

Projekt Internet for Alle.

Delrapport 2:

**Evaluering af Internetværkstedet på Ringsted Bibliotek
september 2000 til juli 2001**

Udarbejdet af konsulent, cand. scient. pol.
Peter Gorm Larsen, Danmarks Biblioteksskole

Ringsted Bibliotek 2001

Indholdsfortegnelse

1.0. Indledning.....2

- 1. Opdrag.....2
- 2. Kommentarer til opdrag.....3

2.0. Metode.....3

- 2.1. Spørgeguide.....3
- 2.2. Udvalgelse.....4
- 2.3. Svagheder.....4
- 2.4. Afgrænsning af evalueringen og andet materiale.....5

3.0. Konklusion.....6

- 3.1. Konklusioner og anbefalinger.....6
- 3.2. Konklusion på opdrag.....11

4.0. Anvendt litteratur.....13

- 4.1. Links.....13

Bilag 1: Spørgeguide

Bilag 2: Interviews

Bilag 3: Internettværkstedet. Af Heidi Knudsen, Ringsted Bibliotek.

1.0. Indledning

1.1. Opdrag

Nedenfor er opdraget beskrevet i forskellige citater fra dokumenter vedrørende projektet "Internet for alle". Det oprindelige projekt blev revideret da biblioteket ikke fik de ønskede midler.

- *"Ringsted Kommune vil med dette projekt sikre, at anvendelsen af Internettet til informationssøgning med større sikkerhed bliver til gavn for flest mulige af borgerne, både de sikre brugere og de mindre rutinerede. Projektets konkrete mål er at øge den andel af den voksne befolkning, der aktivt benytter Internettet til målrettet informationssøgning fra 10% - 20 % i projektperioden". (Stadsbibliotekar Jonna Holmgaard, 04.10.1999).*
 - *"Et vigtigt mål i den forbindelse er metodeudvikling, der tager sigte på at få de informationssvage målgrupper med. Der lægges derfor særlig vægt på udvikling af nye teknikker og metoder, der understøtter tilgængelighed for ældre, handicappede, flygtninge og indvandrere m.fl." (Stadsbibliotekar Jonna Holmgaard, 04.10.1999).*
 - *"Aktiviteterne skal tage konkret sigte på udvikling af teknik og metoder, der understøtter tilgængeligheden for alle, herunder også de informationssvage". (Stadsbibliotekar Jonna Holmgaard, 04.10.1999).*
 - *"Ringsted Kommune har derfor taget initiativ til at starte et projekt, der har til formål at øge anvendelsen af Internet baserede tjenester, herunder kommunens egen hjemmeside. Projektet vil være målrettet mod de befolkningsgrupper, hvor Internet-anvendelsen er lav. Et vigtigt element i dette projekt vil være at afdække de barrierer, som disse grupper oplever i forbindelse med eksisterende Internet-tjenester. Projektet vil, på denne baggrund, udvikle modeller og metoder for, hvorledes disse barrierer kan overvindes. Projektet vil derfor have to overordnede mål: At stimulere en øget anvendelse af Internettet for en bredere del af befolkningen. At afdække eksisterende barrierer og udvikle modeller for hvorledes disse barrierer kan nedbrydes". (Stadsbibliotekar Jonna Holmgaard, 02.12.1999).*
 - *"Det er først og fremmest korttids-uddannede, det kan være ældre og det er folk med særlige barrierer som flygtninge/indvandrere, handicappede og læsehandicappede. Det er de målgrupper, som "Internet for alle" først og fremmest sigter på". (Stadsbibliotekar Jonna Holmgaard, 23.01.2000).*
- "Revideret tidsplan pr. 14.7.2000. Der planlægges et forløb af 11½ måneders varighed fra 1. september 2000 til og med 31. august 2001. I perioden 1. september 2000 til og med 30. juni 2001 gennemføres selve projektet med 100 introduktioner à 15 personer, dvs. for 1500 borgere. Arrangementerne vil foregå i dag- og aften timerne efter brugernes behov. Følges løbende af ekstern konsulent. I perioden 1. juli til og med 31. august 2001 foretages analyse, ekstern evaluering og afrapportering". (Konstitueret Stadsbibliotekar Mette Trolle, 17.07.2000).*

1.2. Kommentarer til opdrag

Efter et samarbejds møde den 6.9. 2000 og den 19.9.2000 blev det besluttet, at: ”Formålet med projektet er at: Vi skal gøre Ringsted borgere informationskompetente og vi skal udvikle metoder for Internetformidling til informationssvage borgere” (Projektleder Heidi Knudsen 21.9.2000).

