

Rapport DEL – Digital inkludering

Målsetningen i prosjektet DEL- Digital inkludering er å minske gapet mellom de som har tilgang til teknologi og digitalt innhold, og de som ikke har det. For å sikre demokrati og ytringskultur er det i dag en forutsetning at de som ikke behersker digitale tjenester og teknologi får hjelp. Her har biblioteket en unik mulighet til å spille en rolle for å heve den digitale kompetansen hos folk og dermed sikre at de har mulighet til å delta i samfunnet. Prosjektet går dermed inn i bibliotekets rolle som folkeopplysningsinstitusjon. Og kanskje viktigst av alt er at tilbudet, ved at det ligger på biblioteket, er gratis og tilgjengelig for alle i samfunnet.

De tre tiltakene vi i følge prosjektbeskrivelsen skulle iverksette er: opprette et Servicesenter med fokus på veiledning i informasjonskompetanse og deltakelse i det digitale samfunn, åpne Laptopklubber og egne kurs i bruk av digitale, offentlige tjenester. Rapporten redegjør for hvordan de ulike tiltakene ble gjennomført.

Laptopklubber og kursing i offentlige tjenester

Et av de første tiltakene vi satte igang var åpne Laptopklubber. Laptop- eller Brettklubben er en uformell læringsarena hvor deltakerne øver seg på å bruke data eller nettbrett. Klubbene har vært organisert slik at lederen tar for seg et tema som deltakerne ønsker å vite mer om, men det viktigste er å hjelpe deltakerne med det de lurer på. Et tema som har vært tatt opp på alle Laptopklubbene på hovedbiblioteket er digital offentlige tjenester. I løpet av prosjektperioden har det i alt blitt holdt 23 Laptop- og Brett-klubber på hovedbiblioteket og samtlige av biblioteks filialer (se Vedlegg 1 for oversikt over tiltak og arrangement). I tillegg har vi hatt egne kurs i bruk av offentlige tjenester, med særskilt fokus på utfylling av selvangivelse digitalt. Nærmere 100 personer har deltatt på klubber og kurs.

På Laptopklubbene som holdes i samarbeid med Introduksjonssenteret for flyktninger har det vært en overvekt av mannlige deltakerne. I DAMVAD-rapporten *Tiltak som bidrar til å øke befolkningens digitale deltakelse og kompetanse* trekkes innvandermenn frem som en lite fremtredende målgruppe i arbeidet med digital kompetanseheving (2015:32). Bibliotekets Laptopklubb har dermed nådd en målgruppe få andre har tiltak for eller når ut til i arbeidet med digital kompetanseheving. I tillegg til klubbene har vi hatt arrangementer i bibliotekets Servicesenter hvor vi har presentert temaer som *Sosiale medier*, *MinID*, *Hvordan bli en digital biblioteksbruker?* og *Bli kjent med digital postkasse*. På disse arrangementene har vi til sammen hatt rundt 125 deltakere.

I arbeidet med å markedsføre Laptopklubbene og arrangementene har vi benyttet oss av små gratisannonser i *Kommunetorget*, Bergen Kommunes ukentlige annonsebilag i Bergens Tidene. Dette har vist seg å være en svært effektiv måte å spre informasjon om våre aktiviteter til

seniorer. Slik har DEL-prosjektet bidratt til å utvikle bibliotekets markedsføringsstrategi. For å rekruttere innvandrere har vi både benyttet oss av nettverket vi har blant innvandrere-organisasjoner i Bergen, samt at vi har informert muntlig på bibliotekets populære Språkkafe.

En av erfaringene vi har fått ved å holde åpne Laptopklubber og kurs i digitale, offentlige tjenester, er at digital kompetanseheving krever store veiledningsressurser. Mange trenger svært tett oppfølging under kursene, noe som fører til at det er utfordrende å kurse de 700 deltakerne som vi i prosjektbeskrivelsen sier at vi har kapasitet til å nå. Biblioteket har heller ikke hatt gode nok romfasiliteter til å holde store klubber og kurs. Samtidig ser vi at Laptopklubbene er et viktig tilbud til biblioteksbrukerne, og vi ønsker å videreføre dette. Vi har derfor inngått samarbeid med Bergen Røde Kors og ser nå på mulighetene for å drive opplæringstilbudet videre ved hjelp av deres frivillige. Slik kan vi sikre at vi kan nå flere brukere, uten å måtte bruke så store personalressurser som vi har gjort det siste året.

