

Sande helpdesk

Rapport fra et prosjekt støttet av Nasjonalbiblioteket

SANDE BIBLIOTEK

15. februar 2018

Skrevet av: Brit Døyle Larssen

Sande helpdesk

Rapport fra et prosjekt støttet av Nasjonalbiblioteket

Oppsummering

Sande bibliotek søkte februar 2017 om tilskudd for å gjennomføre en kursrekke innenfor prosjektet Sande helpdesk.

Nasjonalbiblioteket innvilget støtte på kr. 75.000,- til prosjektet.

Prosjektet ble gjennomført som planlagt i perioden 01.01.2017-15.12.2017.

Sande bibliotek har takket være denne bevilgningen kunnet tilby en kursrekke innenfor grunnleggende opplæring på PC, nettbrett og mobil.

Prosjektet Sande helpdesk har som sådan vært en suksess, der mange «shaky users» har fått hjelp og veiledning til å bli tryggere i bruken av sin PC, sitt nettbrett eller sin smarttelefon. Kursrekken vi tilbød i prosjektet, var heller mislykket.

I denne prosjektrapporten vil vi beskrive planleggingen og gjennomføringen av, samt erfaringer fra, Sande helpdesk. Vi håper våre erfaringer kan ha en positiv overføringsverdi for andre bibliotek.

Bakgrunn og mål for prosjektet

Målet for Sande helpdesk var å gi Sande kommunes innbyggere en grunnleggende opplæring i digitale løsninger og bruk av PC, nettbrett og smarttelefoner.

Statistikk fra SSB viser at så mange som 22% av de som er 55 år eller eldre ikke er i stand til å bruke et e-postprogram eller en nettleser, så mange som 33% i den samme gruppen er ikke i stand til å bruke noe særlig mer enn et e-postprogram og en nettleser.

Tallene er riktignok fra 2012, så det er grunn til å håpe at tallene er prosenttallene er noe lavere i 2018, men de viser jo klart at den teknologiske utviklingen har gått mange hus forbi.

<https://www.ssb.no/utdanning/statistikker/piaac/hvert-10-aar/2013-10-08?fane=tabell&sort=nummer&tabell=140707>

Opplæringstilbudet i Sande helpdesk er gitt i tett samarbeid med NAV i Sande, som med dette prosjektet har kunnet tilby unge arbeidssøkende praksisarbeidsplasser. Vårt utgangspunkt var at mange unge har stor kompetanse innenfor dette feltet, noe de kanskje ikke er så bevisste på selv. Målet var derfor tosidig: Å gi både bruker og veileder større kunnskap og bevissthet om egen kompetanse og evne til å tilegne seg kompetanse på digitale løsninger.

Prosjektbeskrivelse

Sande kommunes kulturtjeneste er eier av prosjektet Sande helpdesk. Kulturtjenesten består blant annet av Sande bibliotek og Sandetun aktivitetssenter (eldresenter), og ønsket var å skape en merverdi utover bare å styrke digital kompetanse.

Sande bibliotek har tatt ansvar for den praktiske gjennomføringen av prosjektet generelt, og tilbudet om kursrekken spesielt. Biblioteket har tidligere i samarbeid med eksterne tilbydere gjennomført både korte og lengre kurs på IKT-området. Disse tidligere erfaringene har avdekket et stort behov for bistand og veiledning i møtet med den digitale verden.

Prosjektet Sande helpdesk har i første rekke tilbudt en-til-en opplæring, men ut fra tidligere erfaringer som kursarrangører, tenkte vi at det kunne være interessant å tilby en kursrekke også, med enkle og grunnleggende temaer og med få deltagere på hvert kurs. Håpet var at de få kursdeltagerne vi inviterte kunne ha gjensidig glede og nytte av den enkeltes kompetanse.

Sande bibliotek har ikke kapasitet til å drifte en ordinær opplæringstjeneste. Et vel så viktig mål ble derfor å inngå et tett og godt samarbeid med NAV i Sande, ved tiltaks- og ungdomsteamet, som med dette prosjektet kunne tilby praksisarbeidsplasser til unge arbeidssøkende i Sande. Mange unge har stor kompetanse på dette området, noe de kanskje ikke er så bevisste på selv.

Tanken var at Sande helpdesk skulle ledes av en koordinator i 20% stilling, og at tjenesten var tilgjengelig ca 6 timer pr uke, fordelt på tre dager. Slik fungerte det de første ukene, men utenforliggende omstendigheter og ønsket om en mer strømlinjeformet tjeneste, gjorde at det ble naturlig å endre dette underveis. Skolering, oppdatering og kompetanseheving skulle være en gjennomgående og kontinuerlig del av driften. Her kom vi ikke så langt som vi hadde håpet, men kursmarkedet på Østlandet har vært saumfart, uten særlig konkrete resultater som kunne være nyttige for våre veiledere. Imidlertid har det vært avsatt tid til at veilederne kunne sette seg inn i diverse nettkurs på området (Digidel.no, Webloft.no etc)

Samarbeidspartnere og arbeidsform

Sande helpdesk har riktignok hatt sin hovedbase på Sande bibliotek, men prosjektet som sådan er drevet av kulturtjenesten i Sande, der folkebiblioteket inngår. En overordnet forankring har gitt prosjektet større tyngde og et begrunnet håp om en videreføring basert på prosjektets erfaringer. Det er vi ganske sikre at vi skal klare å få til, selv om resultatene fra dette kursprosjektet ikke nødvendigvis ble som vi hadde forventet.

Sande helpdesk ble raskt etablert som et tilbud til publikum. Takket være et tilskudd fra Kommunal- og Moderniseringsdepartementet, ble arbeidet igangsatt på nyåret 2017. I samarbeid med NAV fikk vi inn en godt kvalifisert koordinator av tilbudet. Vedkommende ble ansatt i 20% stilling som koordinator etter en intervjurunde med flere kvalifiserte søkere.

To, siden tre unge veiledere ble deretter rekruttert. Her var det ingen intervjurunde som sådan, men vi gjennomførte samtaler med alle, og sikret oss på den måten at vi hadde en felles forståelse av prosjektets mål og arbeidsform.

Tilbudet ble markedsført både i form av annonser og redaksjonell omtale i Sande avis, plakater på biblioteket og ellers i bygda. Det var nok til at tilbudet også nådde 'jungeltelegrafene', og ble godt kjent i bygda. Også en Facebookside ble etablert, selv om ikke forventningene var veldig store til at vi ville nå målgruppen på den måten.

Vi var usedvanlig heldige med både koordinator og veiledere. Særlig de unge veilederne tok ansvar, var tålmodige og pedagogiske og ga en-til-en opplæring som brukerne uttrykte stor tilfredshet med.

Da koordinatoren for veilederne fikk ny, fast stilling i begynnelsen av februar og dermed forsvant ut av prosjektet, måtte vi ta stilling til hvordan prosjektet skulle drives videre.

En av de unge veilederne viste seg å være godt egnet og motivert til å ta et koordineringsansvar. Fram til midten av mai tok hun ansvar og planla driften av tilbudet sammen med de to andre veilederne, og sørget for at alle interesserte brukere fikk den en-til-en-opplæringen de ønsket seg.

I mai/juni 'mistet' vi alle de tre ungdommene som hadde praksisarbeidsplasser via NAV. De fikk enten fast arbeid eller begynte på andre oppgaver.

Vi fikk en ny, ung arbeidssøkende som nylig hadde avsluttet sin lærlingetid for å kvalifisere seg til et yrke innen data-support.

Vedkommende ble tilbudt 20% stilling fra 1. juni og ut prosjektperioden (31.12.17), og hadde i noen måneder praksisarbeidsplass på biblioteket i tillegg.

Siden kulturtjenesten i Sande stod som eier av det overordnede prosjektet, var det naturlig å prøve ut andre arenaer enn biblioteket for helpdeskens virksomhet.

Sandetun aktivitetssenter er et samlingssted og aktivitetssenter for innbyggere i Sande som er 55+. De siste par månedene i prosjektperioden var vår veileder i Sande helpdesk for det meste på aktivitetssenteret, og nådde mange brukere. I den samme perioden avtok også etterspørselen på biblioteket, så det kan synes som om mange i målgruppen ble nådd der.

Gjennomføring

Midlene tildelt fra Nasjonalbiblioteket var øremerket etablering og gjennomføring av kurs innenfor dette prosjektet.

I løpet av sommermånedene juni, juli og august hadde etterspørselen etter bistand fra Sande helpdesk sunket vesentlig, ukjent av hvilken grunn. Etter hvert som høsten nærmet seg, tok det seg opp igjen og nådde samme nivå som i vinter- og vårmånedene.

Kursvirksomheten ble derfor planlagt gjennomført i løpet av høsten 2017.

Syv ulike temaer ble valgt, og innen hvert tema ble det planlagt ulike kurs avhengig av om temaet skulle tilpasses PC-brukere eller nettbrett/mobil-brukere. Til sammen 27 kurstidspunkt ble tilbudt.

En brosjyre med kursoversikt ble utarbeidet og delt ut. Plakater ble hengt opp og kurstilbudet ble annonsert hver uke i Sande avis og på bibliotekets og helpdeskens Facebooksider.

Tanken var at kursene skulle være for noen ganske få deltagere av gangen, og at det heller kunne avholdes flere kurs innenfor samme tema ved flere påmeldte. Ved å begrense til få deltagere, var tanken at kursdeltagerne kunne bli kjent og kanskje bistå hverandre i hverdagen.

Kurstilbudet omfattet:

- Hvordan skaffe seg en e-postadresse
- Hvordan skaffe seg en digital postkasse
- Lær deg det grunnleggende om sikkerhet og nettvett
- Kom i gang på Facebook
- Helsetjenester på nett
- Litt om netthandel
- Bibliotekets tjenester på nett

Erfaringer og resultater

Tilbakemeldingen fra både nye og gamle brukere av Sande helpdesk var helt klar og entydig. Ingen ville delta på kurs, selv om antall kursdeltagere i utgangspunktet skulle være begrenset.