Det blev på møderne klart, at der ikke var ressourcer til at foretage en kvantitativ undersøgelse af et repræsentativt udsnit af borgere i Ringsted kommune. Man gik således væk fra målet med at undersøge om der i projektperioden skete en øgning af den andel af den voksne befolkning, der aktivt benytter Internettet til målrettet informationssøgning fra 10% til 20 %.

Det ville også være særdeles vanskeligt at undersøge og isolere, hvilken indflydelse bibliotekets Internet-introduktioner skulle have på udviklingen i den voksne befolknings udnyttelse af målrettet informationssøgning samt at definere og operationalisere, hvad ”målrettet informationssøgning” er. Udbredelsen og anvendelsen af Internet skyldes mange faktorer som f.eks. pris, computerudstyr og reklame. Når et barn søger efter spil eller snydekoder på nettet, er der da tale om målrettet informationssøgning?

Fokus i evalueringen blev således at ”tage konkret sigte på udvikling af teknik og metoder, der understøtter tilgængeligheden for alle”(Stadsbibliotekar Jonna Holmgaard, 04.10.1999).

2.0. Metode

Evalueringen baserer sig på en såkaldt kvalitativ metode (Andersen og Enderud, 1990:27-34; Andersen og Gamdrup, 1990:58-73). Der er udarbejdet en spørgeguide (bilag 1) med henblik på at styre interviewene og få kortlagt væsentlige aspekter. Ideen var dog, at det primært skulle være en samtale med borgeren med udgangspunkt i borgerens egne ord og oplevelser af Internet-værkstedet. Ligeledes var nogle af de interviewede borgere meget IT- og bogligt fremmede så et normalt spørgeskema næppe ville have været frugtbart.

I et heuristisk øjemed er der udviklet et elektronisk mere kvantitativt spørgeskema, hvor ideen var at borgerne direkte over nettet kunne tilkendegive deres holdning til værkstedet. Skemaet findes på følgende Internet-adresse <http://www2.db.dk/pgl/skema.htm>, men er ikke anvendt. Det vil næppe kunne anvendes af de meget informationssvage grupper.

2.1. Spørgeguide

Til udviklingen af den skriftlige spørgeguide (bilag 1) er der overordnet hentet inspiration fra bogen Når voksne lærer fx edb af Sven Erik Nordenbo. Nedenfor gennemgås guiden ganske kort. Guiden er tematiseret og løber fra litra A til K.

- Handler om tid, sted, anonymitet osv.
- De interviewedes baggrund. Med udgangspunkt i nyere tendenser indenfor samfundsvidenskaben tager udvælgelsen og evalueringen af de interviewede afsæt i sociologerne Pierre Bourdieu (Broady, 1998), Henrik Dahl (Dahl 1997) og ikke mindst Henrik Jochumsen og Casper Hvenegaard Rasmussen tilgang i deres bog ”Gør biblioteket en forskel?” I udvælgelsen af personer og under interviewet forsøges etableret distinktioner på hhv. kulturel og økonomisk kapital på baggrund af flere forskellige spørgsmål. Se evt. en meget overskuelig og kort gennemgang af distinktionen i

bogen ”Ind i sociologien” (Gundelach og Mortensen, 1990:169-170) . Da projektet ”Internet for alle” eksplicit fokuserer på korttidsuddannede og informationssvage grupper var ideen primært at interviewe personer med lav kulturel og økonomisk kapital. Hvad var denne gruppes opfattelse af Internet-værkstedet? Omvendt har det ikke været hensigten at overfortolke distinktionen. Den bruges kun som en meget grov inddeling af folk. En inddeling som måske er forældet jævnfør bogen Midt i en Mellemtid (Jensen, 2001:39-64)

- Hvorfor deltagelse i værkstedet? Det væsentlige er at finde ud af hvorfor folk deltager, og hvorfor de ikke deltager i alternative tilbud.
- Kendskab til Internet og IT.
- Holdninger til Internet og IT. Det forudsættes her at være en sammenhæng mellem lysten og evnen til at lære noget om IT og så de generelle holdninger til området jvf. bogen Når voksne lærer fx edb (Nordenbo, 1989). Hvis man anser Internettet for vigtigt og mener at det vil få store konsekvenser i fremtiden vil læringen apriori være lettere og bedre.
- Forventninger. Ideen er også at afdække de interviewedes opfattelse af, hvad målet er med bibliotekets tilbud.
- Selve forløbet. Her handler det om en ganske normal evaluering af forløbet. Hvordan er vejledningen osv.
- Det sociale i værkstedet. Nogle teoretikere lægger stor vægt på det sociale i relation til læring (Illeris, 1999: 95-98).
- Materiale. Hvordan vurderes det. Kan det findes på nettet osv.
- Vurdering af værkstedet. Her er fokus på det pædagogiske. Det forsøges kortlagt om deltagerne ønsker den induktive metode eller den deduktive metode (se Andresen 1999:43-45). Om de foretrækker teori frem for praksis (hands-on). Hensigten er også at få dem til at sammenligne værkstedet med andre kurser de har oplevet.
- Informationskompetence. Her vælges en populær definition af informationskompetence (Bruce,1997, se også <http://mile.auc.dk/MILE/documents/il.pdf>). Det handler om at man kan anvende en computer (Computer Literacy), anvende Internettet (IT Literacy), anvende et bibliotek (Library Skills), kan sortere og vurdere information mv. (Information Skills) samt at man har evnen til at lære at lære (Learning to Learn). Det er ikke ideen, at værkstedet på kort tid skal give deltagerne alle disse kompetencer, men det er interessant at høre, hvad deltagerne mener at kunne efter deres ophold i værkstedet. Fokus er her på Internettet (IT Literacy).

2.2. Udvalgelse

På baggrund af en database over de deltagende personer valgtes der 13 personer (inklusive et ægtepar) som ville deltage i et interview. Hvert interview havde en varighed på omkring 1 time. Der var deltagere i værkstedet som deltog i forbindelse med et andet uddannelsesforløb. Disse deltagere kan ikke siges at deltage frivilligt og der var heller ikke opgivet telefonnumre på deltagerne. Derfor blev de ikke kontaktet.

Der blev ringet op til ca. 40 personer. Som tidligere omtalt valgtes bevidst folk man umiddelbart skulle tro ville have en lav økonomisk og kulturel kapital jævnfør projektets opdrag afsnit 1.1. Omkring 11 personer ville ikke deltage. Andre var det ikke muligt at træffe hjemme.

2.3. Svagheder

Man kan ikke udelukke, at de personer som har haft en negativ oplevelse af værkstedet ikke ønskede at deltage i et interview. Omvendt var der personer som klart tilkendegav at de gerne ville deltage i et interview, fordi de syntes at de skyldte biblioteket noget. Derfor kan de personlige historier ikke siges at

være repræsentative for alle de personer der har deltaget i værkstedet. Der er altså kun tale om personlige beretninger som ikke er statistisk repræsentative for en større gruppe.

En generel observation er, at flere af de interviewede personer er ældre og de er ikke bekendt med uddannelse og kurser. De er ikke uddannelsesvante. Derfor er de dels meget taknemlige for at nogen vil lære dem noget, dels har de vanskeligt ved at sammenligne værkstedet med anden undervisning. Det kan betyde at de er mere positive overfor værkstedet.

De 12 interviews viser klart at mange personer, der ikke professionelt beskæftiger sig med pædagogik, har vanskeligt ved at være konsistente i deres pædagogiske betragtninger. I løbet af interviewet er der flere personer der ændre opfattelser. Flere har også en tendens til at mene, at undervisningen skal være ligesom dengang de selv gik i skole. Naturligvis kan de interviewede ikke direkte forholde sig til ord som den induktive og deduktive metode. Derfor er de i interviewsituationen søgt forklaret.

Det er en kendsgerning, at flere af de interviewede havde vanskeligt ved at huske hvad der rent faktisk skete i værkstedet. Det samme problem vil man dog også være stødt på, hvis man bad dem selv udfylde et spørgeskema. En løsning kunne have været at observere deltagerne i værkstedet og så efterfølgende at have interviewet dem.

Interviewene foregik den 25.1, 26.1. og den 9.2. 2001. I den forbindelse kan man sige, at der er tale om et øjebliksbillede af værkstedet og at situationen kan have ændret sig. Ligeledes havde flere af de interviewede personer ikke deltaget i værkstedets 3. del. Det blev først oprettet senere. Under interviewene har evaluator flere gange anvendt ordet 1. modul synonymt med del 1 i værkstedet. Det kan ikke udelukkes, at det har skabt forvirring hos de interviewede.

Alle interview er båndet og suppleret med skriftlige kommentarer i spørgeguiden. Alle bånd er gennemhørt og guider gennemlæst. Resultatet er de vedlagte redigerede interviews i bilag 2.

2.4. Afgrænsning af evalueringen og andet materiale

Biblioteket har meget fornuftigt selv udarbejdet et spørgeskema med henblik på evaluering. Underviserne har udfærdiget logbøger over forløbene med kommentarer. Ligeledes er der til værkstedet udarbejdet en hjemmeside <http://ringstedbib.dk/vaerksted/index.htm> med bl.a. opgaver, et hjælpe- og debatforum <http://konference.nethotel.dk/~41> samt en projektside <http://www.ringstedbib.dk/projekter/>.

Med udgangspunkt i opdraget og de afsatte ressourcer har hensigten for denne evalueringen været de 12 kvalitative interviews. De danner baggrund for anbefalinger og konklusioner. Dog er det andet materiale gennemset. Det ligger således udenfor denne evaluerings rammer at gå ind og vurdere værkstedets hjemmeside, funktionaliteten af hjælpe- og debatforummet, de indbyrdes relationer mellem vejlederne, de afsatte timeressourcer, den interne organisation af projektet osv. Udgangspunktet for evalueringen er således at evaluere aktiviteter der ”... stimulerer en øget anvendelse af Internettet for en bredere del af befolkningen. At afdække eksisterende barrierer og udvikle modeller for hvorledes disse barrierer kan nedbrydes”. (Stadsbibliotekar Jonna Holmgaard, 02.12.1999).

3.0. Konklusion

Da interviewene er personlige beretninger, der ikke er udtrykt i tal og procenter, anbefales det at man foruden evaluatorens konklusioner og anbefalinger, selv læser interviewene i bilag 2.

Anbefalingerne tager ikke hensyn til bibliotekets økonomiske ressourcer. Der tænkes kun på de overordnede formulerede mål i projektet "Internet for alle".

3.1. Konklusioner og anbefalinger

De konklusioner der drages er på baggrund af de 13 individuelle historier og kan ikke uden videre siges at være repræsentative for alle som har deltaget i værkstedet. Konklusionerne er dog antageligvis mere repræsentative overfor kortuddannede og informationssvage grupper, da det er personer indenfor denne gruppe som primært er valgt ud, da denne gruppe nævnes klart i projektet "Internet for alle".

Man kan således forestille sig at personer der i forvejen er meget informationskompetente og har lange uddannelser vil have en anden opfattelse af Internet-værkstedet. De kan synes at det går for langsomt og at det er for overfladisk. Et par interview afspejler personer som er mere uddannelsesvante. De ønsker sig et stof, en manual og litteraturhenvisninger. De personer havde måske mere glæde af at tage et pc-kørekort på en handelsskole. En enkelt betvivler ligefrem bibliotekarens kompetence på computerområdet.

Projektet kaldes "Internet for alle", men det er en kendsgerning at man næppe kan anvende samme koncept, pædagogik og materiale over for alle kommunens borgere.

- På baggrund af interviewene anbefales det at biblioteket finder en niche eller et hul ved siden af de traditionelle kursusudbydere af f.eks. pc-kørekortet til folk på arbejdsmarkedet. Nichen skal bestå af et tilbud til kortuddannede, informationssvage personer, og personer som ikke er aktive på arbejdsmarkedet. Her synes værkstedet uovertruffen ifølge de interviews der er foretaget. Det anbefales at biblioteket melder klart ud, hvem målgruppen er når værkstedet beskrives i artikler og annoncer. At det ikke er et teknisk kursus, og ej heller et kursus for folk der har private problemer med deres computere. At man klart melder ud med, hvad der skal forstås ved ordet værksted.

Der er flere årsager til at de 13 personer deltager i værkstedet. Generelt skyldes det ikke at man vil opkvalificere sig på arbejdsmarkedet, men mere en privat interesse og nysgerrighed. Derfor kan man ikke sige, at biblioteket konkurrerer med andre professionelle kursusudbydere. Adskillige nævner, at længere forløb på aftenskoler ikke er noget for dem. Det går for hurtigt og er for uoverskueligt. Bibliotekets tilbud synes at være dejligt uforpligtende og fleksibelt. Her binder man sig ikke til lange forløb. Her er man mere eller mindre anonym og skal ikke op til nogen eksamen. Selve ordet "værksted" antyder også at det ikke er så forpligtende. På et værksted får man ikke formelle kursusbeviser. Et værksted er noget med praksis (hands-on), hvor man får lov at få olie på fingrene.

Langt de fleste havde ingen problemer med at koncentrere sig i det åbne værksted i biblioteket. Et par stykker talte om en professionalisering i form af "rigtige" computerlokaler i lukkede rum. Hvis biblioteket gør det, sender man måske de forkerte signaler ud til omverdenen, og især til de meget ressourcesvage grupper. Det kommer til at ligne undervisning på en normal uddannelsesinstitution. Det vil antageligvis skræmme den målgruppe man har i fokus i projektet "Internet for alle". Ligeledes vil det sikkert også kunne opfattes som konkurrenceforvridende for andre professionelle kursusudbydere.

- På baggrund af interviewene anbefales det at man fortsætter med at kalde internet-introduktionerne for et værksted og at man ikke professionaliserer det i form af et lukket klasselokale. Ordet værksted er uforpligtende og folk kan ikke forvente en egentlig erhvervsmæssig opkvalificering på IT-området.

Flere af de meget lidt informationskompetente deltagere nævner ligefrem at de finder bibliotekets tilbud mere pædagogisk end hvad de har oplevet hos professionelle kursusudbydere. Der er ingen af de 13 personer som mener at værkstedet var dårligt og vejlederne var upædagogiske. Det går også klart igennem, at vejlederne er gode til at omgås mennesker og formidle et stof. Det må betegnes som en klar succes for projektet "Internet for alle".

Alle de interviewede har på baggrund af værkstedet fået lyst til at arbejde videre med Internettet, hvilket er en succes i sig selv. Alle vil gerne deltage i flere arrangementer i værkstedet.

De interviewede synes at der er en fin balance mellem oplæg og det at arbejde selv (hands-on). Biblioteket har med andre ord fundet den rigtige form, når det handler om informationsvage grupper.

- På baggrund af interviewene anbefales det, at biblioteket ikke ændrer på den pædagogiske form man har udviklet. Det vil sige færre demonstrationer og mindre teori, men mere at deltagerne får lov at prøve selv.

Flere nævner, at de privat har anskaffet sig en computer og derfor ønsker lidt information om Internettet. Meningerne er delte når det handler om, hvor meget det betyder at tilbudet er gratis. Nogle lægger vægt på det, andre vil ligefrem gerne betale for at deltage i værkstedet.

- Da projektet fokuserer på Internet for alle, anbefales det at tilbudet forsat skal være gratis, da nogle af de interviewede antyder at selv små beløb har en betydning for dem.

Generelt er mange af de interviewede bange for computere og Internet. De er utrygge og en enkelt taler om en fobi. Gruppen er meget lidt informationskompetent og det må siges at være den rigtige gruppe biblioteket har fået fat i jævnfør formålet med projektet "Internet for alle" afsnit 1.1.

