

Förstudien KlickIT – digital delaktighet i Jönköpings län

Utvärderande samtal

Ann Wiklund Konsult

juni 2011

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning	2
Sammanfattning	3
Bakgrund.....	5
Uppdrag	6
Metod	6
Samtalen med framkomna förslag och synpunkter och förslag för fortsatt utvecklingsarbete	8
Kursdeltagare, Värnamo kommun. Två män och två kvinnor i åldern 65-70 år, varav en deltids yrkesverksam, en heltids yrkesverksam, en nybliven respektive en äldre pensionär (samtal i grupp)	8
Emma Bergenholtz, kursledare KlickIT i Värnamo (Intervju).....	10
Två biblioteksanställda och två kursledare, Jönköpings kommun (samtal i grupp).....	12
Hanna Sjölin, bibliotekarie vid Värnamo bibliotek och regional projektledare för KlickIT sedan januari 2011 (Intervju)	15
Karin Widerberg, ABF. Ledamot i styrgruppen för KlickIT (Intervju)	18
Avslutande kommentar	20

Sammanfattning

1,5 miljoner svenskar, 20 % av befolkningen, från 16 år och uppåt använder aldrig eller sällan Internet och e-tjänster. Det finns ett starkt samband mellan användning av digitala tjänster och socioekonomiska villkor. Åldern har starkast inverkan, därefter inkomst och utbildning. Sambanden är svaga bland de yngre men starka hos de äldre (*Stiftelsen .SE och World Internet Institute, Svenskarna och Internet 2010*, www.internetstatistik.se) Även bland unga människor finns problematiken. Ett hinder är självförtroendet, en bristande tilltro till sin egen förmåga att lära nytt. Ett annat hinder är att man inte ser nyttan av Internetanvändning (*Olle Findahl: Äldre svenskar och Internet 2010*). Eftersom detta berör så stor del av Sveriges befolkning och ett digitalt utanförskap får återverkningar på många delar av vardag, arbetsliv och samhällsekonomi, kan man med fog säga att detta är den största folkbildningsfrågan i modern tid.

Länsbibliotek Jönköping erhöll våren 2010 projektmedel från Regionförbundet Jönköpings län för att genomföra en praktisk förstudie – *KlickIT*. Ett övergripande syfte har varit att skapa en samverkansmodell för folkbildning och folkbibliotek för att minska den digitala klyftan i Jönköpings län. För att nå målgrupperna måste insatserna vara kostnadsfria, vilket kräver samverkan på bred front. Förstudien *KlickIT* har inneburit en möjlighet att pröva och utveckla arbetsätt och arbetsformer i mindre skala för att kunna finna modeller för ett bredare upplagt projekt omfattande hela Jönköpings län. Arbetet har genomförts i samverkan med studieförbunden ABF, NBV och Vuxenskolan. *KlickIT* har genomförts i Jönköpings och Värnamo kommuner. Deltagare har i utvärderingar varit mycket positiva till satsningen och till de kurser de deltagit i. *KlickIT* har genom sitt tydliga upplägg kunnat vara exempel för andra län och kommuner som genomför eller planerar satsningar för att öka den digitala delaktigheten. *KlickIT* är också Jönköpings läns bidrag in i den nationella kampanjen *Digidel2013*.

Ann Wiklund Konsult har fått uppdraget att genomföra en utvärdering som en del av slutrapporteringen av förstudien *KlickIT*. Uppdraget omfattar planering, genomförande och sammanställning av gruppsamtal och intervjuer med kursdeltagare vid *KlickIT*-kurser i Värnamo kommun, kursledare i Värnamo kommun, bibliotekspersonal och kursledare i Jönköpings kommun, projektledaren samt en medlem i styrgruppen för *KlickIT*. Sammanställningar av samtalen med deltagarnas synpunkter och förslag redovisas i föreliggande rapport. I en avslutande kommentar sätts Jönköpings läns arbete med *KlickIT* in i sitt större sammanhang med utgångspunkt i samtalen och den nationella statistiken om Internetanvändning. Det finns många erfarenheter och ett stort engagemang att ta vara på från arbetet med *KlickIT* och förstudien får därför sägas väl ha fyllt sitt syfte. Det framgår tydligt vad som kan och bör utvecklas vidare både mer övergripande på längre sikt och i det praktiska, nära utvecklingsarbetet. Många betydelsefulla synpunkter framfördes i samtalet med kursdeltagarna.

De relativt samstämmiga synpunkterna från kursdeltagarna kan sammanfattas:

- Kursdeltagarna är mycket nöjda och anser sig ha fått god grundläggande hjälp på ett individanpassat och pedagogiskt sätt. Detta har gett mersmak, man vill lära sig mer. Att kunna använda Internet ses som en demokratisk rättighet man måste få hjälp att lära sig eftersom samhället kräver kunskapen.

Kursledare, projektledare och bibliotekspersonal är också samstämmiga i vad som bör vidareutvecklas:

- Att öka kunskapen om problematiken och utbyta erfarenheter på regional nivå med andra liknande satsningar. Arbetet är en del av att skapa ett e-samhälle för alla och en del av ett regionalt utvecklingsarbete.
- Att samordna arbetet och marknadsföring regionalt ännu starkare
- Att stärka mångfaldsperspektivet genom att hitta stöd från andra aktörer till exempel sfi och Arbetsförmedlingen
- Att utveckla samverkan bibliotek och folkbildning ytterligare
- Att se över möjligheterna att utöka det tekniska stödet i kommunerna med bärbara datorer och trådlös uppkoppling

Bakgrund

I mars 2010 ansökte Länsbibliotek Jönköping hos Regionförbundet Jönköpings län om regionala projektmedel för att i samverkan med studieförbunden ABF, NBV och Vuxenskolan kunna genomföra en praktisk förstudie – KlickIT. Ett övergripande syfte var:

”Att skapa en samverkansmodell för folkbibliotek och folkbildning för att minska den digitala klyftan i Jönköpings län”(ansökan om regionala projektmedel 2010-03-31).

Det övergripande målet var enligt samma ansökan ”E-delaktigheten ska öka i Jönköpings län” och målgruppen beskrevs

”Den del av länets befolkning som på grund av ekonomiska, generationsmässiga och utbildningsrelaterade hinder idag inte använder Internet som vardagsredskap. Även medborgare med olika typer av funktionshinder ingår i förstudien”.

Att öka den digitala delaktigheten beskrevs i ansökan som en av de största folkbildande insatserna i vår tid. För att nå målgrupperna måste insatserna vara kostnadsfria, vilket kräver samverkan på bred front. Genom förstudien KlickIT skapades möjlighet att pröva och utveckla arbetssätt och arbetsformer i mindre skala för att kunna finna modeller för ett bredare upplagt projekt omfattande hela Jönköpings län.

Den 1 september 2009 hade Länsbibliotek Jönköping tillsammans med flera läns- och regionbibliotek gemensamt startat ett nationellt projekt, IKT-lyftet. Syftet var att utveckla nationell samverkan, resurser och metoder mellan folkbibliotek och folkbildning för att öka användningen av Internet, e-tjänster och digital information. Biblioteken kände av en ökande ström av besökare som behövde hjälp med grunderna i Internet och grundläggande datakunskap. Och det fanns rika erfarenheter att bygga på från det regeringsuppdrag folkbildningen hade 2007-2008 om att genomföra satsningar för att öka den digitala delaktigheten. Projekt IKT-lyftet skulle därför bygga på samverkan.

”I nära samverkan på nationell och regional nivå ska folkbibliotek och folkbildning skapa nödvändiga förutsättningar för lokala satsningar genom att

1. finna långsiktiga samverkansformer och gemensamma mål för arbetet
2. skapa och koordinera ekonomiska resurser och kompetenser för att...
3. ...säkerställa start och den fortsatta spridningen av ett nationellt IKT-lyft från 2011” (*projektplan IKT-lyftet 2009-09-01*)

Från och med januari 2011 övergick projekt IKT-lyftet till att utgöra en grund för en bred internationell kampanj för ökad digital delaktighet, Digidel 2013. Kampanjen samlar nu (juni 2011) över 30 organisationer, myndigheter, län/regioner, kommuner och många enskilda för ett gemensamt mål: att fram till utgången av 2013 nå 500 000 personer med aktiviteter som syftar till att öka deras kunskaper om hur man kan använda Internet och e-tjänster för att underlätta sin vardag inom olika områden. Förstudien KlickIT är ett självständigt regionalt arbete men samtidigt Jönköpings läns bidrag i den nationella kampanjen Digidel2013. KlickIT har bidragit med exempel och praktisk metodik till andra

regioner och kommuner i landet genom att sprida erfarenheter via egen webb <http://www.f.lanbib.se/klickit/>, via den nationella kampanjwebben www.digidel.se och genom medverkan vid seminarier och konferenser.

Uppdrag

Ann Wiklund Konsult har fått uppdraget att genomföra en utvärdering som en del av slutrapporteringen av förstudien KlickIT. Uppdraget omfattar planering, genomförande och sammanställning av gruppsamtal och intervjuer med kursdeltagare vid KlickIT-kurser i Värnamo kommun, kursledare i Värnamokommun, bibliotekspersonal och kursledare i Jönköpings kommun, projektledaren samt en medlem i styrgruppen för KlickIT.

Uppdraget redovisas den 3 juli 2011 i skriftlig rapport till chef för Länsbibliotek Jönköping, Katinka Borg samt till projektledare Hanna Sjölin som är konsulent vid Länsbibliotek Jönköping och bibliotekarie i Värnamo. Arbetet genomförs i dialog med Hanna Sjölin och ingår som en del i den rapport som projektledaren sammanställer från arbetet med förstudien KlickIT.

Intervjuer och samtal har genomförts under juni månad, dels på plats i Värnamo respektive Jönköping och dels per telefon. Samtliga berörda har också erbjudits möjlighet att kommentera och lämna synpunkter per e-post och telefon. Bokning av samtals-/intervjutillfällen och lokaler har gjorts av projektledare Hanna Sjölin, kursledare Emma Bergenholtz och assistent vid Länsbibliotek Jönköping, Christina Alloh. Denna goda service har varit till stor hjälp och underlättat arbetet.

Metod

När en praktisk förstudie som KlickIT ska utvärderas kan utvärderingen betraktas som en del i en utvecklingsprocess. Genomförandet i sig kan tillsammans med det sammanställda materialet ge redskap och en kunskapsbas att bygga vidare på. Ett sätt att få fram erfarenheter och kreativa synpunkter är att genomföra samtal i grupp. Deltagarna ger varandra associationer som väcker tankar och förslag som sedan kan tas tillvara i ett fortsatt utvecklingsarbete.

Samtal i grupp har genomförts på plats med kursdeltagare i Värnamo kommun samt med kursledare och bibliotekspersonal i Jönköpings kommun. Enskilda intervjuer har genomförts med projektledare Hanna Sjölin, kursledare Emma Bergenholtz samt med Karin Widerberg, ABF, ledamot i styrgruppen för KlickIT.

Inför samtalstillfället/intervjun har respektive grupp/enskild fått ett brev med frågeställningar att fundera över.

Frågeställningar till kursdeltagarna har handlat om:

- Förväntningar inför kursen
- Dator- och Internetvanorna före respektive efter kursen
- Synpunkter på kursens upplägg och tempo
- Tänkbara förändringar som skulle behövas inför nya kurser
- Hur man skulle vilja se att KlickIT utvecklades
- Reflektioner och synpunkter

Frågeställningar till kursledarna, bibliotekspersonalen, projektledaren och styrgrupp har handlat om

- Förväntningar och drivkraft inför starten av förstudien KlickIT
- Arbetet/upplägget och erfarenheterna
- Önskade effekter
- Tänkbara prioriteringar och förändringar inför fortsatt arbete
- Möjlig utveckling
- Reflektioner och synpunkter

Samtalens innehåll beskrivs under de tre rubrikerna:

Förväntningar, erfarenheter, reflektioner och synpunkter. Varje sammanställning nedan avslutas med en punktlista över de viktigaste synpunkterna och förslagen under rubrik: *Att utveckla vidare.*

I rapporten används genomgående begreppen kurs och kursledare när det är KlickIT som åsyftas.

I en avslutande kommentar sätts Jönköpings läns arbete med KlickIT in i sitt större sammanhang med utgångspunkt i repliker och synpunkter från de genomförda samtalen och den nationella statistiken om Internetanvändning.

Samtliga deltagare har generöst och med stort engagemang delat med sig av sin tid, sina erfarenheter, synpunkter och förslag.

Material från KlickIT samt från följande webbplatser har också utgjort underlag för samtal och föreliggande sammanställning:

<http://www.f.lanbib.se/klickit/>

(blogg och material om KlickIT)

<http://f.lanbib.se>

Länsbibliotek Jönköping)

<http://jlbf.nu>

(Jönköpings läns bildningsförbund)

<http://www.digidel.se>

(den nationella kampanjen

Digidel2013)

<http://www.internetstatistik.se>

(samlad information om

Internetstatistik)

www.ikt-lyftet.se

(arkivmaterial om projekt IKT-lyftet)

Samtalen med framkomna förslag och synpunkter och förslag för fortsatt utvecklingsarbete

Kursdeltagare, Värnamo kommun. Två män och två kvinnor i åldern 65-70 år, varav en deltids yrkesverksam, en heltids yrkesverksam, en nybliven respektive en äldre pensionär (samtal i grupp)

Förväntningar och förkunskaper

Deltagarna berättar om hur de fått information om KlickIT-kurserna. En person har sett Klickats annons, en har fått information på biblioteket, en har fått tips från sin f d arbetsgivare och en har fått tips från vänner. De beskriver också sina förkunskaper som ser olika ut. Ett par personer har använt dator i jobbet men då oftast avgränsat till specifika uppgiftsrelaterade system. "Jag jobbade bara med vissa system på jobbet – det andra kan jag inte". Dessa personer har också tillgång till dator i hemmet. En person har inte använt dator alls tidigare och har inte heller någon hemma, medan en person har en dator hemma som används sporadiskt. Genom KlickIT såg de alla chansen att få lära sig det grundläggande och de beskriver det som en nödvändig kunskap som man har rätt att få lära sig.

"Det är givet – vi måste få lära oss! Myndigheterna kräver att vi ska kunna men vi behöver hjälp att få lära oss. Det borde vara en rättighet."

"De som står utanför idag kommer att vara ännu mer utanför i morgon. Det är otäckt."

"Det borde vara en gratis rättighet att få lära sig detta! Jag vågade gå för att det var gratis."

"Jag skulle kunnat tänka mig att betala lite för kursen, men jag har ju redan en dator. Annars hade jag haft den utgiften att oroa mig för också."

"Tack för detta – och det måste fortsätta!"

Erfarenheter

Kursen beskrivs som en befrielse av ett par av kursdeltagarna. De har fått tillfälle att utan oro för kostnad eller misslyckande få lära sig grunder att bygga vidare på.

"Detta har varit en fantastisk chans – hoppas det blir mer!"

"Ett jättebra upplägg, man fick bra överblick."

"Jag har bara provat lite förut – nu fick man en helhet."

"Vi har liksom nuddat vid starten. Nu vill jag lära mig mer om foto och annat jag är intresserad av."

"Jag har gått andra kurser förut men inte lärt mig lika mycket. Ofta går de för fort. Här har vi haft tid på oss och kunnat jobba i egen takt."

"Vi har fått prova allting själva – Emma har inte gått in och löst problemen utan bara stått bredvid. Det har vi lärt oss mycket på."

Kursdeltagarna beskriver hur de arbetat vid kurstillfällena och att det har betytt oerhört mycket att få arbeta i lugnt tempo och kunna ställa frågor utan att känna

sig okunnig. De har uppskattat att vara på biblioteket men har också synpunkter på att det är viktigt att man inte behöver åka långt för att kunna delta.

”Att vara på biblioteket är bra. Alla hittar hit och man kan gå hit när som helst och låna en dator om man inte har ngn hemma. Och man kan gå tillbaka hit och fråga när man kör fast – de hjälper till!”

”Det borde finnas kurser utanför centrum. Alla kan inte åka. Om man hade bärbara datorer skulle man kunna ha kurser på många ställen.”

Övningar mellan kurstillfällena har de använt sig av i varierande grad. Har man dator hemma är det förstås enklare att öva, resonerar de. Man kan gå till biblioteket och boka in sig på en dator men det förutsätter att man bor nära, säger någon. De har goda erfarenheter av att verkligen kunna sitta vid varsin dator under kursen och att inte vara fler än cirka fem vid varje tillfälle. Gruppen diskuterar vidare en möjlig gruppindelning för kurserna och enas om att det är en skillnad om man har dator hemma och har enkelt att öva, mot om man inte har sådan tillgång. Därför borde grupperna delas in efter detta, anser de. Några av kursdeltagarna skulle också gärna velat ha ett kurstillfälle till för att känna sig säkra nog att anmäla sig till en studiecirkel för fortsättning.

Synpunkter och reflektioner

När gruppen fortsätter sitt samtal lyfter de en fråga som väcker stort engagemang. Det handlar om dem som fortfarande befinner sig i arbetslivet och som inte kan använda Internet:

”Förr fanns det kommunala datakurser för oss anställda. Men de har upphört. Kan alla nu? Tror man det?”

”Det är oerhört viktigt att förstå att det finns folk i arbete idag som inte vågar erkänna att de inte kan använda Internet eller tjänster och system som inte hör till jobbet. Det är väldigt allvarligt! Nästan farligt! Ju mer tiden går desto svårare blir det ju att erkänna en sån sak. Och tänk om man blir arbetslös! Eller måste byta arbetsuppgifter!”

”Vi är inte uppväxta med Internet. Därför kan rädsla vara det som gör att man håller det ifrån sig.”

”Många säger att de är för gamla men jag säger till dem att de måste! Utvecklingen går så fort att man blir lidande om man inte kan!”

”Förr kunde man tycka att man var för gammal att lära sig så nt här när man var uppåt 60, man kunde skylla på sin ålder och kommande pensionering. Så är det inte längre!”

Deltagarna samtalar också en stund kring kunskapen om själva problematiken, alltså det digitala utanförskapet. De har alla mötts av förvåning när de berättat att det är många i Sverige som inte kan använda Internet och de beskriver att en vanlig invändning är ”Men det är väl bara att skaffa sig en dator!”

”Kanske blir det allt svårare för dem som kan detta att förstå att vi finns, vi som inte kan?”, funderar någon. Och det är inte bara att få kunskaper om användningen som kan vara svårt.

En annan del av problemet handlar om installation, tekniskt trassel eller bara obegripliga anvisningar på skärmen.

”Om man får tekniska problem – vart vänder man sig då? Support kostar pengar så de flesta vågar inte ens ringa. Man frågar barn, grannar, vänner. Om man är ensam – vem frågar man då?”

Och några fler förslag från gruppen:

”Att få hyra en dator för kursen – det vore en bra idé!”

”Bankerna borde ha kurser gratis för alla. De vill ju att vi ska använda deras tjänster”

Och en affärsidé:

”Köp en dator – uppackning, installation och två timmars handledning ingår!”

Att utveckla vidare

- Att få lära sig använda Internet är en rättighet för alla. Många kan inte lära sig själva.
- KlickIT-satsningen behöver fortsätta, många står utanför
- Öka kunskapen hos beslutsfattare och på arbetsplatser om att det är många som inte kan, även yrkesverksamma
- Viktigt att få sitta vid en egen dator och lära i sin egen takt
- En gruppindelning kan behövas under kursen utifrån om man har dator hemma eller inte
- Andra arrangörer kan passa på att erbjuda fortsättningskurser av olika slag

Emma Bergenholtz, kursledare KlickIT i Värnamo(Intervju)

Emma är rekryterad till KlickIT genom Värnamo kommuns satsning Projekt Unga Vuxna.

Förväntningar

Att få arbeta med digital delaktighet som kursledare i KlickIT såg Emma som något mycket positivt. ”Detta handlar om människors självförtroende, säger Emma. Att kunna ta reda på sånt man behöver för att smidigt klara sin vardag. Att kunna ha sociala kontakter och sköta ärenden med myndigheter. Kan man inte det så hamnar man utanför och självförtroendet sjunker. Man mår sämre av det.”

Emma säger att hon skulle vilja att fler vågar trycka och klicka, våga köpa en dator, våga betala en kurs! Och hennes förhoppning är att man ska våga det när man fått hjälp att komma igång genom KlickIT.

Kurserna och deltagarna

Emma har lagt upp kurserna själv och anpassat kursmaterialet. Cirka 30 kurser har genomförts i Värnamo med i snitt fem deltagare per gång i ett brett åldersspann från drygt 40 till över 80 år, berättar hon. Majoriteten av deltagarna har varit mellan 55-75 år. Några har varit arbetslösa eller daglediga av andra skäl. Det är tydligt, säger Emma att det inte enbart är äldre personer som behöver få hjälp att lära sig dator och Internet, även om pensionärer utgör majoriteten av deltagarna. Även några yrkesverksamma personer har sökt sig till kurserna och Emma poängterar att det är viktigt att se att problematiken finns även i dessa grupper.

Två olika kurser har hållits, Dator grund och Internet grund. Deltagarna har delats in i grupper utifrån vilka tider som passat dem bäst. Utifrån de utvärderingsenkäter alla fått fylla i vet Emma att ungefär 1/3 av deltagarna har fått information om kurserna genom annons och artiklar i Värnamo Nyheter. 1/3 har fått information via biblioteket. Ungefär 50 % av deltagarna har dator hemma. Emma berättar att varje kursomgång har omfattat tre tillfällen à 2,5 timme per gång. Hon skulle gärna se att formatet utvecklades till att omfatta ett par kurstillfällen till för varje kurs och att det fanns ett utarbetat övningsmaterial att dela ut.

Erfarenheter

Kurserna har fått mycket god respons och beröm från deltagarna som överlag är nöjda, enligt de utvärderingar som gjorts.

”Kursmaterialet har jag ändrat och vidareutvecklat efterhand, säger Emma. De ändringar jag behövt göra har oftast handlat om att något moment behöver mer tid än jag planerat för.” Att moment och frågor måste få ta sin tid ser Emma som det allra viktigaste för deltagarna. Därför har hon arbetat efter metoden att var och en måste få pröva själv och lösa problem själv. Inte att någon annan alltid går in och visar hur man gör. Då lär man sig inte!

Av samma skäl är det avgörande att deltagarna har varsin dator, anser Emma. Man måste få prova själv och det gör man inte om man sitter med någon annan vid samma dator. Några deltagare går till biblioteket för att öva på bibliotekets datorer i mellanperioden men inte alla. En projektor är också en viktig del av den utrustning som bör finnas, så att man enkelt kan visa saker för alla.

Emma berättar att ungefär hälften av kursdeltagarna inte är frekventa biblioteksbesökare men att de flesta har ett lånekort. Och att många av dem som är biblioteksbesökare ändå inte kan använda bibliotekets e-tjänster och ofta inte vet att de finns. Att man kan ladda ned en e-bok, beställa eller låna om en bok, till exempel. Biblioteket visar ju sina e-tjänster vid olika tillfällen men om man inte har grundläggande kunskap om hur man använder en dator kan man ändå inte använda tjänsterna!

Alla hittar till biblioteket eller vet åtminstone var det ligger. Det är enkelt att gå dit och man kan gå dit efter kurserna också och boka en dator och få hjälp, säger Emma. Därför tycker hon att det är bra att ha sådana här kurser på biblioteket.

”Jag tror att många har lockats till kurserna just för att det är gratis, säger Emma. Det är inte pengar i sjön om man misslyckas. Man behöver inte oroa sig för en kurskostnad. Det är tillräckligt att oroa sig för om man ska ha råd med en dator! Och så har man lockats av det sociala sammanhanget. Att träffa andra, ha något att göra om du är arbetslös eller ensam.”

Reflektioner och synpunkter

Emma har funderat en del över om det skulle vara bättre att gruppera kursdeltagarna på något sätt för att alla skulle kunna få den hjälp de behöver. I de kurser som hållits har deltagarna varit blandade. En del har haft dator hemma, andra inte. Någon form av kursbevis skulle också vara bra att kunna ge tycker hon.

Mobila datorer och trådlöst nätverk skulle göra det möjligt att kunna hålla kurser ute på alla småorter. Alla kan inte enkelt ta sig hemifrån.

Många kursdeltagare frågar efter hur man betalar räkningar via Internet. Emma har strävat efter att utgå från de frågor deltagarna har, men banktjänster har hon av säkerhetsskäl inte kunnat visa annat än mycket översiktligt. "Jag hänvisar alltid till banken. Det är bara att gå dit och be om hjälp", säger Emma.

Kurserna i KlickIT ger bra tillfälle för t ex studieförbunden att hitta nya deltagare eftersom de flesta vill lära sig mera när man väl kommit igång. "När blir nästa kurs?" är den vanligaste frågan och då hänvisar Emma till studieförbundens utbud. Men det har inte funnits någon aktiv samverkan lokalt. Studieförbunden har inte tagit tillfället i akt att marknadsföra sig, vilket Emma anser är en stor miss. Man behöver få en lapp i handen direkt när man vill lära sig mera. Ska man söka själv blir det ofta inte av.

KlickIT är en viktig satsning, framhåller Emma. Det är viktigt för både hela samhället och för varje individ att man kan använda en dator och Internet. Har man fått lära sig grunden på ett enkelt sätt, vågar man förhoppningsvis gå vidare och lära sig mera.

Att utveckla vidare

- Se över sammansättningen i grupperna. Det kan vara nödvändigt med någon form av gruppering.
- Arbeta för att höja den allmänna kunskapsnivån om vikten av digital delaktighet.
- Stärka samarbetet med studieförbunden så att de erbjuder studiecirklar som fortsättning på de baskunskaper KlickIT ger
- Trådlöst nätverk, bärbara datorer och projektor behövs för att kurser ska kunna ges på mindre orter

Två biblioteksanställda och två kursledare, Jönköpings kommun (samtal i grupp)

De representerade biblioteken har kurser för allmänheten om Internetanvändning. Antingen löpande sedan längre tid eller nystartat som en del av KlickIT.

Förväntningar

Att arbeta med att öka den digitala delaktigheten, att visa människor hur man använder en dator och Internet är en självklar del i att utveckla ett e-samhälle, säger deltagarna i denna samtalsgrupp. Begreppet folkbildning kanske anses gammaldags men är definitivt aktuellt i detta sammanhang, menar man också. Bibliotek och studieförbund har ju visst samarbete sedan tidigare men att samverka på detta sätt i en konkret folkbildningsfråga känns mycket positivt. De biblioteksanställda i gruppen framhåller att förstudien KlickIT ger god draghjälp till att utveckla denna verksamhet som en självklar del av bibliotekets service och uppdrag. Liknande verksamhet fanns redan tidigare på flera bibliotek men i mindre omfattning och oftast i egen regi. Genom KlickIT har man fått möjlighet att bredda den och hitta former som skulle kunna hålla på lång sikt "i vardagen mellan kampanjerna". Därför hade man mycket positiva förväntningar inför starten.

Kurserna och kursdeltagarna

För att skapa exempel att visa på genom förstudien och för att få möjlighet att pröva metoder för kurserna, satte man i Jönköping snabbt ihop ett antal undervisningsgrupper för kurser vid jul/nyår 2010/2011. Biblioteken arrangerade sedan tidigare aktiviteter om Internetanvändning vid olika tillfällen och nu såg man chansen att bidra till att utveckla arbetet för att skapa kontinuitet. Det fanns också en förhoppning om att det skulle komma ekonomiska medel.

Man kontaktade sfi och besökte pensionärsföreningar för att få deltagare. Man marknadsförde sig också genom Svenska kyrkans diakoniverksamhet, vilket snabbt gav bra resultat. ABF tillsatte en kursledare och biblioteken stod för datorer och lokaler men också för övrig personaltid.

I kurserna har deltagare med olika åldrar, kunskaper och språk blandats i samma grupp. Kring detta diskuterar samtalsgruppen en stund. Man är överens om att det är nödvändigt att arbeta med Internetanvändning och datorkunskap som en del av den samhällsinformation man får som ny invandrare i Sverige. Men man uttrycker också att det är svårt när olika språk blandas med olika kunskapsnivåer i samma grupp. Det är viktigt att ha tillgång till någon som kan tolka, är en samlad erfarenhet.

Cirka fem deltagare vid kurstillfällena är ett bra antal. Då hinner man ta upp viktiga frågor och ge stöd och hjälp när det behövs. Deltagare kan också hjälpa varandra, till exempel om det är svårt med språkförståelsen.

Att det finns fördelar med att vara i bibliotekslokalerna instämmer alla i samtalsgruppen i.

”De flesta hittar hit – det är en trygghet för alla. En del av dem som studieförbunden inte når med sin ordinarie cirkelverksamhet går till biblioteken för att t ex läsa tidningen, fika etc och då når man dem!”

Ett gemensamt basmaterial för kurserna är bra att ha men det måste anpassas till kursdeltagarna och till kursledaren, säger någon. Och det ska framför allt vara enkelt.

Erfarenheter

Deltagarna i samtalsgruppen delar erfarenheten att kunskapen hos beslutsfattare är för låg om problematiken med digitalt utanförskap. Det skapar problem för verksamheten och för resurstilldelningen. Det finns till och med de som tycker att det är ”gnälligt” att tala om ett digitalt utanförskap, berättar deltagarna. Många tror att det löser sig för de flesta bara man skaffar en dator. Så enkelt är det inte! Om det skulle vara så enkelt skulle man som jämförelse kunna lära sig ett nytt språk genom att enbart köpa en bok och läsa, säger någon.

I samtalsgruppen är man också helt överens om att mångfaldsperspektivet är basalt i arbetet med digital delaktighet. Det ska vara självklart! Därför skulle samverkan med till exempel sfi behöva utvecklas. Där är man redan bekant med de svårigheter som kan uppstå när man blandar språk i samma grupp. Den erfarenheten och kunskapen om sfi-studerandes förutsättningar skulle behövas i KlickIT.

Andra erfarenheter som gruppen beskriver är:

Det är en tydlig skillnad mellan dem som har dator hemma och dem som inte har det. Därför skulle den bästa gruppindelningen troligtvis vara just utifrån tillgång till dator i hemmet.

Invandrare som inte kunde svenska så bra hjälpte varandra i grupperna. Men det fanns också deltagare som var analfabeter. Då är det mycket svårt eftersom det mesta är textbaserat.

Vissa deltagare har gått datakurs i någon form tidigare men behöver hjälp att komma vidare och få arbeta i egen takt. Många gick faktiskt till biblioteket för att öva på datorerna mellan kurstillfällena. Det hänger på hur långt man har geografiskt till sitt närmsta bibliotek.

Det är viktigt att förankra arbetet brett så att andra kommunala verksamheter kan stödja den. Hjälp behövdes till exempel vid något tillfälle med uppkoppling, kablage och bärbara datorer från kommunens IT-avdelning men beredskapen fanns inte för att täcka ett sådant behov.

Bärbara datorer på alla bibliotek och trådlöst nätverk skulle lösa en stor del av problematiken! Datorerna idag räcker inte till för vardagsbehovet och ännu mindre för kurserna!

Samtalsgruppens deltagare diskuterar samverkan med studieförbunden och hur ett sådant arbete skulle kunna utvecklas och tas tillvara på ett bättre sätt. En deltagare säger att studieförbunden skulle kunna haka på mycket aktivt och erbjuda cirklar om bildhantering, foto och annat som kursdeltagarna blir nyfikna på. Många bibliotek har idag enkla kurser men de ska bara ge en bas, en grundläggande folkbildning.

”Att den digitala delaktigheten ska öka borde finnas med i den regionala kulturplanen”, säger en person. ”Det är ett arbete som är viktigt för många verksamheter och som borde vara en del i det regionala utvecklingsarbetet.”

”Det ska vara kul! Nytt och nöje, men det måste få ta tid. Var och en lär i sin egen takt och utifrån sina behov!”

”Man måste komma ihåg att människor har olika förutsättningar. En del kan lära sig själva, andra kan inte det. En del kan svenska, andra inte. En del har dyslexi – andra har digital dyslexi.”

Gruppen avslutar sitt gemensamma samtal med att diskutera vilka behov man ser framöver. Det är tydligt att det finns ett behov av en regional samordnare för att arbetet ska flyta på och erfarenheterna tas tillvara. Det behövs också en bra gemensam marknadsföring. Linnéuniversitetet är en resurs man också skulle kunna använda och som skulle kunna hjälpa till med att till exempel utveckla undervisningsmaterial.

Man behöver jobba mycket med den politiska förankringen, säger gruppen. Annars finns risk att kunskapen inte ökar på beslutsnivå och att det får negativa konsekvenser för hela arbetet.

”För att väcka intresse för Internet kan man utgå ifrån områden där det finns engagerade människor och mycket material. Släktforskning till exempel. Eller

musik/artister, historia, andra länder och folk. Det viktiga är att man förstår vad man kan använda Internet till. Nyttan och nöje som sagt!”

”Bankerna borde ha datorbås och en bankvärd som visar folk hur man använder Internetbanken. Vi får mycket frågor om just banktjänster från besökare till biblioteken. Vi hänvisar folk till banken men vet ju inte om de verkligen får hjälp där”.

”Det är kul och positivt att KlickIT finns. Viktigt! Vi kan känna oss stärkta av samarbetet och vi kan vara en del av den nationella Digidel-kampanjen.”

Att utveckla vidare

- Samverkan med sfi skulle kunna utvecklas för KlickIT. Inom sfi finns viktiga målgrupper för KlickIT och det finns också erfarenheter som kan behövas för dem som håller kurser i KlickIT
- Mångfaldsperspektivet ska vara en självklarhet! Tillgång till tolkhjälp är nödvändig.
- Bärbara datorer, trådlös uppkoppling och projektor behövs för varje bibliotek för att arbetet ska flyta smidigt. Varje deltagare bör få sitta vid en dator!
- Kursdeltagare skulle kunna grupperas efter tillgång/ingen tillgång till dator i hemmet
- Aktiviteter behövs för att öka kunskaperna om att det finns ett digitalt utanförskap som inte löses genom att man äger en dator
- Samverkan med studieförbunden bör vidareutvecklas. Genom KlickIT finns möjligheter att erbjuda studiecirkel och andra aktiviteter som påbyggnad för de som vill lära mer.
- En regional samordning och samlad marknadsföring är nödvändig för att ge starkare effekter och bidra till god kvalitet

Hanna Sjölin, bibliotekarie vid Värnamo bibliotek och regional projektledare för KlickIT sedan januari 2011 (Intervju)

Förväntningar

”Drivkraften i projekt IKT-lyftet gjorde att jag såg behovet, säger Hanna. Det kändes självklart att vi även i Jönköpings län skulle dra igång arbete för att öka den digitala delaktigheten.” Hon säger också att det kändes självklart att folkbildningen i bred bemärkelse skulle jobba tillsammans och då var det klokt att ha verksamheten på biblioteken för att nå många. Dit kommer även folk som inte anmäler sig till traditionella cirklar.

Fyra kommuner och tre studieförbund var tänkta att delta i förstudien KlickIT: Habo, Mullsjö, Jönköping, Värnamo samt studieförbunden ABF, NBV och Vuxenskolan. Arbetet startade i två kommuner, Värnamo och Jönköping. Enligt projektplanen skulle förstudien KlickIT avslutas sista jan 2011 men man bestämde sig för att fortsätta för att hinna genomföra det man tänkt sig, berättar Hanna. Hon var engagerad av Länsbibliotek Jönköping för att arbeta med KlickIT och gick in som projektledare för våren 2011 på 25 %.

Erfarenheter

Hannas erfarenhet är att det har varit svårare än förväntat att få människor att se att det finns ett digitalt utanförskap och att detta utanförskap orsakar problem. Biblioteken ser problematiken i vardagen när besökare på biblioteken frågar och ber om hjälp. Det kan vara svårare för andra som är längre bort från det dagliga mötet med människors vardag. "Arbetsförmedlingen ser antagligen också problemet eftersom de kommer i kontakt med arbetsökande", menar Hanna. Några av kurserna i KlickIT har haft deltagare som AF rekryterat.

En annan erfarenhet beskriver Hanna så här

"Det har varit mycket svårare att rekrytera kursledare än vad vi trodde. En svårighet har varit att vi först hamnade i en sorts konkurrenssituation mellan KlickIT och studieförbunden. Man har sett detta som en konkurrerande verksamhet och kanske haft svårt att se möjligheterna – att vi här gemensamt kan skapa ett nytt rekryteringsunderlag för studiecirkel som kan bygga vidare på den enkla baskunskap man får genom KlickIT. Vi har valt att marknadsföra KlickIT neutralt som ett projekt, just för att inte låsa folk".

Situationen har nu svängt och flera studieförbund är med på tåget inför fortsättningen och de flesta av länets kommunbibliotek också. "Det är väldigt positivt, säger Hanna. Då har ju KlickIT fungerat som förstudie och vi har kunnat ta tillvara på erfarenheterna!"

Eftersom det inte gått att rekrytera ideella krafter som kursledare, kommer studieförbunden i stället att gå in med medel och arvodera i fortsättningen. Det medför krav på noggrannhet i fördelningen av antal deltagare till kommande KlickIT-kurser så att de stämmer proportionellt med studieförbundens bidrag. Även fortsättningsvis är den gemensamma inställningen att det ska vara gratis att få ta del av denna grundläggande dator- och Internetkunskap. Inom KlickIT hade man hoppats på studieförbundens medlemsorganisationer som ideella krafter. De utbildar sina medlemmar om Internetanvändning men har hittills inte varit intresserade av att gå utanför den egna rörelsen.

Hanna beskriver deltagarnas reaktioner som mycket positiva. De vill lära sig mera och är tacksamma för möjligheten som KlickIT gett. "Det är mycket tydligt att vi fyller ett behov!"

För biblioteken i länets kommuner har arbetet allt mer blivit en självklar uppgift, säger hon. Bibliotekens funktion som kulturinstitution är lätt att se och förstå för alla. Men bibliotekens uppdrag för demokrati, kunskap/lärande och informationssökning är svårare att uppfatta. KlickIT har blivit ett sätt att göra bibliotekens kompetens och arbete inom detta område tydligare.

I planeringen för KlickIT ingick också att bibliotekspersonal och kursledare skulle kunna aktivt lära av varandra genom gemensamma regionala arrangemang. Det visade sig kräva för mycket resurser och tid att genomföra. Samverkan framöver får i stället utvecklas lokalt i egen takt. Men i inledningsskedet genomfördes en gemensam studieresa och i november hölls en gemensam konferens som lockade många deltagare.

Hanna och Mia Olausson har båda arbetat med digital delaktighet 25 % för Länsbibliotek Jönköping, utöver sin anställningar vid Värnamo respektive Nässjö bibliotek. De bjöds in för att berätta om KlickIT då alla länets kulturchefer

träffades genom landstingets kulturenhet. De har också träffat länets informatörer. Informatörerna arbetar med att utveckla kommunernas information och e-tjänster och såg det som självklart att man också måste arbeta för att medborgarna kan använda tjänsterna. Den kontakten bör man bygga vidare på, anser Hanna.

Hanna beskriver planeringen för det fortsatta arbetet:

”Det blir alltså arvoderade kursledare. Studieförbunden går in med medel för detta och det ska även fortsättningsvis vara gratis för deltagarna. Det gemensamma målet är att nå 5000 personer i Jönköpings län 2011-2013. Länsbibliotek Jönköping kommer att avsätta tid för den regionala samordningen och KlickIT övergår från att vara en förstudie till att bli ett utvecklingsarbete med en ledningsgrupp”.

Reflektioner och synpunkter

För att arbetet i KlickIT ska vara effektivt och nå sitt mål måste kunskapen öka hos beslutsfattare om problematiken med det digitala utanförskapet, framhåller Hanna. Det politiska stödet är mycket viktigt. Till exempel skulle flera kommuner kunna bjuda in representanter från utvecklingsarbetet till kommunstyrelsen för att få föredragningar om verksamheten. Värnamo kommun har gjort det hittills och det gav god effekt. En debattartikel i Värnamo Nyheter och i Smålandstidningen gav däremot inga reaktioner.

Hanna menar att en fortsatt dialog med kommunernas informatörer skulle vara en bra satsning. På så sätt kan kommunernas arbete med att utveckla e-tjänster och digital information samverka med KlickIT. För att samverka med andra ska kunna bli effektiv och arbetet drivas på ett tydligt sätt är det viktigt med regional samordning.

Kursmaterialet behöver ha gemensam bas men kunna utvecklas och förändras efter såväl deltagare som kursledare.

Hanna citerar Hanne Verde, bibliotekschef i Larvik, Norge och säger att digital kompetens är som att lära sig ett nytt språk. Om man inte är digitalt delaktig, det vill säga har vana och kunskap att använda Internet för att underlätta sin vardag, måste man få lära sig.

Att utveckla vidare

- Skapa aktiviteter för att öka förståelsen på alla nivåer för problematiken med digital delaktighet
- Vidareutveckla dialogen med informatörsnätverket i länet för att få mer långsiktigt och hållbart resultat av insatserna
- Stärka samverkan med studieförbunden
- Sammanhållen regional samordning även fortsättningsvis

Karin Widerberg, ABF. Ledamot i styrgruppen för KClickIT(Intervju)

Förväntningar

Att alla medborgare kan vara digitalt delaktiga ser Karin som en stor och viktig fråga att arbeta med. "En självklar folkbildningsfråga – kanske den största i vår tid", säger hon. Därför var det naturligt för ABF att engagera sig från start. Det har varit mycket positivt med länsbibliotekets engagemang och det stora arbete länsbiblioteket lagt på förankring och dialog inför ansökan till Regionförbundet Jönköpings län, säger Karin. Hon har också sett det som självklart att bred samverkan måste till för att öka den digitala delaktigheten och att Länsbildningsförbundet samt studieförbunden och deras medlemsorganisationer skulle engagera sig i arbetet med KclickIT.

Erfarenheter

Karins beskriver sin förvåning över hur svårt det är att få gehör för själva problemet – att det finns ett digitalt utanförskap i Sverige. KclickIT har utgått ifrån samma statistikunderlag som den nationella kampanjen Digidel2013 gör, det vill säga den årliga undersökningen som publiceras i rapporten Svenskarna och Internet. Enligt denna rapport 2010 står ca 1,5 miljoner människor utanför. Men en vanlig invändning är ändå att detta är ett lyxproblem som enkelt kan lösas av varje individ genom att man skaffar dator och uppkoppling. Sedan antas man lära sig själv automatiskt, säger Karin. Därför har det från flera andra aktörer inte ansetts nödvändigt med engagemang utöver det man gör i ordinarie verksamheter. Detta synsätt får negativa effekter på alla nivåer och inte minst för de människor som behöver stöd och insatser.

En annan erfarenhet är att arbetet i KclickIT ännu mera behöver kopplas till det regionala utvecklingsarbetet med utbildning, näringslivsutveckling och demokratisk delaktighet. Annars finns risk att regionala företrädare ser KclickIT som en lokal kommunal fråga, menar Karin.

"Och i värsta fall ser man det som en lokal verksamhet för studieförbund och bibliotek och ser inte den samhällsekonomiska och demokratiska vinsten."

"Samverkan med länsbiblioteket och länsbibliotekets stora engagemang och initiativ har varit helt avgörande", säger Karin. "Och att hålla kurser i bibliotekens lokaler har varit en bra satsning. Alla hittar dit, det är kravlöst och uppfattas som en neutral plats". Hon framhåller att det är särskilt viktigt att arbeta för digital delaktighet i socialt utsatta områden. Där är ofta biblioteket en bra plats att vara på. Hon menar att det är självklart att fortsätta arbetet med KclickIT.

"KclickIT-deltagarna är mycket nöjda och vi måste fortsätta med arbetet – det är nödvändigt. ABF kommer att fortsätta på något sätt."

Reflektioner och synpunkter

Att hitta ett sätt att öka förståelse och kunskap om hur den digitala delaktigheten faktiskt ser ut och vad en ökad delaktighet skulle kunna innebära för både individ och samhälle, är en stor fråga att ta tag i för styrgruppen framöver, menar Karin. Tänkbara vägar skulle kunna vara att arrangera en regional hearing i frågan och kanske att anordna träff med representanter från någon annan region där man arbetar aktivt med detta. Regionala företrädare, beslutsfattare, politiker ser hon som målgrupp för ett sådant arrangemang.

För studieförbunden innebär KlickIT en möjlighet att marknadsföra också sitt ordinarie utbud och att nå nya människor, potentiella cirkeldeltagare, säger Karin. Hon menar dock att det har funnits risk att man från studieförbunden uppfattat KlickIT och även biblioteken som konkurrerande verksamhet. Men KlickIT ger bara det allra mest grundläggande i dator- och Internetanvändning. De flesta vill lära sig mer och då kan en studiecirkel vara nästa steg. Karin säger att studieförbundens intresseorganisationer som till exempel PRO är viktiga att få med både nationellt och regionalt. Det skulle ge en viktig signal för medlemmarna. Detta är en fråga studieförbunden kan diskutera gemensamt. Länsbiblioteket har lagt mycket tid och energi på att få med många aktörer i KlickIT. Ett fortsatt arbete måste bygga på de aktörer som är snabba att nappa på att göra insatser, menar Karin.

Frågan om digital delaktighet bör ses som en allmänpolitisk fråga. Företag kan också tjäna på att engagera sig för att öka användningen av sina e-tjänster.

”Vi i styrgruppen behöver trycka mer på det regionala utvecklingsperspektivet. Att arbeta för att öka den digitala delaktigheten är att ge bättre grund för utbildning, företagande och tillväxt. Därför kan det inte vara en enskild kommunal fråga utan också vara avgörande för regionala aktörer att engagera sig i”, säger Karin.

Att utveckla vidare

- Att fortsätta att utveckla samverkan med de aktörer som nappar för att få ännu bredare uppslutning
- Att genomföra insatser regionalt för att öka kunskap och förståelse för frågan om digital delaktighet
- Att verka för att frågan ses som allmänpolitisk och viktig för den regionala utvecklingen

Avslutande kommentar

”När blir nästa kurs?” är den vanligaste frågan, enligt kursledaren Emma Bergenholtz i Värnamo. Samma erfarenhet beskrivs från liknande kurser i till exempel Östergötland, Katrineholm och Alingsås. När människor som inte haft kunskapen att använda Internet och e-tjänster får möjlighet att lära sig enkel grund, kravlöst och utan kostnad, då vill man lära sig mer.

Digitalt utanförskap - finns problemet?

I de utvärderande samtalen uttrycker deltagarna en frustration över att många inte har kunskap om att det finns ett digitalt utanförskap i Sverige. Att det finns de som tror att det kan lösas enkelt genom att man skaffar sig en dator.

”Kanske blir det allt svårare för dem som kan detta att förstå att vi finns, vi som inte kan?”, funderar en kursdeltagare i Värnamo.

Regeringens bredbandsstrategi

(<http://www.regeringen.se/content/1/c6/13/46/33/61e77df0.pdf>) har som mål att 90 % av alla hushåll och företag år 2020 ska ha tillgång till bredband om minst 100 Mbit/sek. Målet kommer att nås, bedömer Bredbandsforum

(<http://www.bredbandivarldsklass.se/sv/Nyheter/Goda-mojligheter-att-na-regeringens-bredbandsmal/>). Vi har i Sverige en snabb utbyggnad och likaså en snabb utveckling av antalet e-tjänster. Desto svårare blir det då för dem som står utanför att hänga med. Vardagen kan bli både krångligare och dyrare när man inte kan använda e-tjänster hos banker och myndigheter, anställningsbarheten blir lägre och man får som förälder svårt att bistå barn med skolarbete. Att studera på distans blir också problem, liksom att söka jobb digitalt. Kravet på digital delaktighet ökar snabbt för alla.

1,5 miljoner svenskar från 16 år och uppåt använder aldrig eller sällan Internet och e-tjänster. De utgör 20 % av Sveriges befolkning! Det finns ett starkt samband mellan användning av digitala tjänster och socioekonomiska villkor. Åldern har starkast inverkan, därefter inkomst och utbildning. Sambanden är svaga bland de yngre men starka hos de äldre (Stiftelsen.SE och World Internet Institute, Svenskarna och Internet 2010, www.internetstatistik.se) Även bland unga människor finns problematiken. Ett av hindren är självförtroendet, en bristande tilltro till sin egen förmåga att lära nytt. Ett annat problem är att man inte ser nyttan. Man har klarat sin vardag hittills med den teknik man är van att hantera (Olle Findahl: *Äldre svenskar och Internet 2010*, http://www.iis.se/docs/Aldre_svenskar_och_internet_2010.pdf). Eftersom detta berör så stor del av Sveriges befolkning och ett digitalt utanförskap får återverkningar på många delar av vardag och arbetsliv, kan man med fog säga att detta är den största folkbildningsfrågan i modern tid.

Digital delaktighet – en regional utvecklingsfråga

”Att arbeta för att öka den digitala delaktigheten är att ge bättre grund för utbildning, företagande och tillväxt. Därför kan det inte vara en enskild kommunal fråga utan också vara avgörande för regionala aktörer att engagera sig i”, säger Karin Widerberg i styrgruppen för KlickIT.

Det arbete som startat genom den praktiska förstudien KlickIT i Jönköpings län har satt fokus på problematiken och tagit fasta på nyckeltermerna individanpassat, enkelt och gratis. Både kursdeltagare och kursledare beskriver erfarenheterna

från kurserna som mycket positiva. Tempot är anpassat efter deltagarna, undervisningen ger det mest basala, självförtroendet ökar och det är inspirerande att upptäcka tjänster man har direkt nytta av, både praktiskt och för egna intressen. Efter en sådan start vill man gå vidare. Att så många som möjligt är digitalt delaktiga bör vara lönsamt inte bara för den enskilde utan också för samhället i stort. Erfarenheterna från KlickIT skulle därför kunna vara intressanta ur flera regionala aspekter, till exempel tillväxt, utbildningsnivå, anställningsbarhet och folkhälsa.

Länsbibliotek Jönköping (<http://www.f.lanbib.se/>) tog ursprungligen initiativet till KlickIT och har i samverkan med Jönköpings läns bildningsförbund (<http://www.jlbf.nu/>) och studieförbunden ABF, NBV och Vuxenskolan arbetat regionalt samordnande och utvecklande med förstudien. Vikten av en regional samordning av arbetet och gemensam marknadsföring poängteras av samtalsgruppen i Jönköping.

En av utmaningarna i arbetet är att finna sätt att kunna erbjuda grundläggande Internetkunskap gratis till dem som behöver. I ett sådant arbete kan det finnas många aktörer som engagerar sig och satsar. Det bör finnas samhällsekonomiska vinster att göra på att den digitala delaktigheten ökar. I Katrineholms kommun har kommunstyrelsen fastlagt arbetet med att öka den digitala delaktigheten i sin verksamhetsplan 2011-2013. I flera län och regioner diskuterar man digital delaktighet som en fråga för den regionala utvecklingen och därmed viktig för flera än bibliotek och studieförbund.

Samverkan för att nå många

Över hela landet pågår nu liknande satsningar (www.digidel.se). IT-minister Anna-Karin Hatt arbetar fram en digital agenda för Sverige och bibliotekens och folkbildningens gemensamma arbete för att öka den digitala delaktigheten har vid flera tillfällen uppmärksammats nationellt (Internetdagarna 2010 bland annat). Samverkan mellan bibliotek och folkbildning ger en unik möjlighet att nå många och att använda den samlade erfarenheten för att utforma bra undervisning och stöd. Bibliotekens lokaler är öppna och tillgängliga, de flesta hittar dit. Det är kravlöst och neutralt. Även efter avslutad kurs kan man gå dit och få hjälp som en del i bibliotekets normala service gentemot besökarna.

Samverkan ger också en unik möjlighet att nå nya grupper av människor. Biblioteken får nya besökare och studieförbunden har chansen att vid kurstillfällena marknadsföra sitt ordinarie utbud, direkt till dem som det berör. I flera av samtalen lyfts just möjligheten till marknadsföring för studieförbunden som något som skulle kunna utvecklas mera.

"Mångfaldsperspektivet ska vara en självklarhet när vi jobbar med detta!", säger man i samtalsgruppen i Jönköpings kommun. Många invandrare besöker biblioteken för att skaffa sig information om Sverige, använda datorerna, hitta läsning på eget språk och på svenska. Den 1 december 2010 trädde etableringsreformen i kraft, med Arbetsförmedlingen som ansvarig myndighet (<http://www.regeringen.se/sb/d/2279/a/135426>). Varje nyanländ ska utifrån sina egna förutsättningar få stöd att snabbare etablera sig i Sverige. Samhällsinformation är en viktig del i detta. Att kunna använda en dator och söka information på Internet är rimligen en bra kunskap i sammanhanget. En utvecklad samverkan från aktörerna i KlickIT med såväl sfi som Arbetsförmedlingen lokalt

skulle därför kunna ge positiva effekter. I Jönköping efterfrågar man tolkhjälp vid Internetkurserna, något man också skulle kunna samverka om.

Tillgång till teknik

Tillgång till teknik är viktig, dels för bibliotekens vardagliga arbete med information, e-tjänster och Internetstöd, men också för att man ska kunna erbjuda en god lärmiljö utan att inkräkta på andra besökares användning av bibliotekets tjänster. En del studieförbund har mobila datorparker som används i arbetet med digital delaktighet eller som lånas ut till biblioteken för samma sak.

”Det borde finnas kurser utanför centrum. Alla kan inte åka. Om man hade bärbara datorer skulle man kunna ha kurser på många ställen”.

Internetanvändningen är lägre i glesbygden (www.internetstatistik.se). Ser man inte nyttan av att lära sig använda Internet, är motivationen låg för att resa till en kurs – eller att betala för den. Bärbara datorer och trådlös uppkoppling gör det möjligt för kursanordnare och bibliotekspersonal att nå fler, även på små orter. Andra aktörer i en kommun kan också genomföra kurser och Internetvisningar på arbetsplatser som till exempel äldre- och serviceboenden, förskolor, serviceenheter etc om det finns en mobil datorpark att tillgå.

Att utveckla vidare

Det finns många erfarenheter att ta vara på från arbetet med KlickIT och förstudien får därför sägas väl ha fyllt sitt syfte. Det framgår tydligt i sammanställningarna från samtalen och intervjuerna vad som kan och bör utvecklas vidare både mer övergripande på längre sikt och i det praktiska, nära utvecklingsarbetet. Och det är inte så mycket som skiljer i synpunkterna från de olika samtalstillfällena.

Sammanfattningsvis:

- Att öka kunskapen om problematiken och utbyta erfarenheter på regional nivå med andra liknande satsningar (till exempel i Östergötlands län, Kalmar, Kronoberg och Blekinge län, Region Skåne, Västra Götalandsregionen, m fl)
- Att samordna arbetet och marknadsföring regionalt
- Att stärka mångfaldsperspektivet genom att hitta stöd från andra aktörer till exempel sfi och Arbetsförmedlingen
- Att utveckla samverkan bibliotek och folkbildning ytterligare
- Att se över möjligheterna att utöka det tekniska stödet i kommunerna

De relativt samstämmiga synpunkterna från kursdeltagarna kan sammanfattas:

- Kursdeltagarna är mycket nöjda och anser sig ha fått god grundläggande hjälp på ett individanpassat och pedagogiskt sätt. Detta har gett mersmak, man vill lära sig mer. Att kunna använda Internet ses som en självklar demokratisk rättighet man måste få hjälp att lära sig eftersom samhället kräver kunskapen.

”Tack för detta – och det måste fortsätta!”

(citat från kursdeltagare, Värnamo)