Veiledningstjenester

I løpet av prosjektperioden har vi opprettet et eget *Servicesenter - språk og digitale tjenester* hvor vi har samlet kopi-, faks og scanningtjenestene, samt alle bibliotekets utlåns PC-er, og hvor vi veileder i bruk av digital teknologi og tjenester. Vi har oppbemannet Servicesenteret med bibliotekpersonale som har god kompetanse innen IT eller språksamlingen vår, da bibliotekets fremmedspråklige samling, norsktrening og språkbøker, også står i Servicesenterets lokaler. Det er mulig å benytte veiledningstjenesten 6 timer daglig, men etterspørselen er varierende, noe vi har løst ved å opprette et bakvaktsystem. For å markedsføre Servicesenteret har vi laget en informasjonsfolder som er oversatt til engelsk, fransk, arabisk, persisk, tigrinja, somali, polsk og spansk.

Vi har ikke nettbrett tilgjengelig for publikum i Servicesenteret, slik vi skrev vi skulle i prosjektbeskrivelsen. Dette har blitt prøvd ut, men er vanskelig å få til på grunn av stor risiko for tyveri. Det å skape gode miljøer for å bruke nettbrett som ivaretar leser- og brukeropplevelsen, samtidig som man sørger for sikkerhet, er også en plassmessig utfordring som vi ikke har klart å løse i DEL-prosjektet. Biblioteket har imidlertid flere lpader og lesebrett til utlån for bibliotekets brukere.

Kompetanseutvidelse og kompetanseheving

En stor utfordring i DEL-prosjektet har vært kompetanseutvidelse og kompetanseheving for bibliotekpersonale. I utgangspunktet hadde de ansatte ulik kompetanse. Flere var bibliotekarere, noen IT utdannelse, mens flere var fremdeles studenter i ulike fagretninger. Det har vært et mål i DEL-prosjektet at alle som har vakter i Servicesenteret skal kunne veilede i flest mulig av veiledningssituasjonene. Det har derfor vært prioritert å gi opplæring i betjening av print-, kopi-, scanning- og faksmaskiner, workshops for å heve personalets tekniske kompetanse,

foredrag og workshops med ulike offentlige organisasjoner og samarbeidspartnere (se Vedlegg 1) har blitt gjennomført i hele prosjektperioden. Med bakgrunn i kompetansehevingsworkshopene har vi også utviklet en veiledningshåndbok for offentlige og digitale tjenester, samt en søkehåndbok for søk i språkkurs som er tilgjengelige for veilederne på bibliotekets intranett.

Kompetansehevingstiltakene har vært lærerike og nyttige, og har satt personalet i stand til å hjelpe folk med mye av det de trenger hjelp til. Samtidig har vi sett områder som kun noen i personalet bør ha kompetanse til å veilede i, og hvor publikum må bestille veiledningstid. Dette gjelder hjelp til utfylling av skjema fra UDI, hvor vi har valgt å la 3 veiledere skaffe seg sette seg inn hvordan man fyller ut skjemaene og gir språklig veiledning i hva de ulike spørsmålene betyr.

Biblioteket må fortsette med kompetansehevingstiltak for å opprettholde og heve egen kompetanse inne de ulike temaene. Kompetanseutvidelse og kompetanseheving har vært og er også fokus i prosjektene Digital Arena og storbybiblioteksprosjektet *Digital utvikling og samarbeid*. Arbeidet med digital kompetanseheving internt i organisasjonen vil slik videreføres gjennom andre prosjekter. Servicesenterets veiledningstjeneste er et tilbud som videreføres også etter DEL-prosjektet er avsluttet, men i redusert form. Det er usikkert i hvor stort omfang vi kommer til å opprettholde veiledningstjenesten, da bemanning er kostbart. Servicesenteret skal også utvikles med nye tjenester, arrangementer og samarbeidspartnere, men i mindre grad enn det som har vært tilfelle i prosjektperioden.

