

//Nethood

Learn to do **IT!**

**Manual til
tovholdere,
frivillige og
koordinatorer**

Støttet af
Kulturministeriet, Integrationsministeriet,
Styrelsen for Bibliotek og Medier,
Microsoft, Foreningen Nydanske
samt BRFkredit



Udarbejdet af Foreningen Nydansker
og publiceret af Styrelsen for Bibliotek og Medier
H.C. Andersens Boulevard 2
1553 København V

Tel. +45 33 73 33 73
post@bibliotekogmedier.dk
www.bibliotekogmedier.dk

Grafisk opsætning: Stæhr Grafisk
Foto: Nils Lund

Publikationen kan hentes på
www.bibliotekogmedier.dk

Indhold

Forord	4
//nethood på bibliotekerne	6
Formål	6
Mål	6
Målgrupper	7
Projektets indhold	9
Model 1: Basistilbud – it-brugerkompetencer	9
Model 2: Udvidet tilbud – it-skaberkompetencer	9
Model 3: Udvidet tilbud – mentorordninger	10
//nethood som uformelt læringsrum	10
Åben - men diskret	10
Den centrale projektorganisation	12
Den lokale projektorganisation	12
//nethood-tovholder	12
Udvikling af it-aktiviteter og løbende koordinering	13
Regelmæssige koordineringsmøder	13
Etablering af en frivilliggruppe	14
Etablering af lokale samarbejdsaftaler	14
Dokumentation og løbende indrapportering	14
Frivilliggruppen	15
Frivilliguddannelse	15
Organisering og frivilligpleje	16
Lokale samarbejdspartnere	16
Brugergruppen	16
Erfaringer med den yngre målgruppe	17
Eksterne undervisere	17
Kommunikationsveje	20
Lokal forankring	20
Lokal fundraising	20
Videndeling, erfaringsindsamling og evaluering	20
Kontaktinfo	21

Forord

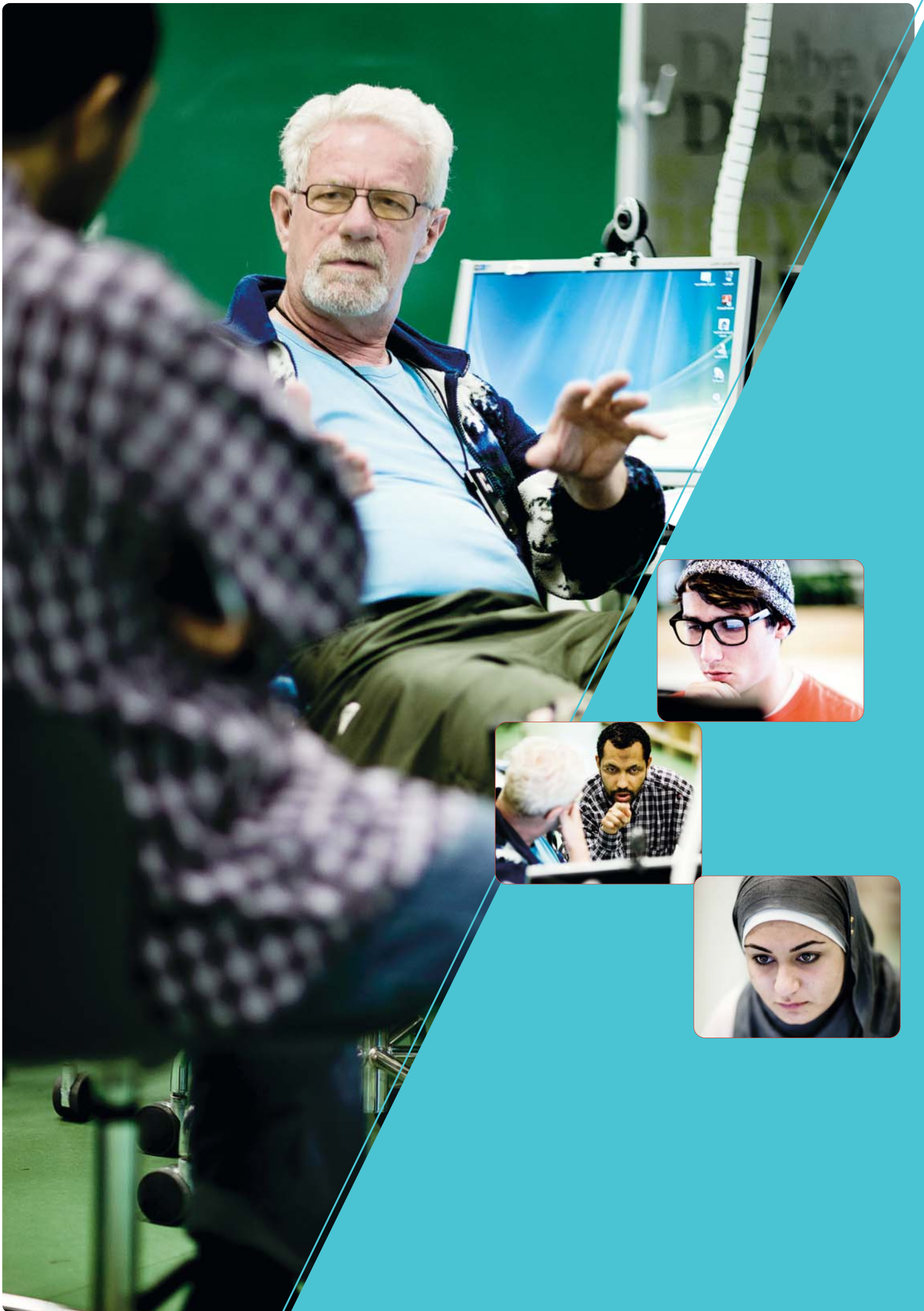
Formålet med denne manual er at give en uddybende beskrivelse af //nethood-programmet. Manualen er primært målrettet tovholdere samt frivillige og frivilligkoordinatorer, der skal udarbejde en model for et nyt lokalt //nethood. Manualen kan dog også læses af andre interessenter med interesse for en mere udførlig beskrivelse af //nethood.

Manualen giver en beskrivelse af //nethood-programmets formål, indhold og centrale organisering samt råd og vejledning til organiseringen af de lokale //nethood-aktiviteter, rekruttering og motivation af frivillige, brugerrekruttering, samarbejde med andre lokale aktører, dokumentation og evaluering mv.

