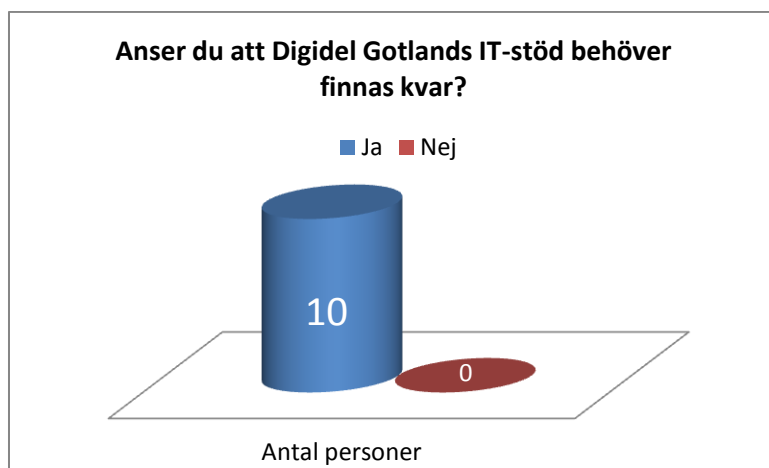
I enkäten som riktade sig till personal ställdes frågan i vilken mån, de ansåg att, IT-stödet varit en tillgång för dem som personal. Nio personer ansåg att IT-stödet varit en viktig tillgång för dem som personal, i ganska mycket eller mycket hög grad. En personal hade skrivit att IT-stödet framförallt varit en tillgång vad gäller E-boksfrågor.



Enkätens andra fråga ombad personalen att i fritext beskriva vilka effekter hon/han noterat att projektet haft för besökare repektive för personal. Personalen uppgav att de noterat positiva effekter för besökarna. De beskriver glada och vetgiriga besökare som genom IT-stödet fått ta del av samhällstjänster. Fyra av respondenterna beskrev hur IT-stödet genom kunskap har förenklat besökarnas vardag.

Åtta av personalen skriver att det har varit skönt att hänvisa besökare till IT-stödet. Det har underlättat deras arbete mycket. Andra kommentarer som delats var att de upplever IT-stödet som mycket lärorikt, efterfrågat och uppskattat.

På frågan om de som personal anser att IT-stödet behöver finnas kvar svarade samtliga ja.



I enkäten fanns även utrymme att i fritext förklara varför IT-stödet i så fall skulle finnas kvar på biblioteket. Åtta respondenter fyllde i detta. Framförallt menade de att det är en demokratifråga. De ansåg att det är viktigt att så många som möjligt ges tillgång till den digitala informationen. Tre ansåg det också viktigt att stävja gapet mellan generationerna och att det är en del av bibliotekets uppdrag att fylla dessa kunskapsluckor. Dessutom kräver många av bibliotekets tjänster idag ett visst mått av digitala grundkunskaper varför biblioteket också måste tillhandahålla denna kunskap.

Slutligen gavs personalen möjlighet att skriva övriga synpunkter, idéer eller reflektioner. Nedan följer några av personalens tankar.

"Att finnas med ute vid diskarna och hjälpa låntagare att tänka mer "e-smart" och hjälpa till med utkomna IT-frågor."

*"Skulle vara kul, om pengar fanns, att ha en drop-in-verksamhet för "teknofober" eller när något krånglar kan hänvisa till att gå till drop-in:en och få se att det enda som krånglar är ens egna rädsla för att göra fel, och få hjälp att testa nya saker!
Annars superbra verksamhet!!"*

*"Så om Digidel inte skall fortsätta, bör man nog starta upp något liknande i egen regi.
Det kommer säkert finnas människor i ca 10-15 år till,
som inte kan eller förstår sig på datorer."*

"Det finns fortfarande stora kunskapsluckor; dessa måste fås bukt med."

"Det har varit mycket praktiskt att kunna hänvisa till IT-stödet när frågor uppstått."

"Det är en viktig demokratifråga att så många som möjligt blir "digitala" brukare."

”Det är en viktig verksamhet som borde köras minst tio år till!”

*”Vi sysslar med demokratiska frågor så som tillgång till information. Detta hinns inte med i ordinarie informationsverksamhet i yttre tjänst.
Denna service är för viktig för att missas.”*

”Det är en demokratifråga. Att stötta de som halkar efter i den tekniska utvecklingen.”

”Det är en jättefin service för biblioteket. Det har varit mycket efterfrågat.”

*”Det är viktigt att stävja gapet mellan generationerna.
Kunskap om teknik måste handledas och lekas fram!!”*

”Eftersom så många av våra tjänster kräver IT-kunskap, är det nödvändigt att biblioteket ger en grundläggande utbildning. Men resurser måste tillföras! Och för att vi ska kunna få möjlighet att göra ett kvalitativt biblioteksarbete vad gäller mediebestånd, tillgängliggörande, läsfrämjande osv. Dvs. att frigöra tid, dels genom att användaren uppnår en kompetens, dels att det finns specialkunskap hos några i personalen.”

Bilaga 1.1 - Deltagar-enkäten



1. Har du besökt/fått hjälp av Digidel Gotlands IT-stöd tidigare?

Ja, flera gånger Ja, någon gång Nej

2. Har du besökt/fått hjälp av någon annan liknande verksamhet tidigare?

Ja Nej

... om ja, vilken? _____

3. I vilken mån har du fått hjälp med dina frågor/problem av Digidel Gotlands IT-stöd?

Mycket bra Ganska väl Lite grann Inte alls

4. Anser du att Digidel Gotlands IT-stöd behöver finnas kvar?

Ja Nej

5. Övriga synpunkter/idéer/reflektioner:

Bilaga 1.2 - Personal-enkäten



1. I vilken mån har IT-stödet varit en tillgång för dig som bibliotekarie?

Mycket Ganska mycket Lite grann Inte alls

2. Vilka effekter av projektet har du som personal noterat för:

a. Besökaren:

b. Dig som personal:

3. Anser du att biblioteken ska fortsätta ge "IT-stöd" (eller liknande) inom ramen för sin verksamhet?

Ja Nej

... om ja, varför?

4. Övriga synpunkter/idéer/reflektioner: