

Digitala mobila projektet

Ett projekt med stöd från Kulturrådet,
Stärkta bibliotek



Linköpings stadsbibliotek,
september 2023 - maj 2024

Innehåll

Sammanfattning.....	3
Projekt mål.....	4
Bakgrund och tidigare projekt.....	4
Ekonomi och styrdokument.....	5
Projektbudget.....	5
Bibliotekslagen (2013:801).....	5
Biblioteksplan, 2020-2024 för Linköpings kommun.....	5
Nämndmål utifrån enhetsplanerna, 2023 och 2024, Linköpings stadsbibliotek.....	5
Linköpings kommuns kulturpolitiska program, I samtiden för framtiden, 20190423 - fortsättningsvis.....	6
Varför digital delaktighet och för vem?.....	6
Genomförda aktiviteter.....	7
LSS, daglig verksamhet, Valla folkhögskola.....	7
3D-skrivare på LSS-boende.....	8
Digitalhjälp Skäggetorps centrum.....	9
Vikingstads hembygdsförening, dokumentation av hembygden.....	11
Stadsmissionen, personer i arbetsmarknadsåtgärd.....	12
Kurstillfällen på en träffpunkt för seniorer i Linköpings kommun.....	13
Digitalhjälp för seniorer på kommunens träffpunkter.....	15
I det större perspektivet, vi vinner mera.....	17
Teknikinköp.....	17
Slutsatser.....	18

Sammanfattning

Digitala mobila projektet, med finansiering från Kulturrådet, genomfördes mellan september 2023 till och med maj 2024. Arbetet har varit mobilt i den mening att aktiviteter har ägt rum utanför bibliotekets lokaler för att fler skulle kunna få både hjälp och stöd i sin digitala vardag. Genom projektet har grupper och individer handletts och tagit del av ny teknik och e-tjänster på ett enkelt och lustfyllt sätt. Det har inneburit samverkan med olika föreningar, organisationer och kommunala verksamheter för att komma nära dem som är i behov av stöd.

Projektet är en satsning på kunskapsspridning och stöd för målgrupper som lätt hamnar i utanförskap med tanke på det höga digitaliseringstempo som råder i samhället. Vår vardag bygger till stora delar på att vi, medborgare, behärskar digitala verktyg som förenklar möjligheten att vara engagerade samhällsmedborgare. De som inte använder internet och e-tjänster riskerar att hamna i ett läge där de blir ofrivilligt åsidosatta.

Genom kunskap fattas välgrundade beslut i vilken omfattning man vill ta del av det digitala livet och det är här vi genom de besök vi utfört kunnat vara med och göra skillnad. Utöver okunskap så finns oro för vad som kan hända på nätet. I projektet har vi kunnat stötta medborgare att agera mer självständigt för ett liv med ökad kunskap för att kunna göra medvetna val.Handledning i samhällets såväl som bibliotekens e-tjänster har ingått.

Med kreativa digitala workshops har vi introducerat digitala verktyg som inte finns i varje hem. Att arbeta mobilt och gå utanför biblioteket och möta upp i miljöer där deltagarna känner sig hemma, ibland tillsammans med deras personal har varit meningsfullt. Genom biblioteket kunde fler få tillgång till utrustning som vi lånade ut. I projektet har vi agerat förebyggande och köpt in teknikutrustning för framtida användning.

Vi riktade oss till personer och grupper som vi fann vara i behov av vägledning. Det innebar besök med handledning på LSS - daglig verksamhet och LSS - boenden. Vi hade aktiviteter på träffpunkter för seniorer, hos Stadsmissionen och Vikingstads hembygdsförening. Vi vände oss även till Röda korset i skäggetorps centrum och genomförde regelbunden digitalhjälp under en längre period.

Projektet visar att den personliga servicen är grundläggande för att få fler att känna sig bekväma med att använda sina smarta telefoner och andra enheter för att ta del av det som erbjuds digitalt. Behovet är stort och kunskapsnivåerna skiftar markant. Det gäller att möta upp på rätt nivå då grupperna inte på något sätt är homogena.

Individens önskemål och förutsättningar måste komma i första hand för att kunna motivera och få fler att känna inspiration och nyttja samhällets digitala möjligheter. Samverkan med andra verksamheter som också introducerar och guidar hos olika målgrupper är vägen framåt. Från projektets sida poängterar vi också nödvändigheten av tydliga rutiner för biblioteksmedarbetare för att möta det stora behov av stöd som finns. Sett ur den pågående diskussionen i biblioteksvärlden om vad som är bibliotekens roll dvs, gränsdragningar för vad vi som bibliotek hjälper till med i fråga om digital handledning, har spännvidden varit stor. Handledning i samhällets e-tjänster såväl som bibliotekens har ingått.

Projektmål

Det övergripande målet för projektet har varit att öka den digitala kompetensen och få fler digitalt delaktiga i de grupper som projektet vänt sig till.

Linköpings stadsbibliotek har tagit initiativ och genomfört aktiviteter för att möta upp och bistå dem som är i behov av stöd med intentionen att fler ska bli mer digitalt delaktiga i dagens samhälle. Genom att arbeta uppsökande och ge aktiv handledning har syftet varit att nå enskilda personer samt grupper i olika verksamheter där behovet setts som stort. Med inspiration och skaparanda har vi arbetat för att öka motivationen i de sammanhang där aktiviteterna har ägt rum. Det handlar om att stärka den egna förmågan, att våga prova och upptäcka de fördelar som den digitala världen erbjuder.

Inom projektet har vi fokuserat på flera av bibliotekets prioriterade grupper såsom personer inom LSS-verksamhet men även äldre och andra identifierade grupper som riskerar att hamna i ett utanförskap med tanke på det höga digitaliseringstempot.

Bakgrund och tidigare projekt

Sedan 2021 har Linköpings stadsbibliotek arbetat målinriktat med stöd från Kulturrådet för att utveckla bibliotekets mobila biblioteksverksamhet. Att främja tillgänglighet till biblioteksservice för ett aktivt samhällsdeltagande har varit ett centralt syfte.

Starten för satsningen med mobil biblioteksverksamhet togs i samband med den förstudie som Jan Holmbom genomförde på uppdrag av Linköpings stadsbibliotek. Där redogör han för den befintliga verksamheten men med ett tydligt framtidsperspektiv. Rapporten med titeln "Framtidens mobila biblioteksverksamhet" innehåller en redogörelse för hur framtidens mobila biblioteksverksamhet skulle kunna utvecklas. Den lyfter en mängd idéer inom tidsaspekten 20-25 år framåt i tiden. För att ta del av rapporten kontakta Linköpings stadsbibliotek.

*"Linköpings kommun ska vara ledande när det gäller mobil biblioteksverksamhet. Vi ska se till att biblioteken når alla. För vårt uppdrag är så pass viktigt."
(Holmbom s. 33, visionen för rapporten)*

Från februari 2022 till och med augusti 2023 genomfördes projektet "Mobil biblioteksverksamhet". Målet var att utföra delprojekt och aktiviteter i praktiken för att testa nya vägar framåt för verksamheten. Tonvikten låg på att nå fler och nya användare samt bibliotekets prioriterade målgrupper med ett större utbud och innehåll. Målsättningen var också att på nya sätt öka bibliotekets relevans i samhället genom att synliggöra och tillgängliggöra verksamheten utanför befintliga lokaler.

Från förstudien användes valda delar men också flera nya egna uppslag när det prövades fram hur vi som bibliotek skulle kunna uppfylla bibliotekens demokratiska uppdrag på platser där människor rör sig i sitt dagliga liv. Emellanåt fick program som i vanliga fall hållits i våra bibliotekslokaler flyttat ut till andra platser i Linköpings omnejd.

Projektet gav värdefulla erfarenheter. Nya mötesplatser har skapats, vi har provat att ha programverksamhet på olika håll och fått nya låntagare på landsbygd så väl som i staden. Vi har även haft en bredd ifråga om samverkanspartners och visat att vi vill synas och finnas till för alla. För att ta del av rapporten kontakta Linköpings stadsbibliotek.

Ekonomi och styrdokument

Projektbudget

Kulturrådet beviljade 500.000 kr till projektet. Dessa medel fördelades enligt följande:

Personalkostnader: 398 935 kr

Verksamhetskostnader: 101 065 kr

I verksamhetskostnader ingår i huvudsak teknikinköp men även marknadsföringsmaterial och resekostnader.

Bibliotekslagen (2013:801)

Bibliotekens styrdokument och uppdrag. Nedan följer ett par texter angående bibliotekens uppdrag som särskilt understryker bibliotekens demokratiska roll.

2 §: "Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska främja litteraturens ställning och intresset för bildning, upplysning, utbildning och forskning samt kulturell verksamhet i övrigt. Biblioteksverksamhet ska finnas tillgänglig för alla."

7 §: "Folkbiblioteken ska särskilt främja läsning och tillgång till litteratur. Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet."

Biblioteksplan, 2020-2024 för Linköpings kommun

Biblioteksplanen, det lagstadgade styrdokument som varje kommun ska ha. Planen syftar till att lyfta fram ambitioner och vägar framåt för de bibliotek som kommunen är huvudman för. Nedan följer aktuella utvecklingsområden för Linköpings stadsbibliotek:

- Nå fler
- Demokrati och yttrandefrihet
- Läslust
- Det livslånga lärandet

Nämndmål utifrån enhetsplanerna, 2023 och 2024, Linköpings stadsbibliotek

Aktiviteterna i enhetsplanerna har fokus på vad enheten ska förbättra och utveckla i verksamheten under 2023 och 2024 och vad som är löpande verksamhet. Nedan listas de nämndmål bibliotekets aktiviteter baseras på:

- Ett mångfasetterat kultur-, fritids- och idrottsliv
- Mötesplatser och anläggningar upplevs trygga och välkomnande
- Ett synligt kultur-, fritids- och idrottsliv

- God ekonomisk kontroll
- Effektiva administrativa processer
- Hållbar verksamhet
- Goda arbetsplatser
- Nya vägar för kompetensförsörjning

Linköpings kommuns kulturpolitiska program, I samtiden för framtiden, 20190423 - fortsättningsvis

Det kulturpolitiska programmet är framtaget med syftet att presentera en tydlig kulturpolitisk inriktning som blir vägledande och styrande för alla kommunala verksamheter. Nedan listas Linköpings kommuns fem fokusområden:

- Kulturlivets scener och mötesplatser, där frågor kring scener och mötesplatser är centrala, för att kunna skapa ett starkt kulturliv.
- Kulturen och det livslånga lärandet, där kulturens roll för upplevelser och lärande, riktat till alla åldrar lyfts fram.
- Linköpings kreativa aktörer, där förutsättningarna att verka som kulturaktör är i fokus.
- Mångfald av möjligheter, där utvecklingen av kulturutbudet sätts i relation till publik och mottagare.
- Kultur för sin samtid och framtid, där mål för att stärka kulturens roll idag och i framtiden ryms.

Varför digital delaktighet och för vem?

Att vara digitalt delaktig i samhället är i dag en självklarhet. Det är avgörande för att bygga ett mer inkluderande, demokratisk, ekonomiskt starkt och säkert samhälle. Till detta ska läggas att alla har rätt att delta i samhället på lika villkor. Fördelar med ökat användande av internettjänster kan ses på flera plan, exempelvis med tanke på den egna hälsan. Det finns möjlighet att med teknikens hjälp främja det egna välmåendet. Detta genom att öppna upp för kultur, nöjen och annat som skapar mening i vardagen. Biljetter av olika slag bokas exempelvis med fördel digitalt.

Allt fler tjänster i samhället tillgängliggörs digitalt och ibland endast digitalt vilket kräver hantering av tekniska verktyg. Upplevelser och kreativa lösningar som digitala redskap möjliggör finns tillgängliga för en bred allmänhet, även sådant som bara för en kort tid sedan var få förunnat. Vi kan idag på egen hand producera egna föremål, bli egenutgivare av litteratur och aktivt och direkt debattera i olika forum.

Accessen till samhällstjänster har genomgått en stor förändring där information och bokning av traditionella tjänster har flyttats online för att öka tillgänglighet, effektivitet och användarvänlighet. Det innebär att medborgare får tillgång till tjänster som hälsovård, utbildning, sociala tjänster, kontakter med myndigheter och mycket mera genom digitala enheter istället för att behöva besöka fysiska platser eller använda pappersdokument.

För flera grupper i samhället kan digitaliseringen ses som ett hinder. I Sverige, som generellt ligger långt fram i den tekniska utvecklingen, finns många människor som inte är digitalt delaktiga och därmed riskerar att hamna utanför när samhällsnyttiga funktioner flyttas ut på internet. Det finns ett glapp som riskerar att leda till utanförskap. En enkel handling som att parkera sin bil på stan kräver oftast användningen av en mobiltelefon med tillhörande app. Det finns även en integrationsaspekt att ta hänsyn till vilket vi återkommer till under rubriken Stadsmissionen, personer i arbetsmarknadsåtgärd.

Bibliotekens demokratiska uppdrag står i fokus för samtliga medarbetare. Bibliotekslagen slår fast att biblioteken ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning. Biblioteken har en viktig roll att fylla när lärandet och informationsvägarna i mångt och mycket sker digitalt. Biblioteket behöver utveckla sin lärmiljö även utanför bibliotekslokalerna. Vi behöver möta upp i människors vardag och bidra till att skapa digital delaktighet nära dem som behöver stöd.

Nedan redovisas genomförda projektaktiviteter där målgrupper har identifierats och kunskapsinhämtning ansetts angeläget. Vi har arbetat målmedvetet och med kreativa idéer för att locka fram lust och vilja för att lära och inspirera. Behovet av stöd har sett ut på olika sätt. Det kan vara för att komma igång från start eller att visa på vad mer som är möjligt utifrån de kunskaper som redan finns. Nybörjarkunskaper och uppfyllandet av ett basbehov har varit målet med våra insatser. Åtskilliga kontakter har tagits vartefter några valts ut och genomförts. Alla kontakter har inte lett till genomföranden men ändå bidragit till fortsatt kommunikation och i några fall mynnat ut i andra samarbeten. På barn- och ungdomssidan har vi exempelvis kunnat jobba vidare men på andra sätt i våra bibliotek.

Ett kortare projekt som detta kan också vara begränsande då det i flera verksamheter krävs planering i god tid samt att samarbetet löper längre i tid.

Genomförda aktiviteter

LSS, daglig verksamhet, Valla folkhögskola

En daglig verksamhet på Valla folkhögskola önskade samtal kring Internet och säkerhet då de i arbetsgruppen hade diskuterat sådana frågor. Gruppen vi besökte bestod av 7-8 män någonstans mellan 20-35 år och en arbetsledare där flera hade olika grad av intellektuell funktionsnedsättning. Vi bestämde att de skulle få två besök där det första tillfället fokuserade på integritet och säkerhet i en digital värld och där vi under det andra tillfället tog med VR-glasögon och pratade om nöje på nätet.

Vid det första tillfället utgick vi från boken Livet på Internet av Emma Sorbring, Lotta Löfgren-Mårtenson och Martin Molin. Vi använde också <https://natsakra.se> och <https://www.bibliotekenisollentuna.se/-/latt-pa-internet-lar-dig-med-om-hur-internet-fungerar>. Från Natsakra.se delade vi ut en handlingsplan för hur man kan tänka när det är något som verkar osäkert eller för bra för att vara sant. Deltagarna fick sedan utifrån egna exempel berätta om saker de varit med om på nätet och hur de hade tänkt och agerat i de situationerna. Vi hade en bra gemensam diskussion där i stort alla aktivt deltog med tankar och funderingar och gav varandra tips och råd. Samtalet var öppet och stöttande och det kändes som ett tryggt rum fast en del berättade om tillfällen när det inte hade gått bra. Vi pratade också om sex och porr på nätet och spel om pengar och hur man ska tänka där.

Även kring de ämnena var det ett bra och öppet samtal. Det kan annars vara områden som kan vara svåra att prata om rent allmänt och kanske ännu svårare med någon som har en intellektuell funktionsnedsättning.

Under träff två började vi med reflektioner från det första tillfället och deras arbetsledare sade att de hade pratat om säkerhet och hur man ska göra på internet vid fika- och lunchraster efter vårt besök. Deltagarna var också nöjda och tyckte att det varit givande. Vi pratade sedan om vad som är bra och roligt med Internet och alla berättade om vad de använde nätet till. Det var allt från att instagramma till att spela spel online. Vi tog sedan fram VR-glasögon och lät de som ville prova. Alla vågade inte riktigt, men de tyckte det var roligt att kunna se vad de andra gjorde på den delade skärmen. VR-glasögonvisningen var uppskattade och vi avslutade med att berätta att det gick att låna sådana glasögon och annan utrustning från biblioteket om de var intresserade att testa själva eller i gruppen.

I stort sett använder alla internet idag och även då de flesta som har någon form av intellektuell funktionsnedsättning. Den gruppen använder också internet för att göra alltifrån bankärenden, vara aktiva på sociala medier, spela spel och leta information. Tyvärr finns det personer som är beredda att använda nätet för att lura folk och det är svårt för alla att värja sig mot det. Särskilt utsatt kan man bli om man har någon form av intellektuell funktionsnedsättning. Att få tillfälle att öppet prata om hur man använder mobil och dator i grupp upplevde vi under våra träffar var värdefullt. Att ha något material att utgå från, vi hade boken och olika webbsidor, underlättade också samtalet. Diskussionen och tankar kan då också fortsätta i gruppen eller på egen hand utifrån det.

3D-skrivare på LSS-boende

Två gruppboenden för vuxna med intellektuell funktionsnedsättning besöktes för temaworkshop med 3D-skrivare. Det ena boendet var beläget i Lambohov och det andra i Kvinneby/Ekholmen. Under besöket ingick också en enkel inblick i hur man kan skapa och bygga en 3D modell med hjälp av en webbläsare och internet med hjälp av CAD (computer aided design).

Det handlar om en grupp personer som kan ha svårt att ta sig till ett bibliotek eller helt enkelt önskar få aktiviteten till sig. Vår avsikt var att inge skaparlust och att de vi besöker får upp ögonen för vad som är möjligt att tillverka med ett digitalt redskap som detta. Sannolikt blir det enklare att ta till sig ny teknik när man ser vad som faktiskt är möjligt. Det är även bekvämt och avstressande att befinna sig i hemmiljö vid inläring. Intrycken blir stora nog ändå.

Tanken med besöken var även att skapa intresse för biblioteket som samarbetspartner. Boendena låg i upptagningsområdena för Lambohovs bibliotek respektive Ekholmen, varför det var naturligt att väva in närheten till de lokala biblioteken i samtalen. Boende och personal informerades om våra digitala tjänster samt bibliotekets digitala kreativa verkstad, DKV.

Workshopen bestod av ett kreativt inslag i form av en intressant och rolig aktivitet där deltagarna styrde skapandet. Inför tillfället hade 3D-skrivare, tillbehör och förbrukningsmaterial köpts in och testats.

Idén var att varje deltagare skulle skapa något själv utifrån en egen tanke. Deltagarna fick rita på papper och med hjälp av handledare föra in det i ett CAD-program. Därefter kunde

det skrivs ut på 3D-skrivarna. Vi gick med andra ord från fysiskt skapande till digital behandling och tillbaka till ett fysiskt objekt. I workshopen lades fokus på deltagarnas egna intressen för att väcka inspiration till ett föremål. Av reaktionerna att döma gav det en känsla av välbefinnande att se att det här har jag gjort själv. Det som skapades var skyltar med personnamn, hockeylagnamn eller en form på. Nyckelringar blev resultatet från flera deltagare.

Med våra besök introducerades något nytt för gruppen som vi tror har goda chanser att ge upphov till fler aktiviteter tillsammans med biblioteket. Det gäller dock att avsätta resurser och hålla i kontakten. Som bibliotek behöver vi visa på flexibilitet och anpassa aktiviteter efter målgrupp. När biblioteket erbjuder digitala verktyg till låns bidrar vi till en ökad demokratisering genom att tillgängliggöra teknik som inte finns i varje hem. Det främjar möjligheten för fler att bli digitalt inkluderade. Det förbehålls då inte endast resursstarka personer utan flera grupper gynnas.

Det är viktigt att erbjuda verksamhet med god kvalitet för dem vi finns till för. Det gör vi genom att hålla oss till vår biblioteksplan och genom att vara lyhörda för våra användares behov. Det räcker inte med att enbart vilja, man behöver också ha kompetensen och det ställer krav på utbildarens kunskapsnivå.



Till vänster: Deltagarnas mallar och alster. Till höger: Andreas Krutholm förbereder 3D-skrivare.

Digitalhjälpen Skäggetorps centrum

Röda korsets språkcafé och läxhjälp är etablerat som mötesplats i Skäggetorp. Med hjälp av volontärer erbjuder Språkcaféet läxhjälp men också möjligheten att komma till en plats för att i lugn och ro tala svenska och träna på språket. Projektet har återkommande veckovis erbjudit digitalhjälp för samtliga besökande under perioden november 2023 - maj 2024. Digitalhjälpen har skett samtidigt och i samma lokal som intresserade kommit för läxhjälp och språkträning.

Idén med att erbjuda digitalhjälp i detta forum var att nå ut med vår verksamhet till en ny målgrupp på en plats som ligger utanför våra egna lokaler. Uppskattningsvis var det en fråga per besök som krävde någon form av digital handledning. Dessa frågor kunde handla om följande:

- Funktioner på bibliotekets hemsida. Omlån och reservation

- Nedladdning av dokument och mejlfrågor kopplat till kontakt med Migrationsverket
- Uppladdning av filer till elevportal SFI
- Spara dokument från Kivra till mobilen
- Bifoga filer i mejl
- Installera bankid på telefonen
- Vägledning på kommunens webbplats för att hitta studievägledning på vuxenskolan.
- Uppdatera appar och visa funktioner på Facebook och messenger
- komma igång med Google Meet
- Lära sig spela in video för att skicka muntliga övningar till lärare på SFI

Efter denna aktivitet kan man dra några slutsatser. Utifrån samtal med aktörer i området finns det ett behov av digitalhjälp i området. Majoriteten av besökarna kom däremot för att få hjälp med läxor och för att träna på språket, inte för att få digitalhjälp. Därmed kan man fundera på relevansen i att förlägga digitalhjälp i just detta forum. Det kan också vara så att det kräver mer tid att få det att fungera optimalt med fler besökande för just digitalhjälp. Framöver kan man fortsätta att ha digitalhjälp i området och med fördel förlägga den på en central mötesplats i eller omkring Skäggetorp Centrum. I kombination med detta bör man ha ett tätt samarbete med lokala aktörer, förslagsvis biblioteket på Agora, Kontakt Linköping, Statens servicecenter samt andra lokala föreningar och aktörer.

Marknadsföringen skedde med besök hos ett tiotal olika verksamheter i och kring Skäggetorps centrum. I möte med personalen på Agora informerade vi oss om möjligheterna med digitalhjälp i området och fann att det var bergräsat. Vid några tillfällen var även personal från Agora på plats under digitalhjälp. Att även lyfta Agora och dess verksamhet var viktigt. Det finns ett bibliotek på nära håll. Vi skulle också behövt kommunicera ut bredare och i ett tidigare skede för att få fler besökande. En ny tjänst kräver viss etableringstid. Flyers har delats ut hos besökta verksamheter och anslag gjordes på strategiska platser. Möjligheterna med digitalhjälp i Skäggetorp har även funnits med i Stadsbibliotekets marknadsföring så väl som i Agoras.

Med det sagt så uppskattades det bland besökare och volontärer att ha bibliotekspersonal och digitalhjälp på plats. Aktiviteten gav också en möjlighet att kommunicera vad biblioteken kan erbjuda och det ledde till att vi nådde nya besökare och nya användare av bibliotekets digitala tjänster.



Läxhjälp, språkcafé och digitalhjälp i Skäggetorp.

Vikingstads hembygdsförening, dokumentation av hembygden

Hur kan vi få grupper och personer ute på landsbygden att komma igång med ny och användbar teknik? Det var en fråga vi hade med in i projektet. För att nå ut till aktörer gjorde vi ett par olika e-postutskick. Ett från biblioteket till några utvalda hembygdsföreningar som vi hade kännedom om innan och ett utskick från Linköpings kommuns landsbygdstrateg Ranko Simic. Det brevet gick ut till ett stort antal föreningar och kontaktpersoner i hela Linköpings kommun. Breven som skickades ut var likartade och erbjöd genomgångar av flera olika saker:

- Upptäck fler fördelar med mobilen
- Hur E-legitimation och Bankid fungerar och hur man skaffar det
- Hur man reser med digital biljett i kollektivtrafiken
- Vård- och hälsa på nätet
- Säkerhet på nätet
- Att använda och skapa sociala medier och poddar
- Filma & fotografera med mobilen
- Bibliotekets digitala tjänster.
- Testa VR, dvs virtuella verklighetstjänster och se vad det är för något.
- Allmän hjälp med mobilen och dator eller appar

Responsen var inte stor, men två hembygdsföreningar hörde av sig och var intresserade av att börja podda om sin hembygd. En förening hörde av sig ganska sent under projektet och vi kommer att ta kontakt med dem till hösten 2024. Men Vikingstad hembygdsförening ville gärna att vi skulle komma och berätta om bibliotekets digitala tjänster med fokus på att skapa eget material. Vi träffade dem vid ett par tillfällen där vi först pratade mer allmänt om hur de arbetade idag och hur vi kunde hjälpa dem. Det visade sig att just Vikingstad hembygdsförening hade kommit långt i sin digitala utveckling där de hade en imponerande hemsida med mängder av foton och berättelser. Men de ville även dokumentera mer i ljud och film.

Vid det andra tillfället besökte vi dem och hade med oss teknik som biblioteket lånar ut. Vi berättade till en början om hur biblioteket arbetar med digital hjälp och utveckling och där fokus ligger på att användaren själv ska kunna skapa innehåll och material. Antingen på egen hand eller med hjälp av den teknik som biblioteket lånar ut. Efter det tog vi fram en portabel poddutrustning och en 360-kamera och visade hur de fungerade. De sju-åtta personerna som var på plats från hembygdsföreningen började genast diskutera hur utrustningen kunde användas för att dokumentera hembygden. Framförallt det som rörde poddinspelning var de intresserade av och de såg möjligheter att kunna lägga ut intervjuer på både sin hemsida och där poddar finns. Men även om intresset var stort kom de inte under projektiden igång med att podda. Både tekniken och tiden är ett hinder för att genomföra allt som ska göras. Särskilt i en mindre förening där framförallt

styrelsemedlemmar har fullt upp med både att hålla ihop föreningen och att göra praktiskt arbete kring arrangemang.

Trots att ingen av de två kontakterna som vi fick tack vare e-postutskicken kom till praktisk verksamhet ser vi ändå att hembygdsföreningar är en bra kontaktyta för biblioteket för att nå ut till landsbygden. Och just arbetet med att på olika sätt dokumentera den egna hembygden är viktigt ur ett lokalthistoriskt perspektiv och där kan vi bidra med digital kunskap och utrustning.



Vikingstads hembygdsförening i arbete. Handleder gör Mia Moberg.

Stadsmissionen, personer i arbetsmarknadsåtgärd

Stadsmissionen erbjuder arbetsträning på sina sociala företag. En verksamhet som vi besökte var deras second hand butik i Tornby. Där gav vi allmän information till personalen om bibliotekets verksamhet och digitala tjänster. Vi erbjöd också möjligheten att få digital handledning på plats. Vid en träff var några personer intresserade av att lära sig om bibliotekets digitala tjänster, exempelvis hur man kommer igång med ljudböcker och e-böcker samt hur man gör reservationer och omlån på bibliotekets webbplats. Vid ett annat tillfälle mötte vi en grupp som varit på språkträning och gavs gruppinformation i samband med fikarasten. I gruppen delade vi med oss av våra erfarenheter om användbara webbsidor och verksamheter som erbjuder digitalhjälp i Linköping. Flera i gruppen bodde i Skäggetorp och det var då naturligt att prata om biblioteket och Agora som mötesplats. Vi delade också ut information om var i kommunen det finns Digitalhjälp, språkhjälp, läxhjälp och annat som kunde intressera målgruppen.

Nedan följer en kort diskussion som knyter an till dem vi mött i arbetsträning hos Stadsmissionen:

För oss som arbetat i projektet har en hel del tankeverksamhet kretsat kring begreppet digitalt utanförskap och bilden behöver nyanseras. Äldre personer ses många gånger som en riskgrupp, på goda grunder, men fler kan vara utanför fast på olika sätt. Det handlar om situation snarare än person. En till Sverige nyanländ person kan till exempel ha kontakt med släkt och vänner på sociala medier och har ofta använt digitala kanaler för att ta sig till ett nytt land. Sedan kan de stöta på problem i Sverige då många offentliga tjänster endast finns på svenska samt att det i många sammanhang krävs bankid för att exempelvis söka bostad. Utanförskapet blir då påtagligt.

En annan situation kan vara en person som förlorar sina kognitiva eller fysiska funktioner och blir långtidssjukskriven. Personen i fråga kan ha varit digitalt kompetent men har nu svårt att göra sina ärenden på exempelvis Försäkringskassans webbsida. Projektet poängterar vikten av att vara ute och möta upp på användarens villkor. Det finns brister i samhället när det gäller att se och underlätta för olika målgruppers behov av stöd. Frågan är, kan man vara medborgare på lika villkor? Det fina i att möta personer på platser där de känner sig trygga är att samtalen blir mer personliga. Tid avsätts för samtal på ett annat sätt än om mötet sker en småstressig måndag i något av våra bibliotek.

Kurstillfällen på en träffpunkt för seniorer i Linköpings kommun

De flesta seniorer har smartphones men många använder dem mest för att ringa med. Här gjordes ett försök att få fler att upptäcka möjligheterna med sin telefon. Hur den kan göra livet smidigare när man behärskar sin smarta telefon. Vi startade en kursverksamhet med fyra inplanerade tillfällen med rubriken "Vill du bli bättre på att använda din smartphone - information och handledning för dig som är nybörjare". Det kom att bli en femte träff som inkluderade ett besök med visning av huvudbiblioteket och dess digitala kreativa verkstad, DKV.

Gruppen uppmuntrades att tänka vidare och jobba med eget skapande. Intresset var stort från flera samtidigt som några var avvaktande. Ansvarig för träffpunkten tänker nu framåt och planerar att låna den mobila poddutruckningen för fortsatta digitala aktiviteter under hösten.

Vi valde att vända oss till de öppna mötesplatser för äldre som trygghetsboendena erbjuder så kallade träffpunkter för seniorer. Det finns ett trettiotal sådana i Linköpings kommun, i stan och på landsbygd. Träffpunkterna har i sitt uppdrag att arrangera olika program för att stimulera det sociala livet med föreläsningar, sång&musik och fysisk aktivitet. Hit kommer personer boende på trygghetsboendena samt personer i egna lägenheter i närheten.

Efter kontakt med aktivitetsansvarig på Ekbackens träffpunkt i Ekholmen planerades kurstillfällena in gemensamt. Närheten och den service som finns på Ekholmen bibliotek var viktig att lyfta och det visade sig sedan att flera av deltagarna kom att besöka Ekholmen bibliotek mellan träffarna.

Aktivitetsansvarig på träffpunkten fick snabbt tiotalet kursdeltagare. Det var män och kvinnor i åldrarna 70 år och uppåt. Genom att anmäla sig till en kurs finns det från början en vilja att lära sig och en insikt om ett behov som behöver tillgodoses. Det fanns en motivation till att lära sig mera.

Vid första tillfället bad vi deltagarna fylla i en enkät om vad de önskade lära sig mer om. Det visade sig att samtliga alternativ kryssades. Av den anledningen tog vi själva beslut om vad kursen skulle innehålla men i samförstånd med deltagarna.

De digitala utmaningarna var stora och det var lämpligt att gå igenom grunderna från början.

Från enkäten "Det här vill jag lära mig mera om":

- Söka information på nätet. Hur man använder webbläsare, googlar och skapar favoriter/bokmärken
- Komma igång med E-post och sms
- Filma och fota med din smartphone
- E-legitimation - hur det används
- Kivra och Min myndighetspost - vitsen med dem
- Vård- och hälsa på nätet. www.1177.se
- Resa med digital biljett i kollektivtrafiken
- Boka biljetter på nätet. Bio, teater och resor
- Appar för olika användningsområden
- Frågor om säkerhet på nätet. Handla på nätet
- Sociala medier - göra sin röst hörd. Facebook, Instagram, Messenger mfl.
- Titta på TV och lyssna på radioprogram. SVT Play, Öppet arkiv, SR och poddar.
- Bibliotekets digitala tjänster. Läs böcker, tidningar och se film
- Eget förslag

Under kursens gång vägledades deltagarna i en variation av digitala tjänster med hjälp av presentationer på storbildsskärm. Det blev tydliga och grundläggande genomgångar med gott om tid för frågor. Varje tillfälle innehöll dessutom möjlighet till personliga genomgångar. För att lära sig, och känna sig bekväm med sin enhet krävs praktisk träning. Det uppmuntrades till att våga testa olika saker på sin telefon. Det låg en rädsla i att inte kunna hitta tillbaka till "hur det brukar se ut".

Det var emellanåt svårt att veta hur mycket gruppen hängde med och tog till sig av genomgångar. Det fanns en risk i att begrepp och funktioner blandades ihop.

Svårigheten låg också i att lära ut på ett lättförståeligt sätt men ändå komma vidare och hinna det som var tänkt. Vi valde därför att gå in på färre områden men att lägga mer tid på dem. Konsekvensen var att vi inte hann ta upp lika många digitala användningsområden.

Med hjälp av klipp från serien Seniorsurfarna på SVT med kända personer som intresseväckare fick träffarna en bra start. Det gav en igenkänningsfaktor och dessutom ett roande inslag. Digiguider som vi som bibliotek tillhandahåller var också till stor hjälp och delades ut vid genomgångarna.

Värt att lyfta är också den sociala aspekten som även den kändes betydelsefull. Kaffestunden direkt efteråt var viktig då diskussionerna kring det digitala fick en fortsättning. Grannen bredvid kunde då exempelvis få en visning i hur det går till att göra ett Instagraminlägg.

Gruppen var aktiv och motiverad för uppgifterna. Flera hade förberett sig med frågor varför vi lärde oss att alltid ha en stund efter genomgångarna med tid för frågor. Någon behövde hjälp med att lägga ut något på Blocket och någon undrade över sin kontaktlista eller hur man

väljer mottagare i en banktjänst. Vinsten blev att vi träffades, lärde oss av varandra och utforskade de digitala möjligheterna på ett inspirerande sätt.

Vinsten var också att vi följde en grupp som vi kom att lära känna. Vi skapade tillit och såg utvecklingen och kunde lyfta varandra framåt. Vartefter vi sågs kunde vi justera genomgångarna för att passa hela gruppen. Det var bra att vi var två personer som höll i träffarna. En av oss kunde hålla i genomgångarna och den andra vägledde bland deltagarna. Det som var lite knepigt vid genomgångarna var att några hade androidtelefoner och några iPhones samtidigt som de befann sig på olika kunskapsnivåer.



Kurstillfälle på Ekbackens träffpunkt. Tina Asp, Ekholmens bibliotek guidar.

Digitalhjälp för seniorer på kommunens träffpunkter

Med tanke på att många äldre står utanför det digitala samhället, testade vi att gå ut i Linköpings kommuns träffpunktsverksamhet (beskrivet i föregående text) och erbjuda digitalhjälp. Kontakt togs med verksamheterna i förväg som sedan förmedlade information i sina kanaler till äldre om datum och tider när vi kom.

Digitalhjälpbesök är mer spontan till skillnad från ovan nämnda kursverksamhet och följer inte en planering. Det blir mer likt digitalhjälp på våra bibliotek med skillnaden att vi kommer till målgruppen istället för de till oss. Vi hjälpte till i den digitala vardagen med allehanda frågor som rörde mobil, surfplatta och dator samt bibliotekets e-tjänster. Ingen fråga var för liten. Vi gick in med föresatsen att vi kan inte allt, men tillsammans finner vi lösningar.

I de flesta fall inföll våra besök i samband med en avsatt tid för samvaro, kaffe och småprat. Några hade i förväg tänkt ut frågor och vi kunde direkt gå runt vid borden och i tur och ordning vara behjälpliga. Vartefter frågor ställdes kom nya frågor upp till ytan. Blev det tyst kunde vi exempelvis berätta hur man skaffar swish eller e-legitimation.

Fördelen med att jobba på detta sätt till skillnad från när en person kommer direkt till informationsdisken på våra bibliotek var att det fanns ordentligt med tid. Frågor kunde besvaras i lugn och ro. På grund av kroppsliga besvär var det flera som inte skulle kunnat ta sig till ett bibliotek och därmed blivit utan hjälp.

Lärsituationen, som många gånger ledde till skratt och härlig gemenskap, gynnade kunskapsinhämtningen. Vi gjorde rätt och misslyckades tillsammans! Plötsligt har någon lagt till en vän sittandes på andra sidan bordet i sin kontaktlista och ringer, sedan ringde det runt hela bordet.

Prat om äldre tider blandades med prat om appar och gemensamma vänner. Att man gick till folkparken förr och dansade gav en ingång till möjligheten att lyssna på musik på sin telefon. Det kunde ses som ett första steg för att visa på möjligheterna med digitala tjänster.

Mycket lirkande blev det också. På ett ställe var en person snabb med att berätta att hon inte hade något intresse av att få information. Hon tog sig dessutom friheten att tala för hela gruppen. En annan dam tog då direkt fram sin telefon och berättade om en mängd bilder hon hade som hon ville få bort från telefonen. Hon fick hjälp direkt och samtalet kring det digitala var igång i hela gruppen.

Flera gånger träffade vi på 80-plussare som var uppdaterade, använde Swish, hade Bankid och betalade sina räkningar digitalt. Motsatsen stötte vi också på där det framöver kommer krävas repeterande individuella insatser för att komma framåt. Variationen av hjälpinsatser var stor vilket vi behöver ha med oss i det fortsatta arbetet.

Vi kopplade verksamheten till våra bibliotek och informerade om det närliggande biblioteket. På träffarna i Ljungsbro var personal från Ljungsbro bibliotek med och det blev en naturlig kontakt med upplysningar om vad som var på gång på just det biblioteket med inbjudan till besök. Även i Tannefors önskades mer kontakt med biblioteket framöver. I sammanhanget förmedlades digiguider och annan biblioteksinformation. Materialet lämnades sedan kvar för framtida bruk.

Behovet av insatser är stort och som bibliotek är det svårt att se att vi ska kunna räcka till för alla. Det finns hjälp att få för äldre som är lite piggare och kan ta sig till olika verksamheter som erbjuder digitalhjälp men för dem som av olika anledningar har begränsad rörlighet eller på sin höjd kan ta sig till sin träffpunkt för seniorer är det knepigare.

Lösningen för att jobba nära dem som är behov av stöd bygger på samarbete med ideella aktörer. Kontakter har tagits i projektet med PRO och Resurspoolen. Det finns ett intresse men planering och resurser behöver lösas.

Tydligt är också att insatser och stöd behöver komma så tidigt som möjligt innan större åldersrelaterade besvär gör sig alltför påmind. Vi behöver jobba förebyggande. Det rör sig om en grupp som riskerar att gå miste om internetns möjligheter för både nyttojänster och underhållning. Det är också ett sätt att underhålla sina sociala relationer.



Digitalhjälp. Vretalidens träffpunkt i Ljungsbro. Till höger i bild Lovisa Bergman, Ljungsbro bibliotek.

I det större perspektivet, vi vinner mera

I projektet har vi tagit en mängd kontakter med personer och grupper med ett specifikt syfte. Möten i olika sammanhang har varit en naturlig plattform att berätta mer om nyttan och glädjen som biblioteksanvändandet innebär. Detta utifrån var man är i livet och de intressen som engagerar just där och då. Bredden som finns i vår programverksamhet och att vi finns i så många stadsdelar är inte självklar för alla. Enskilt och i grupp har vi kunnat visa vår webbsida och prata om olika tjänster som möjliggörs genom att man har ett konto på biblioteket. Det är gratis och du är välkommen är budskapet!

Genom projektet har nya mötesplatser upptäckts. Visst har flera varit kända för oss men nu har vi kunnat arbeta aktivt med riktade aktiviteter. Dörrar har öppnats till Stadsmissionen, hembygdsföreningar, folkhögskolor, kommunens träffpunkter för seniorer och särskilda boenden inom LSS. Genom samtal med de olika aktörerna har vi kunnat tänka vidare i banor av vad mer vi skulle kunna göra framöver i verksamheterna. Det blir också tydligt att vi förnyat oss och kunnat nå sällananvändare såväl som ickeanvändare. När vi jobbar uppsökande ökar vi bibliotekets relevans i samhället, vi finns för flera och på fler platser.

Teknikinköp

Projektet har bekostat inköp av teknikutrustning.

Inköpen säkerställer tillgång till digitala verktyg för fortsatt mobilt arbete även i vår ordinarie verksamhet. Fler kommer att kunna uppmuntras till att bli digitalt kreativa och inköpen gör också att vi kan arbeta mer flexibelt oavsett lokal som nyttjas. Vi kommer exempelvis kunna ha med oss projektor och ljudanläggning när så behövs.

Tillgången till användarvänlig teknik är avgörande vid handledning och inläring. Det är ett sätt att få fler intresserade av vad som är tekniskt möjligt vid eget skapande. Inköpen av 3D-skrivare möjliggjorde projektets workshops i LSS-verksamhet.

Med valet av inköp har vi tänkt förebyggande för att på ett kvalitativt sätt kunna arbeta framåt och nå fler personer i behov av stöd.

Genom att ställa teknik till förfogande, inte endast för resursstarka personer, arbetar vi för en digital inkludering. Det ska vara allas möjlighet att nyttja och anpassade för olika behov. Vi kommer nu kunna erbjuda teknik som underlättar kommunikation och interaktion.

Inköp: VR-utrustning (6 st), systemkamera, projektor, portabel poddutrustning (2 st), ljudanläggning med tillbehör, 3D-skrivare (2 st), samt tillbehör.

Slutsatser

För den större allmänheten är det naturligt att nyttja digitala lösningar för en smidig och praktisk vardag. I vår uppsökande verksamhet har vi erbjudit information och handledning av grundläggande digitala tjänster. Vi har arbetat förebyggande för att dra vårt strå till stacken för att minska det digitala utanförskapet som många kan känna av. Främst gjordes insatser för dem som behövde hjälp med grunderna och visa på möjligheterna för ett självständigt digitalt liv. Detta för att värna integritet och värdighet. Fokus låg på digitala vardagstjänster men även kreativa verktyg för nöjes skull vävdes in.

Projektet belyser vikten av gemensamma diskussioner kring angelägna ämnen där deltagare kan bidra med tankar och funderingar. Det visade sig vara en bra väg att gå exempelvis i mötet med LSS-personer i den dagliga verksamheten på Valla folkhögskola. Datasäkerhet, sex på nätet och spel om pengar och hur man kan tänka där diskuterades. Genom att utgå från relevant kursmaterial och öppna upp för samtal kan även svåra ämnen behandlas.

Ny teknik ställer nya krav i alla våra livssituationer, till exempel vid föräldraskap, arbetslöshet, sjukskrivning eller pension. I samhället kombineras många gånger digital kunskap med annan kunskap, till exempel att lära sig svenska, trafik kunskap, hur man söker arbete eller kunskap om Sverige och samhället. Våra veckobesök för att bemanna digitalhjälp i Skäggetorps köpcentrum stödjer den tesen. Vår medverkan i Stadsmissionens verksamhet för personer i arbetsmarknadsåtgärd likaså. På båda dessa ställen mötte vi upp för personer i olika skeenden i livet. Komplexiteten i vad ett digitalt utanförskap innebär och olika typer av utanförskap blev konkret. Det visade sig också vara svårt för många att veta vart man ska vända sig för hjälp med olika digitala tjänster.

För seniorer behöver vi jobba vidare med att stärka den egna förmågan. Hjälpa dem att skaffa sig färdigheter och framför allt våga prova. Att avdramatisera och lätta på respekten för tekniska verktyg och göra det lite mindre märkvärdigt och mer som ett naturligt inslag i vardagslivet. Vi behöver visa ödmjukhet för deras ansträngningar att lära sig då många mer eller mindre tvingas lära sig på äldre dar. Personens vilja måste vara vägledande. Väl över tröskeln ser många nyttan och glädjen i att ha kommit en bit på vägen i den "digitala skolan". Gruppen är inte på något sätt homogen utan gäller det att möta upp på rätt nivå. Det underlättar att skaffa sig en god digital grundkunskap som yngre senior för att även som äldre ha förståelse för att det digitala är något naturligt och som underlättar i livet. I aktiviteterna blev det många samtal och skratt. När vi jobbar uppsökande fyller vi också ett socialt behov. Det gäller att etablera god kontakt och skapa ett förtroende.

Behovet för de olika målgrupperna vi mött är stort vilket innebär att vi vinner mera om fler kan få hjälp genom engagemang från flera aktörer. Vi behöver samverkanspartners såsom exempelvis PRO och andra frivilligorganisationer.

Reflektion kring handledningskompetens är också på sin plats. Vid projektstart och genom hela arbetet lärde vi projektmedarbetare oss mer om detta. Det finns ett flertal olika digitala kurser av god kvalitet för att vidareutveckla sig. Det är viktigt att känna sig trygg med digitala verktyg och metoder. Mycket kunskap, vägledning och goda råd får vi också av våra kollegor. Vi stödjer varandra!

Bibliotekspersonal förväntas kunna hjälpa människor att navigera genom den ibland komplexa världen av digitala tjänster och verktyg. Detta inkluderar exempelvis att hjälpa till med e-postkonton, bankid, fylla i blanketter för myndighetsärenden till att lotsa vidare på internet och använda olika appar. Gemensamma arbetssätt för hur vi som bibliotekspersonal bör jobba är något att reflektera kring och diskutera även fortsättningsvis.

Inom biblioteksvärlden finns en pågående diskussion om vad som är bibliotekens roll dvs, gränsdragningar för vad vi som bibliotek hjälper till med i fråga om digital handledning. Digitaliseringen medför att bibliotekspersonal tar på sig en allt större roll för att stödja människor med digitala tjänster och verktyg. Minskar andra myndigheter och organisationer på personlig service, lämnas ansvaret oftare till biblioteken för att möta människors behov.

Biblioteket har en roll att spela i det allt mer digitaliserade samhället. Vårt förtroende från allmänheten, våra kontaktytor och vårt demokratiska uppdrag ger oss stora möjligheter att främja människors digitala kunskaper. Utmaningen ligger i att ge bästa möjliga hjälp utifrån våra resurser och medarbetarnas kompetens. Därtill behöver vi jobba med att nå de grupper och individer där behovet är som störst.