Manualen skal ses som inspiration til eller skabelon for udvikling af en lokalt forankret //nethood-model. Der opfordres dog til, at den lokale //nethood-model udvikles med udgangspunkt i de lokale ressourcer og behov.

Manualen er bl.a. udarbejdet på baggrund af fokusgrupper omkring it-interesser hos unge i udsatte boligområder, Styrelsen for Bibliotek og Mediers erfaringer med og evaluering af styrelsens lektiecaféprojekt samt en læringsfaglig undersøgelse¹ foretaget af en projektgruppe fra Roskilde Universitetscenter.

¹ *IT for @lle – En kvalitativ analyse af en IT-café i Farum Midtpunkt*, Hilde Nybo Breum, Kirstine Marie Fabricius, Marie Krog Jensen, Simone Tüxen og Vibeke Kristine Scheller Andersen, Roskilde Universitetscenter, Institut for Pædagogik og Uddannelsesforskning, December 2010.



//nethood på bibliotekerne

Et minimumsniveau af it-kompetencer anses i dag for at være en fundamental færdighed på lige fod med evnen til at læse og skrive. Alle borgere bør være i stand til på egen hånd at kunne søge information på internettet, sende e-mails, benytte sig af sociale medier og gøre brug af netbank på en fortrolig og sikker måde samt - og ikke mindst - at kunne benytte sig af de offentlige services, der i stigende grad digitaliseres i forbindelse med effektiviseringsprocesser i den offentlige sektor.

38 % af den danske befolkning² betegnes dog fortsat som digitale analfabeter, her forstået som personer med ingen eller få it-kompetencer. Denne gruppe af it-svage borgere, der især består af lavtlønsgrupper, personer uden kompetencegivende uddannelse og ældre, har ingen eller i bedste fald dårlige chancer for at følge med den digitale udvikling. Dette gør sig ikke mindst gældende på arbejdsmarkedet, hvor der i stigende grad stilles krav til it-færdigheder. Især yngre ufaglærte borgere vurderes at få vanskeligt ved at komme ind på arbejdsmarkedet og ved at udøve aktivt medborgerskab, hvis ikke de hjælpes til at tilegne sig de mest nødvendige it-kompetencer.

//nethood er resultatet af et strategisk samarbejde mellem Microsoft, Integrationsministeriet, Styrelsen for Bibliotek og Medier, BRFkredit samt Foreningen Nydansker og lokale biblioteker og medborgercentre over hele landet. Projektets formål er at sikre adgang til it-kompetencer for alle borgere ved at udbyde grundlæggende og videregående it-undervisning og it-aktiviteter på biblioteker og i medborgercentre i udsatte boligområder, hvor behovet for it-opkvalificering vurderes at være størst.

//nethood er et selvstændigt projekt, men bygger på en videreudvikling af modellen for //nethood-pilotprojektet (IT for @lle - 2008-2010) samt erfaringer fra Styrelsen for Bibliotek og Mediers Lektiecaféprojekt (2007-2009). De nye projektmål, projektstrukturen og projektindholdet er udviklet i løbet af 2010 i et samarbejde mellem projektets centrale parter.

Formål

På baggrund af ovenstående problemstilling ønsker parterne bag projektet at etablere it-hjælp og adgang til internettet i biblioteker og medborgercentre i eller i nærheden af udsatte boligområder over hele Danmark. Ambitionen er at sikre, at alle lokale beboere i og omkring disse udsatte boligområder har mulighed for at blive bedre til at bruge it på et helt grundlæggende niveau såvel som at sikre, at der er mulighed for mere avancerede it-aktiviteter, hvis nogle af brugerne skulle efterspørge dette. Afsluttende er formålet med den udvidede model 3 (mentorordninger) at sikre lokale unge, der hverken er i job eller under uddannelse, hjælp til at komme videre i skole- og uddannelsessystemet eller ud på arbejdsmarkedet.

Mål

Projektets overordnede ambition er, at der i perioden 1. januar 2011 til 31. december 2012 oprettes 20 //nethoods på lokale biblioteker og medborgercentre i udsatte boligområder over hele landet. Disse //nethoods skal som minimum udbyde ugentlige it-aktiviteter på basisniveau, hvor brugere kan komme ind fra gaden og få hjælp til at bruge it ud fra den enkeltes aktuelle it-kompetenceniveau og -behov. //nethood etableres således som en it-café på det konkrete bibliotek eller medborgercenter (model 1 - basistilbud).

² Borgernes IKT-færdigheder i Danmark, Teknologisk Institut, Analyse og Erhvervsfremme Januar 2007.

Et af projektets delmål er udover de basale it-aktiviteter at tilbyde udvidede og/eller kreative it-aktiviteter i 15 af de 20 //nethoods. It-skaberaktiviteterne tilrettelægges med udgangspunkt i lokale brugergruppers fælles ønsker og behov i forhold til at lære at bruge it på en kreativ og skabende måde (model 2 – it-skaberkompetencer).

Et andet delmål er, at der i 10 ud af de 20 //nethoods oprettes mentorordninger med mentorer fra det lokale erhvervsliv. Formålet hermed er at give lokale unge uden kompetencegivende uddannelse en tilknytning og indgangsvinkel til det lokale erhvervsliv samt råd og vejledning om uddannelse og arbejdssøgning mv. (model 3 - mentorordninger).

Modellerne 1, 2 og 3 vil blive udfoldet senere i manualen.

Målgrupper

Projektets basistilbud er målrettet den primære målgruppe af beboere i og omkring udsatte boligområder med få eller ingen it-kompetencer. For gruppen uden nogen it-kompetencer er der tale om hjælp til helt basal brug af computer og internet, f.eks. at tænde og slukke computeren, manøvrere en mus, forstå hvordan man bevæger sig rundt i Windows og hvad man kan bruge internettet til. For gruppen med få it-kompetencer kan der være tale om basal brug af softwareprogrammer så som Microsoft Office-pakken, oprettelse og brug af mail, Facebook og Skype, brug af netbank eller nemID, handel på nettet mv. 75 % af den samlede mængde it-aktiviteter under //nethood forventes at blive målrettet disse brugergrupper. Både for at sikre at beboerne med færrest it-kompetencer får mulighed for at komme med på it-vognen, men også for at sikre et udbud af it-aktiviteter, som den lokale bibliotekstovholder og de lokale frivillige kan gå til og starte op uden den helt store forberedelse.

Projektets udvidede it-tilbud er målrettet lokale beboere, der allerede har basale eller måske endda gode it-kompetencer, men som har lyst til at blive bedre til at bruge konkrete programmer eller benytte it til forskellige kreative projekter. Det kan være beboere med særlige emnemæssige interesser, f.eks. slægtsforskning eller it-interesser som f.eks. spilprogrammering, grafisk design, musik- og billedredigering, mere specifik brug af Microsoft Office-pakken eller lignende. I disse tilfælde vil it-aktiviteterne primært blive ledet af it-professionelle - evt. hjulpet af frivillige med godt kendskab til de konkrete programmer eller den konkrete type projekt.

Projektets udvidede mentortilbud henvender sig til en afgrænset målgruppe, nemlig de 15-25-årige, der pt. ikke er i uddannelse eller arbejde. Mentortilbuddet kan dog udvides til også at omfatte andre aldersgrupper, men det er de unge, der i første omgang er i fokus.



Projektets indhold

//nethood består som nævnt af tre modeller. Model 1 er et basistilbud, og model 2 og 3 er udvidede tilbud. Et //nethood skal ved oprettelse således som minimum ansøge om opstart af basistilbudet, men kan samtidigt eller senere ansøge om midler til opstart af et eller begge de udvidede tilbud. Der er som udgangspunkt faste ansøgningsfrister, hvor samtlige modtagne ansøgninger behandles.

Model 1: Basistilbud – it-brugerkompetencer

De nye //nethoods vil alle omfatte et basistilbud, der sammenlagt skal være åbent mindst to gange om ugen i minimum fem timer. Tilbuddet skal være åbent for alle borgere, der skal have mulighed for at komme ind fra gaden og få hjælp til at løse deres individuelle, basale it-vanskeligheder, f.eks. hjælp til tekstbehandling, at sende e-mails eller at printe og scanne. Hjælpen skal fungere som hjælp til selvhjælp og rumme alt fra basale it-færdigheder til indledende brug af populære softwareprogrammer som f.eks. Microsoft Office-pakken. Endvidere skal der være hjælp til informations- og jobsøgning via computer samt brug af offentlige digitale services så som netbank og NemID. Introduktion til virtuelle rum og sociale medier, herunder brugen af Facebook og private blogs og hjemmesider kan også indgå.

Biblioteket/medborgercenteret skal være tovholder på tilbuddet, der skal have tilknyttet en lønnet medarbejder med gode it-kvalifikationer og en gruppe af frivillige hjælpere.

Desuden skal biblioteket lokalt markedsføre tilbuddet og etablere mindst to partnerskaber med institutioner, der har tæt kontakt til en eller flere af projektets målgrupper, eller hvorfra det er muligt at rekruttere frivillige. Der kan f.eks. være tale om ungdomsskoler eller private virksomheder.

Et bibliotek/medborgercenter kan tildeles kr. 30.000 til oprettelse af et basistilbud. Pengene kan anvendes til lønudgifter i forbindelse med planlægning og implementering af det lokale //nethood - herunder it-assistance, erfaringsopsamling samt rekruttering og koordinering af frivillige it-hjælpere.

Model 2: Udvidet tilbud – it-skaberkompetencer

Bibliotekerne/medborgercentre kan vælge at stille ressourcer til rådighed for borgere, der ønsker it-assistance til at sætte kreative og faglige projekter i gang. Det kan f.eks. være hjælp til en gruppe kvinder, der ønsker at arbejde med lokalhistorie eller unge, der gerne vil bruge computeren til at arbejde med deres egen musik.

Der kan også være tale om planlagte undervisningsforløb, der bygger på brugernes interesser og behov, f.eks. hvis efterspørgslen viser, at der er behov for hjælp til at arbejde med slægtsforskning, at lave hjemmesider, film eller fotoreportager. Der kan også være tale om minidokumentar- og filmproduktion, street journalism, spilprogrammering og digitalt design. Denne undervisning kan evt. ske som outreach-tilbud, dvs. it- og undervisningsaktiviteter, der fysisk afholdes i andre omgivelser end det lokale //nethood.

Mindst 75 pct. af undervisningen skal varetages af en lønnet underviser med professionelle it-kvalifikationer. Bortset fra dette krav er det hensigten, at læringstilbuddene tilpasses de lokale forhold og behov.

Et bibliotek/medborgercenter, der i forvejen har et basistilbud, kan tildeles kr. 20.000 til oprettelse af et udvidet model 2-tilbud. Pengene skal primært gå til planlægning af undervisning og aflønning af underviser.

Model 3: Udvidet tilbud – mentorordninger

Blandt de biblioteker, der har etableret et basistilbud, er det målet at igangsætte mentorordninger i ti biblioteker med tre mentorer for hvert bibliotek. Mentorerne rekrutteres fra lokale virksomheder og skal matches med unge brugere, der har brug for og ønsker hjælp og vejledning i forhold til uddannelse, praktik, studiejob eller ordinær beskæftigelse. Det er umiddelbart intentionen, at mentorerne skal kunne indgå som led i virksomhedernes corporate volunteering strategi, hvor medarbejdere får mulighed for at lave et frivilligt arbejde i et nærmere fastsat antal timer i arbejdstiden. Mentorernes rolle er at fungere som ressourcepersoner for de unge brugere samt døråbnere i forhold til det lokale erhvervsliv. Således skal mentorerne anvende deres viden om det lokale erhvervsliv samt deres lokale virksomhedsnetværk til at hjælpe de unge videre i beskæftigelse eller uddannelse. Alle mentorteams suppleres af andre erhvervsrettede aktiviteter så som fritidsjobsformidling, hjælp til jobsøgning og CV-skrivning.

//nethood som uformelt læringsrum

I forbindelse med pilotprojektet blev der indgået et samarbejde med en projektgruppe af psykologistuderende fra Roskilde Universitetscenter, der var interesserede i at undersøge det læringsrum, der var at finde i IT for @lle i Farum, som var det mest succesfulde af de fire //nethoodpiloter.

Projektgruppen kom i deres rapport frem til, at baggrunden for succesen i Farum primært var, at //nethood Farum udgjorde et uformelt socialt læringsrum, hvor der i meget lille grad blev skelnet mellem brugere og frivillige – mellem it-kyndige og mellem it-svage. Denne skelnen var tidligere meget udtalt i forbindelse med pilotprojektet, hvor målgruppen var blevet karakteriseret som it-analfabeter, der skulle hjælpes. I Farum var arbejde og undervisning i forbindelse med it-aktiviteterne i stedet arrangeret som en slags støttende samarbejde, hvor brugere og frivillige sad sammen to og to ved hver computer og arbejdede med forskellige typer af softwareprogrammer, mail, nemID, eller brugernes ad hoc it-problemer mv.

Denne form for uformel læring forekommer at være den mest effektive måde for gruppen af brugere med ingen eller få it-kompetencer, og læringsformen har i pilotprojektet i Farum affødt en empowerment-effekt, hvor tidligere brugere senere er overgået til at være frivillige i takt med, at deres it-kompetencer blev forbedret, og selvtilliden i forhold til it voksede.

Åben – men diskret

//Nethood er et åbent tilbud og basistilbuddet kan anvendes af borgere, helt uden planlægning eller tidsbestilling. Derfor skal der være let adgang til //Nethoodlokalet eller -området på det lokale bibliotek. Eftersom den primære målgruppe muligvis har dårlige erfaringer med it samt få eller ingen it-kompetencer, bør aktiviteterne foregå i tilbagetrukne omgivelser, hvor det er muligt at skabe et trygt og uformelt læringsmiljø. Hermed får brugerne mulighed for under rolige forhold at få den hjælp, de har behov for her og nu.

LÆRINGSCENTER



Den centrale projektorganisation

Den centrale styregruppe bag projektet består af repræsentanter fra Integrationsministeriet, Microsoft Danmark, Styrelsen for Bibliotek og Medier, BRFkredit og Foreningen Nydansker. Styregruppen mødes som udgangspunkt to gange årligt for at forholde sig til projektets overordnede problemstillinger. Styregruppen kan dog på initiativ fra en eller flere projektparter samles efter behov.

Styrelsen for Bibliotek og Medier står for den primære ledelse af projektet, herunder koordinering af løbende styre- og følgegruppemøder samt koordinering mellem de involverede //nethood-biblioteker og -medborgercentre. Styrelsen for Bibliotek og Medier arbejder i forbindelse med den overordnede projektledelse tæt sammen med en lille gruppe spydspidsbiblioteker under Storbysamarbejdet (Biblioteker i København, Aarhus og Odense). Repræsentanter fra spydspidsbibliotekerne vil fungere som Styrelsens faglige sparringspartnere og som lokale ambassadører for //nethood.

Styrelsen for Bibliotek og Medier står ligeledes for behandling af ansøgninger om etablering af //nethoods - herunder for fastsættelse af de løbende ansøgningsfrister. Der er som udgangspunkt fastsat to årlige ansøgningsfrister, som formidles og annonceres internt til landets biblioteker. Information om ansøgningsfrister, ansøgningsprocedurer mv. kan ligeledes findes på Styrelsens hjemmeside www.bibliotekogmedier.dk -> biblioteksområdet -> fokusområder -> integration -> //nethood. Styrelsen for Bibliotek og Medier står ligeledes for koordineringen af den løbende evaluering af det overordnede projekt, herunder indsamling af brugerdata.

Foreningen Nydansker er som en af parterne bag projektet repræsenteret i den centrale styregruppe og står desuden som koordinator for etablering og opfølgning på de udvidede mentortilbud, jf. model 3. Foreningen står desuden for at undervise de involverede biblioteker og medborgercentre i lokal fundraising i forbindelse med forankring og videre drift af de lokale //nethoods.

Microsoft og BRFkredit stiller henholdsvis software og hardware til rådighed for de lokale //nethoods. Microsoft sponsorerer Windows-styresystemer og Microsoft Office-pakken og sikrer samtidigt lokale tovholdere og frivillige adgang til MS IT Academy, mens BRFkredit sideløbende sponsorerer op til fem computere pr. //nethood.

Den centrale styregruppe samles med ca. seks måneders mellemrum eller efter nærmere aftale. Projektledelsen hos Styrelsen for Bibliotek og Medier står for koordineringen af styregruppemøder samt kommunikationen mellem de centrale projektparter.

Den lokale projektorganisering

Den lokale organisering består af en biblioteksansat tovholder, en frivilligruppe, lokale samarbejdspartnere og evt. eksterne, professionelle it-undervisere. De forskellige parter er beskrevet nedenfor. Desuden uddybes deres respektive ansvarsopgaver så vidt muligt.

//nethood-tovholder

Et bibliotek eller medborgercenter skal ved bevilling af midler til opstart af et lokalt //nethood udvælge en tovholder, der fungerer som lokal kontaktperson for samtlige //nethoodaktiviteter. Tovholderen har det overordnede ansvar for den daglige drift af //nethood, herunder for etablering af en frivilligruppe, planlægning af aktivitetstilbud jf. model 1, 2 og 3 samt etablering af minimum to lokale partnerskaber.

Tovholderen bør ideelt set være en person med en vis flair for og viden om it, f.eks. en af bibliotekets it-undervisere. På biblioteker med en it-formidler, der er uddannet efter Bjarne Herskins

metode i Lær mere om it-netværket, kan det evt. være vedkommende. Der kan også være tale om en medarbejder, der har modtaget sidemandsoplæring i Lær mere om it-metoden (Herskin-metoden).

Tovholderen kan dog også være en biblioteksansat med erfaringer med frivilligkoordinering eller lokal projektledelse. Tovholderen disponerer i samarbejde med bibliotekets ledelse over de tildelte opstartsmidler.

Udvikling af it-aktiviteter og løbende koordinering

Der ligger et vist arbejde i udviklingen af it-aktiviteter og den løbende koordinering, ikke mindst i forbindelse med etableringen af en lokal frivilliggruppe, hvis en sådan ikke allerede er tilknyttet biblioteket eller medborgercentret. Lykkes det at etablere en solid og motiveret frivilliggruppe, er der dog masser af hjælp at hente her. Derfor er det også vigtigt, at den lokale //nethood-tovholder inddrager de frivillige i arbejdet med den løbende udvikling af it-aktiviteter, så det sikres, at de frivillige er klædt på til og motiverede for at lægge tid og energi i de forskellige it-aktiviteter.

Erfaringer viser, at det kan være en god idé at starte ud med ganske simple it-aktiviteter, så de frivillige lettere føler sig sikre i et eventuelt undervisningsmateriale og kan koncentrere sig om det undervisningsmæssige eller den sociale rolle, de har i forhold til brugerne. Der opfordres til at hente inspiration og/eller færdigt undervisningsmateriale via www.it-formidler.dk, hvor Lær mere om IT-netværkets undervisningsmateriale deles og løbende opdateres.

Når basis-aktiviteterne er etableret og forløber uden de store problemer, kan der arbejdes mere kreativt med udviklingen af specifikke eller avancerede it-aktiviteter f.eks. med udgangspunkt i en eller flere af de frivilliges egne it-interesser eller -kompetenceområder eller brugernes umiddelbare ønsker og behov. Der kan også arbejdes med undervisningsaktiviteter på forskellige niveauer samtidigt f.eks. i forbindelse med, at der er ansøgt om basis-tilbud jf. model 1 samt et af de to udvidede tilbud jf. model 2 og/eller 3. Opfordringen er i dette tilfælde, at tovholderens og de frivilliges idéer og ambitioner realistisk afvejes i forhold til de eksisterende økonomiske og frivillige ressourcer, så hverken tovholder eller de frivillige knækker halsen på det, og så chancen for en succesfuld etablering af de ugentlige it-aktiviteter er bedst mulig.

Regelmæssige koordineringsmøder

I forbindelse med den løbende koordinering opfordres //nethood-tovholderen til regelmæssigt at holde koordineringsmøder med f.eks. frivilliggruppen, frivilligkoordinatoren og/eller andre relevante lokale samarbejdspartnere og relevante aktører.

Formålet med disse møder er at sikre, at //nethood og //nethood-aktiviteterne i størst muligt omfang koordineres med og understøtter andre lokale initiativer og aktiviteter. Et eksempel kunne være at engagere unge i at optage og redigere korte film fra den lokale sommerfest, som senere kan lægges på beboerbestyrelsens hjemmeside. Der kunne også være tale om at inddrage brugere i arbejdet med at opdatere bibliotekets hjemmeside med billeder og oplysninger om //nethood, lave layout til plakater for det lokale ungdomsteater eller lignende. Hensigten er på denne måde at sikre, at //nethood-aktiviteterne har lokal relevans, og at kendskabet til mulighederne i //nethood udvikles og udbredes i lokalområdet. Møder med repræsentanter fra andre lokale initiativer og organisationer kan ligeledes være med til at sikre, at der ikke udvikles //nethood-aktiviteter, der direkte eller indirekte konkurrerer med allerede eksisterende lokale aktiviteter og initiativer. Forhåbningen er, at //nethood indeholder nye muligheder og nye it-aktiviteter og således kan være et supplement til det allerede eksisterende, lokale kultur- og foreningsliv – ikke en konkurrent.

Etablering af en frivilliggruppe

Nogle biblioteker og medborgercentre har allerede en etableret frivilliggruppe tilknyttet i forbindelse med andre lokale, sociale og/eller kulturelle aktiviteter. Hvis dette er tilfældet, kan det være muligt at trække frivilligressourcer herfra ind i //nethoodprojektet. Er dette ikke tilfældet opfordres der til, at frivilliggruppen etableres ved at trække på allerede eksisterende frivilligplatforme i lokalområdet. Det kan være ved at rekruttere frivillige med hjælp fra allerede eksisterende frivilligorganisationer i lokalområdet, fra lokalråd og lokale beboerbestyrelser eller via lokale uddannelsesinstitutioner, så som professionshøjskoler og it-uddannelsesinstitutioner, det lokale jobcenter eller lignende. Der kan også rekrutteres frivillige online, f.eks. via bibliotekets hjemmeside eller frivilligportalen www.frivilligjob.dk. Erfaringer viser, at rekruttering gennem disse kanaler kan gøre rekrutteringsprocessen meget lettere for //nethood-tovholderen, end hvis der rekrutteres løbere og bredere, f.eks. ved hjælp af opslag i opgange, på bibliotekets opslagstavler, i lokale supermarkeder mv.

I forbindelse med den indledende rekruttering af frivillige, er det desuden vigtigt at holde sig for øje, at der gøres opmærksom på, at der er tale om rekruttering til en nyoprettet frivilliggruppe og nystartede it-aktiviteter. Der er således ikke tale om en robust projektorganisation med rutineaktiviteter, der har kørt over flere år, men om et nyt projekt og nye it-aktiviteter, som indledningsvis vil kræve et stykke arbejde at få løbet i gang. Erfaringerne fra //nethood-pilotprojektet er, at chancen for at motivere og fastholde de frivillige i frivilliggruppen er størst, når der er overensstemmelse med det konkrete frivilligarbejde og de frivilliges forventninger til organisering og aktiviteter. Det kan lyde som en selvfølgelighed, men erfaringerne er, at de frivillige mister motivationen og interessen for projektet, hvis deres forventninger til det frivillige arbejde og deres rolle som frivillige ikke harmonerer med den virkelighed, de møder i //nethood.

Etablering af lokale samarbejdsaftaler

I forbindelse med etableringen af de to lokale samarbejdsaftaler, der som minimum indgår i basistilbuddet jf. model 1, opfordres der til, at der tages kontakt til institutioner, organisationer eller virksomheder i lokalområdet. Det er her oplagt at tage kontakt til potentielle samarbejdspartnere, der er i tæt forbindelse med projektets brugermålgruppe eller som evt. vil kunne hjælpe med rekrutteringen af frivillige. Det er vigtigt, at minimum en af de to partnere har kontakt med brugergruppen, så der åbnes for en mere målrettet brugerrekrutteringsstrategi i samarbejde med denne konkrete institution, organisation eller virksomhed. Et eksempel kunne være at samarbejde om at matche basis-it-aktiviteter med behovet for hjælp til brug af nemID, netbank eller sociale medier hos ældre på det lokale ældrecenter, hvis denne type aktiviteter ikke allerede eksisterer. Et andet eksempel kunne være et samarbejde med den lokale tekniske skole om at afdække behovet for hjælp i udvidet brug af Officepakken for skolens elever og efterfølgende udbyde it-aktiviteter målrettet de unges behov. På denne måde sikres det, at it-aktiviteterne tager udgangspunkt i en potentiel brugergruppes reelle behov samt at brugerrekruttering understøttes af den konkrete samarbejdspartner - i disse eksempler det lokale ældrecenter eller den lokale tekniske skole.

Dokumentation og løbende indrapportering

Det er essentielt for de centrale projektpartnere, at der fra lokal side regelmæssigt rapporteres om det lokale aktivitetsniveau og -indhold samt antallet af brugere. Disse data skal bruges som løbende dokumentation til projektets sponsorer (herunder Integrationsministeriet, Microsofts internationale CSR-afdeling og ANT-fonden) og i forbindelse med den løbende og endelige projektevaluering ved udløbet af 2012.

Derfor pålægges den lokale //nethood-tovholder ansvaret for kvartalsvise indrapporteringer til Styrelsen for Bibliotek og Medier, der står for indsamling af projektdata. Indrapporteringen sker ved brug af et standardiseret skema, hvor det løbende antal af brugere ved it-aktiviteterne samt

it-aktiviteternes indhold kort noteres. Brugerdata registreres på baggrund af køn og alderssegment (14-24 år, 25-50 år, 50+). Skemaet vil kunne findes på Styrelsen for Bibliotek og Medier hjemmeside: www.bibliotekogmedier.dk -> biblioteksområdet -> fokusområder -> integration -> //nethood.

Det er væsentligt at understrege, at der ikke er tale om et kontrolsystem, men om en administrativ nødvendighed for at den centrale styregruppe kan efterleve projektets overordnede dokumentationskrav.

Frivilliggruppen

Frivilliggruppen etableres af frivillige med lyst og evner til at deltage i og støtte udviklingen og afholdelsen af de lokale it-aktiviteter. De frivillige behøver ikke være it-eksperter, men skal have et vist niveau af it-kompetencer og kendskab til de mest udbredte softwareprogrammer. Det vigtigste er, at de frivillige er motiverede for at indgå som en aktiv del af projektet og har lyst til at give andre gode oplevelser i forbindelse med det indledende møde med it. De frivillige skal være med til at sikre tilstrækkeligt med menneskelige ressourcer til at holde //nethood åbent samt til at støtte op om brugerne i forbindelse med de ugentlige it-aktiviteter.

Frivillige med særligt gode it-kompetencer eller udvidet kendskab til og erfaring med særlige programmer kan være med til at planlægge og udvikle it-aktiviteter i samarbejde med den lokale //nethood-tovholder. Dette gør sig også gældende for frivillige med pædagogiske eller undervisningsmæssige kompetencer.

I forbindelse med etableringen af frivilliggruppen opfordres der til, at der udarbejdes et lokalt sæt retningslinjer for det frivillige arbejde. Retningslinjerne bør omhandle ting som opførsel, intern kommunikation mellem de frivillige, gensidige forventninger for engagement mv. Retningslinjerne er ikke ment som et styringsredskab, men som en måde hvorpå de frivillige sikres en løbende forventningsafstemning i forhold til hinanden og indholdet af det frivillige arbejde. Disse retningslinjer kan løbende ændres alt efter, hvordan frivilliggruppen og it-aktiviteterne udvikler sig.

Frivilliguddannelse

Frivillige har via IT- og Telestyrelsens Lær mere om IT-netværk mulighed for undervejs at komme på kortere kurser i it-pædagogik. I enkelte tilfælde kan det være muligt for særligt engagerede frivillige at tage en it-formidleruddannelse, ligeledes via Lær mere om IT-netværket, hvor både Styrelsen for Bibliotek og Medier og Foreningen Nydansker er repræsenteret.

Udover software til //nethoods computere stiller Microsoft ligeledes Microsoft IT Academy til rådighed for bibliotekets ansatte såvel som de frivillige. Udover adgangen til den nyeste Microsoft software giver Microsoft IT Academy ligeledes adgang til et bredt udvalg af e-læringskurser, som de frivillige kan tage online eller hente inspiration fra i forbindelse med den løbende udvikling af it-aktiviteter i //nethood-regi. Adgang til Microsoft IT Academy fås via Styrelsen for Bibliotek og Medier, der har regelmæssig kontakt til Microsoft.

Er frivilliggruppen etableret i samarbejde med eksisterende lokale frivilligorganisationer, kan der sandsynligvis være mulighed for, at de frivillige kan få grundlæggende kurser via disse organisationer. Dette afhænger dog meget af, i hvilket omfang disse frivilligorganisationer har erfaringer med og tradition for at give nye frivillige introduktionskurser til frivilligt arbejde samt i hvilken grad organisationerne ønsker at samarbejde med det lokale //nethood. Dette kan aftales nærmere lokalt, f.eks. i forbindelse med etableringen af et lokalt partnerskab mellem //nethood og en af de lokale frivilligorganisationer.

Organisering og frivilligpleje

I frivilliggruppen kan der med fordel udpeges en eller flere frivilligkoordinatorer, der kan stå for den løbende koordinering af de frivillige ressourcer i tæt samarbejde med den lokale //nethood-tovholder. Dette kræver dog, at der er frivillige, der har lyst til at påtage sig et sådant ansvar, og at lokale retningslinjer omkring frivilligkoordinatorens/koordinatorernes rolle aftales med den lokale //nethoods-tovholder og de resterende frivillige. Erfaringerne viser, at en eller flere engagerede frivilligkoordinatorer kan være en stor ressource for den lokale projektorganisering, men også at man som //nethood-tovholder skal være opmærksom på ikke at læsse for meget arbejde over på frivilligkoordinatoren. Der opfordres således til tæt og løbende kontakt mellem //nethood-tovholderen og frivilligkoordinatoren, så det sikres, at der er balance mellem mængden af uddelt ansvar og frivilligkoordinatorens ressourcer.

Det er vigtigt, at frivilliggruppen trives, og at de frivillige synes, de får noget ud af at være frivillige, socialt såvel som it-fagligt. Opbygningen af teamsamarbejdet og holdånden i frivilliggruppen er vigtig for at sikre, at de frivillige motiveres til at fortsætte det frivillige arbejde. Der bør derfor sættes penge af til frivilliggruppen, så det sikres at de frivillige har mulighed for at købe forplejning til de løbende frivilligmøder og afholde teambuilding-aktiviteter, fællesspisning fra tid til anden eller f.eks. en julefrokost. Glade og motiverede frivillige er en kæmpe ressource, som har afgørende betydning for projektets succes på lokalt og således også for det overordnede //nethood-program.

Lokale samarbejdspartnere

Det anbefales, at der etableres skriftlige lokale samarbejdsaftaler med institutioner, organisationer og virksomheder i lokalområdet. Formålet hermed er fra begyndelsen at sikre en forventningsafstemning mellem //nethood og de lokale samarbejdspartnere i forhold til indholdet af projektsamarbejdet. Samarbejdets formål og indhold kan variere alt efter, om der er tale om brugerrekruttering via ældrecentre, jobcenter eller ungdomsuddannelsesinstitutioner, frivilligrekruttering via videregående uddannelsesinstitutioner, frivilligorganisationer eller virksomheder eller samarbejde om udvikling af konkret aktivitetsforløb med den lokale ungdomsklub, beboerbestyrelse eller sportsforening.

Samarbejdsaftalen bør således afdække samarbejdets indhold, samarbejdspartnerens roller, retningslinjer for løbende dialog og kommunikation samt partnerskabets umiddelbare forløbsperiode. Aftalen kan løbende genforhandles alt efter partnerskabets succes. Samarbejdsaftaler på skrift kan også være med til at sikre, at ingen af samarbejdspartnerne overskrider deres beføjelser, og aftalerne kan således modvirke samarbejdsvanskeligheder. Dokumentet behøver ikke være udtømmende, men det kan være rart for begge partnere at have aftalen på skrift, så alle har overblik over deres egne og partnerens roller og ansvarsområder i forbindelse med partnerskabet.

Brugergruppen

Rekruttering og etablering af en brugergruppe sker ikke altid af sig selv og kan være en lige så essentiel opgave for //nethood-tovholderen som rekruttering og etablering af en frivilliggruppe. Uden brugere er det ikke muligt at afholde it-aktiviteter, hvilket på længere sigt kan være enormt demotiverende for tovholderen og ikke mindst for de frivillige, hvis indsats afhænger af deres interesse for projektet og følelsen af at de gør nytte.

Brugerrekruttering skal således tænkes ind som en aktiv del af opstarten af det lokale //nethood, ikke mindst i forbindelse med indgåelse af lokale partnerskaber, der som nævnt også kan være

fokuseret mod institutioner, organisationer eller virksomheder med kontakt til den ønskede brugergruppe. Brugerrekrutteringen skal være aktiv og målrettet med udgangspunkt i de konkrete it-aktiviteter eller med udgangspunkt i at tilrettelægge it-aktiviteter efter særligt potentielle brugergrupperes behov. Når der er etableret en gruppe af brugere kan denne også med fordel inddrages i udviklingen af nye it-aktiviteter, så det fremadrettet sikres, at der er overensstemmelse mellem de udbudte it-aktiviteter og konkrete brugerønsker og -behov.

Er der i tilknytning til biblioteket eller medborgercentret allerede en brugergruppe med særlige ønsker og behov til it-aktiviteter, anbefales det, at denne gruppes ønsker og behov vægtes i forbindelse med planlægning af udbuddet af it-aktiviteter. Al erfaring fra //nethood-pilotprojektet peger på, at en succesfuld opstart af //nethood er mere eller mindre umulig, hvis brugerbehovet og de udbudte it-aktiviteter ikke stemmer overens. For at lette opstartsperioden mest muligt for //nethood-tovholderen såvel som for de frivillige, anbefales det at udbyde it-aktiviteter med udgangspunkt i et kendt brugerbehov. Når der er etableret it-aktiviteter med en fast brugergruppe kan der f.eks. udvikles og eksperimenteres med nye tiltag, der udspringer af de frivilliges egne interesser.

Erfaringer med den yngre målgruppe

I forbindelse med den endelige evaluering af //nethood-pilotprojektet er der foretaget en brugerundersøgelse baseret på fokusgrupper med unge i alderen 14-17 år fra udsatte boligområder. Af undersøgelsen fremgår det, at de unge benytter it i forbindelse med skolearbejde såvel som i deres fritid. Især brugen af sociale medier og gaming er udbredt blandt gruppen af unge, mens mere specifik brug af softwareprogrammer, så som Microsofts Office, oftest anses som en nødvendighed og kædes sammen med skolearbejdet. Kun enkelte af de unge udtrykte interesse for at blive bedre til at benytte software i deres fritid, og de, der gjorde, havde fokus på kreative aktiviteter så som billedredigering i Photoshop og spilprogrammering.

Erfaringen er endvidere, at de unge forbinder udtrykket it med it-fag i skolen. Her refererede de unge til formaliseret, rutinepræget og oftest kedelig undervisning, som de ikke frivilligt ville bruge tid på. De unge var langt mere interesserede i uformelle og kreative aktiviteter, hvor it kunne integreres som et nyttigt og sjovt værktøj.

Dér, hvor de unge selv gav udtryk for at være interesserede i at lære at benytte it, var i forbindelse med fritidsjobssøgning, udarbejdelse af ansøgninger og i forbindelse med sikker internet-handel. Især udformning og effektiv distribution af fritidsjobansøgninger var i fokus, da et fritidsjob for denne aldersgruppe er en essentiel del af ungdomslivet og giver en vis økonomisk frihed og mulighed for at deltage i aktiviteter, der ikke er gratis, f.eks. at gå i biografen, købe tøj, Smartphones, gadgets, spise ude, gå til koncert mv. Interessen for fritidsjobformidling og hjælp i forbindelse hermed er således en af de aktiviteter, som de unge var mest interesserede i at deltage i. I forhold til sikker internethandel havde flere af de unge oplevet at bruge deres sparepenge på gode tilbud på nettet uden nogensinde at modtage de bestilte varer og uden at vide, hvad de kunne stille op for at få deres penge igen.

Eksterne undervisere

I forbindelse med ansøgning og tilsagn om udvidet tilbud jf. model 2, er det en forudsætning, at 75 pct. af de udvidede undervisnings- og it-aktiviteter varetages af en professionel it-underviser. Undervisnings- og it-aktiviteter arrangeret af en it-professionel er løntunge, og det er således vigtigt på forhånd at sikre, at der er en gruppe brugere med interesse og behov for de udvidede tilbud.

I forbindelse med at der indhentes eksterne undervisningstilbud hos it-undervisere og andre professionelle, skal der udarbejdes en skriftlig aftale, hvori undervisningens eller aktivitetens indhold er tydeligt beskrevet. Denne aftale skal sammen med honorarkvitteringer bruges som dokumentation. Forekommer der tvivl om, hvorvidt en ekstern underviser er tilstrækkelig kvalificeret eller it-kyndig, eller hvorvidt undervisningen eller aktiviteten opfylder kravene for udvidet tilbud jf. model 2, skal Styrelsen for Bibliotek og Medier kontaktes med henblik på en konkret vurdering og godkendelse af underviser og undervisningsforløb jf. retningslinierne for udvidet tilbud - model 2.



Kommunikationsveje

Kommunikationen mellem //nethood-programmets lokale og centrale niveau går gennem projektledelsen hos Styrelsen for Bibliotek og Medier. Dette sker med mindre andet er nævnt i manualen eller aftalt med projektledelsen. Kontakt til de centrale projektparter sker ligeledes denne vej: I første omgang kontaktes den centrale projektledelse i Styrelsen for Bibliotek og Medier.

Lokal forankring

Det overordnede //nethoodprojekt løber i perioden fra 1. januar 2011 til og med 31. december 2012. Midler til opstart af et lokalt //nethood, jf. modellerne 1-3, tildeles som udgangspunkt i form af et engangsbeløb.

Det er ambitionen, at de lokale //nethoods vil fortsætte med aktiviteter, jf. modellerne 1-3, efter projektperiodens ophør. I denne forbindelse skal der allerede fra begyndelsen udvikles en lokal forankringsplan, så chancen for, at //nethood kan videreføres efter projektperiodens udløb, øges.

Den fortsatte drift af de lokale //nethoods og organisering af frivilligruppen såvel som de løbende it-aktiviteter mv. forventes ikke at kunne gøres gratis. Det er derfor nødvendigt, at udgifter til //nethood på sigt indarbejdes i det lokale bibliotek eller medborgercenters driftsbudget, eller at der ansøges om midler eksternt.

Det er ambitionen, at tre ud af fire etablerede //nethoods kan fortsætte med at udbyde it-aktiviteter efter udløbet af det overordnede projektforsløb pr. 31. december 2012.

Lokal fundraising

Den lokale //nethood-tovholder kan i samarbejde med frivilligruppen, bibliotekets eller medborgercentrets ledelse arbejde med lokal fundraising. Der kan søges penge hos kommunen, regionen, lokale og nationale fonde, lokale virksomheder mv. I projektperioden vil der ligeledes af Foreningen Nydanser blive udviklet et papir med råd og vejledning til, hvordan man bedst griber den lokale fundraising an. Papiret vil i løbet af efteråret 2011 kunne findes på hjemmesiden for Styrelsen for Bibliotek og Medier: www.bibliotekogmedier.dk -> biblioteksområdet -> fokusområder -> integration -> //nethood

Foreningen Nydanser vil desuden afholde kurser i lokal fundraising. Der vil i alt blive afholdt fire regionale kurser i lokal fundraising målrettet tovholdere og frivillige fra etablerede //nethoods såvel som medarbejdere fra biblioteker og medborgercentre, der er interesserede i at starte deres eget //nethood. Kurserne koordineres gennem Styrelsen for Bibliotek og Medier og afholdes, når der er tilstrækkeligt mange interesserede deltagere.

Videndeling, erfaringsindsamling og evaluering

Videndelingen blandt de lokale //nethoods vil primært ske på Styrelsen for Bibliotek og Medier hjemmeside: www.bibliotekogmedier.dk -> biblioteksområdet -> fokusområder -> integration -> //nethood. I tilfælde af udvikling af lokalt undervisningsmateriale kan sparring også ske via Lær mere om IT-netværkets hjemmeside: www.it-formidler.dk.

Styrelsen for Bibliotek og Medier vil endvidere stå for afholdelsen af to temadage i løbet af projektperioden. Yderligere informationer om temadage vil ligeledes kunne findes på Styrelsens hjemmeside.

Erfaringsindsamlingen vil ske via løbende indsamling af Best Practise eksempler hos de lokale //nethoods. Dette betyder således, at de lokale biblioteker/medborgercentre forpligter sig til at deltage i denne erfaringsindsamling. Det vil primært dreje sig om den lokale //nethood-tovholder samt evt. repræsentanter fra bibliotekets eller medborgercentrets ledelse, men der vil også skulle foretages interviews med frivillige. I forbindelse med den afsluttende evaluering vil der blive foretaget spørgeskemaundersøgelser målrettet brugere, frivillige, mentorer, mentees samt involverede biblioteksansatte, herunder især //nethood-tovholderne. I den forbindelse vil det være en forudsætning, at de lokale //nethood-tovholdere og frivillige hjælper styrelsen med at få udbredt og besvaret spørgeskemaer mv. Det er Styrelsen for Bibliotek og Medier, der som projektledere står for udarbejdelse af evalueringen.

Erfaringsopsamlingen, herunder Best Practise-eksempler vil løbende blive beskrevet på Styrelsens hjemmeside til gensidig inspiration for samtlige //nethoods. Den endelige evaluering vil ligeledes kunne findes på hjemmesiden efter endt projektperiode ved udgangen af 2012.

Kontaktinfo

Styrelsen for Bibliotek og Medier
H. C. Andersens Boulevard 2
1553 København V
33 73 33 73 (Hverdage mellem 9 og 16).
post@bibliotekogmedier.dk

Kontaktpersoner:

Ann Poulsen, apo@bibliotekogmedier.dk, tlf. 33 73 33 53 eller
Lisbet Vestergaard, lve@bibliotekogmedier.dk, tlf. 33 73 33 57.