Begrunnelsene var flere: De fleste syntes de kunne for lite, og regnet med at de ville 'falle av' ganske fort. Noen hadde erfart dette opptil flere ganger tidligere på andre datakurs de hadde deltatt på.

En syntes derimot hun kunne for mye, og aktet ikke å kaste bort tiden sammen med andre som ikke kunne noe fra før.

Det hjalp ikke at vi presiserte at det ville være så få deltagere på disse kursene at de i praksis nesten ville være å regne for en-til-en-opplæring.

Vår sirlig utarbeidede kursoversikt med påmeldingsliste ble stående så å si utfyllt. Tidligere datakurs i regi av biblioteket har alle vært raskt fylt opp. Men etter å ha erfart nytten og effekten av en-til-en-opplæringen, var det altså ingen som foretrakk et kurs fremfor denne tette og personlige opplæringen.

Øvrige resultater

Selv om kurstilbudet ikke ble så godt mottatt av brukerne, har Sande helpdesk-prosjektet som sådan vært en suksess.

Hvem har fått hjelp?

288 timeavtaler er registrert i perioden februar-desember 2017. Noen uregistrerte drop-in-timer kan komme i tillegg, men i utgangspunktet skulle all bistand registreres. 21 av avtalene ble avbestilt pga ulike omstendigheter (sykdom, værforhold etc). Av de 288 avtalene, var 37 avtaler inngått med menn, resten har vært kvinner.

Vi snakker ikke om 288 unike brukere. De som har trengt hjelp, har trengt ganske mye hjelp.

Til sammen 45 unike brukere er registrert, 34 kvinner og 12 menn. Fem av brukerne har nøydt seg med en time, mens andre har trengt opptil 21 timer. Gjennomsnittlig timeantall ligger på 6,4.

Det ble ikke registrert alder på brukerne, men den eldste var 97, og den yngste kanskje i begynnelsen av 30-årene. De aller fleste var 60+

De 45 brukerne utgjør bare 0,46% av den samlede befolkningen i Sande, og 2,03% av befolkningen over 60 år.

Hvordan ble hjelpen gitt?

Hver time var på 45 minutter, og noe av det viktigste med helpdesk-timene var å møte brukerne med ro, trygghet og respekt. Viktig var det også at de løste oppgavene selv (veilederen skulle ikke gripe inn og taste for dem), og gi dem positive tilbakemeldinger og selvtillit i det de holdt på med.

I begynnelsen registrerte vi på noen brukere at det kunne virke som om kunnskapsløsheten på disse områdene var belagt med skam. Brukerne følte seg akterutseilt og dumme. Noen kviet seg for å be om hjelp – det satt langt inne å innrømme at man ikke hadde kunnskaper om denne nye teknologien.

De 87 første veiledningstimene ble loggført litt mer utførlig. Samtlige av de 87 fikk den hjelpen de trengte der og da, selv om mange valgte å bestilte ny time. Bare fem brukere ble henvist videre til eksperter / forretninger. Det gjaldt særlig installering av virusprogram på PC.

Feriestille

Tilbudet ble lite benyttet i sommermånedene – uvisst av hvilken grunn. Er hjelpen kanskje nærmere for de som trenger den, med mer samvær med familie og venner?

Oppsummering og videreføring

Vi har gjort flere nyttige erfaringer i dette prosjektet:

- De som virkelig er «shaky users» og kan lite om hvordan de kan håndtere PC, nettbrett og mobil, foretrekker en-til-en-opplæring framfor å delta i en kursrekke.
- Svært viktig i veiledningstimene ble det å gi brukerne oppmuntring, mot og selvtillit i en rolig og trygg atmosfære.
- Aktiviteten og etterspørselen sank merkbart i sommermånedene.
- Bare 2,03% av innbyggerne over 60 år har benyttet seg av tilbudet. Det er grunn til å anta at det finnes flere potensielle brukere i kommunen
- Vi ønsker å videreføre en-til-en-veiledningen, men også prøve ut andre måter å jobbe på, gjerne basert på gode eksempler fra andre bibliotek (Eksempel: Verdal biblioteks «Nettkaffe»)

Sande helpdesk videreføres også i 2018, da med en veileder som arbeider på timebasis. Videre arbeides det med å få etablert et mer permanent tilbud, basert på erfaringene gjort i dette prosjektet. Vi ønsker fortsatt å teste ut alternative måter å drive denne IKT-veiledningen på, og leter aktivt etter de gode idéene og eksemplene.

Økonomisk oversikt

Regnskap for prosjektet «Sande helpdesk»

Utgifter

Kursrekke 27 IKT-kurs	54.000
Koordinator i 20% stilling	63.000
Markedsføring / annonsering	36.000
18 annonser i Sande avis	
Administrasjon, oppfølging	40.000
	193.000

Inntekter

Tilskudd fra Nasjonalbiblioteket	75.000
Tilskudd fra Kommunal- og Moderniseringsdepartementet	60.000
Egne midler	58.000
	193.000