Samarbeidspartnere

I *DEL - Digital inkludering* har det vært viktig å opprette kontakt med og utvikle samarbeid med ulike offentlige organisasjoner. Målet har vært todelt: for det første har man ønsket å se på muligheten for samarbeid og kompetanseutveksling, og for det andre har man ønsket å gjøre veiledningstilbudet i Servicesenteret kjent for hele byens befolkning, ikke bare blant dem som kjente biblioteket fra før. En liste over samarbeidspartnere og aktiviteter finnes i Vedlegg 1.

I prosjektbeskrivelsen er NAV og Bergen Kommune trukket frem som hovedsamarbeidspartnere for *DEL - Digital inkludering*. Under arbeidet med kompetanseheving og utvikling av Servicesenteret har også Difi vist seg å være en svært nyttig organisasjon å knytte kontakt med. Samarbeidet med Difi har bestått i at ansatte fra kontoret i Leikanger har holdt foredrag for våre ansatte om *norge.no* og *MinID*. Til gjengjeld rekrutterte biblioteket informanter til Difi sitt forskningsprosjekt *Digital nok?* blant deltakerne i våre Laptopklubber. Resultatet ble Difi-notatet 2014:05 ["Staten må tenke annerledes for å gjøre oss til flinkere brukere" - motivasjon og barrierer for digital kommunikasjon med det offentlige](#). Slik har prosjektet *DEL - Digital inkludering* bidratt til nasjonal kunnskapsutvikling om digital kompetanse og digital kommunikasjon med det offentlige.

Formidling og erfaringsutveksling

Alle aktiviteter i DEL-prosjektet har blitt lagt ut på en nettside tilknyttet bergenbibliotek.no, og vært godt synlig på fremsiden av bibliotekets nettsider. I tillegg har prosjektleder for DEL-prosjektet bidratt med en artikkel i det engelskspråklige bibliotektidsskriftet *Focus journal*, hvor Servicesenteret og Laptopklubbene ble presentert som noe av det viktige arbeidet biblioteket gjør for og med brukerne. Artikkelen finnes i Vedlegg 2 til rapporten. Vi har under hele prosjektet hatt kontakt med bibliotekene i Stavanger, Kristiansand og Arendal for å utveksle erfaringer og diskutere utfordringer underveis i prosjektet.

Økonomi

Det ble bevilget 200 000 kr til DEL-prosjektet fra Kommunal og moderniseringsdepartementet. For å gjennomføre prosjektet har biblioteket gått inn med en langt større egenandel, blant annet for å bemanne Servicesenteret og ha assistenter til Laptopklubbene. Her er en oversikt over prosjektets økonomi:

Inntekter:

Kommunal- og moderniseringsdepartementet	200 000 kr
Egenandel Bergen Offentlige Bibliotek	614 478 kr
Tilsammen	814 478 kr

Utgifter:

Prosjektleder (12 mnd) og koordinering	587 840kr
Kursholdere, assistenter, veiledere	195 920 kr
Konseptutvikling og infrastruktur	16 773 kr
Formidling og nettplattform	13 985 kr
Tilsammen	814 478 kr

Vi svarer gjerne på spørsmål ang. økonomi dersom det skulle være noen.

Vedlegg 1: Arrangementer og samarbeidspartnere i DEL - Digital inkludering

Vedlegg 2: *A Library with People and for People*, Focus on international library and information work, Volume 45, Number 3, 2014.

Med vennlig hilsen

Leikny Haga Indergaard
Biblioteksjef

Mari Kristine Jore
Prosjektleder

Litteraturliste

DAMVAD (2015) *Tiltak som kan bidra til å øke befolkningens digitale deltakelse og kompetanse*, Kommunal og moderniseringsdepartementet:Oslo.

Difi notat 2014:05 [*"Staten må tenke annerledes for å gjøre oss til flinkere brukere" - motivasjon og barrierer for digital kommunikasjon med det offentlige*](#), ISSN 1892-1728