Da mange af de interviewede er bange, og meget lidt informationskompetente betyder det, at den pædagogiske opgave for biblioteket er endog meget vanskelig. På baggrund af interviewene kan det klart konkluderes, at biblioteket har formået at nå ind til gruppen, at få afdramatiseret Internettet og har givet gruppen lyst til at arbejde videre med computere og Internettet.

Læring defineres gerne som ændring af færdigheder, kundskaber og værdier (holdninger). Værkstedet synes især at have ændret deltagernes holdninger til computere og Internet. De er blevet mindre bange. Omvendt synes de interviewedes informationskompetence stadig at være lille. Det er udpræget at de interviewede f.eks. ikke ved, hvor de vil starte op på nettet efter de har været på værkstedet. Flere tror ikke, at de kan finde Ringsted kommunes hjemmeside efter de har været på værkstedet.

- På baggrund af interviewene anbefales det, at biblioteket forsat fokuserer på at få afdramatiseret nettet og få gjort folk mere trygge ved nettet. Ligeledes er det væsentligt, at man forsat fokuserer på at give folk lysten til at arbejde videre med nettet. Endelig er det overordentligt vigtigt, at man får gjort det klart for deltagerne at de skal vænne sig til at der sker konstante ændringer på nettet, og det bør man acceptere. Omvendt bør biblioteket overveje hvordan man kan give gruppen flere konkrete færdigheder. Som et mindste mål at folk ved hvor de skal starte op på nettet.

Den lille informationskompetence hos nogle af personerne betyder også at der næppe er nogen grund til at udvikle et kursusmateriale der ligger på nettet, eller opbygge et hjælpe- og debatforum. De interviewede personer vil ikke kunne finde materialet og har næppe kompetencen til at anvende det. De, der ikke har privat adgang til Internettet, kan heller ikke se, hvad de skal med et sådant hjælpe- og debatforum.

- På baggrund af interviewene anbefales det, at biblioteket er bevidst om at nogle er så lidt informationskompetente at man nødvendigvis skal prioritere sine ressourcer. Valget mellem at bygge internetbaserede systemer og så face-to-face interaktion med gruppen. Hvordan undgår man at folk mister lysten og engagementet når de kommer hjem og selv skal prøve? Hvordan sikrer man sig, at deltagerne kan finde materialet på nettet?

Værkstedets løse struktur og lidt uformelle facon synes meget vigtigt overfor svage grupper der er bange for nettet. Som tidligere antydte vil de interviewede gerne prøve selv ("hands on"). Lange demonstrationer og teori har ikke deres interesse. Derfor kan det klart konkluderes at det er en god ide med korte oplæg, hvorefter folk prøver selv.

Omvendt synes det ikke hensigtsmæssigt blot at kaste deltagerne ud til computerne uden et lille oplæg. De er for svage, og vil næppe kunne agere i det efterfølgende kaos. Så konklusionen er, at det bedste er en blanding af den deduktive metode (forelæsning og demonstration) og den induktive metode (at få lov til selv at finde ud af det).

- På baggrund af interviewene anbefales det, at fokus stadig er på hands-on og ikke lange demonstrationer. Omvendt bør man heller ikke eksperimentere med kaossituationer overfor den svage gruppe. Små korte oplæg er nødvendige, og deltagerne skal jævnligt have lov at prøve selv. Gruppen er ikke uddannelsesvant og derfor må lange teoretiske seancer stærkt frarådes.

For den svage gruppe er det vigtigt at få succesoplevelser med computeren og Internettet. Interviewene har vist at de uddelte opgaver fungerer og deltagerne finder frem til løsningerne. Mange finder opgaverne sjove og synes at det er i orden at man kan vælge, hvilke opgaver man har interesse i. Denne form kræver dog, at der er vejledere som er klar til at hjælpe. På baggrund af interviewene kan det konkluderes at denne form kræver to vejledere eller at der kun er få deltagere i værkstedet. En svag gruppe kan ikke blot kastes ud til computerne med nogle opgaver uden en introduktion. Hertil har de en for svag informationskompetence. En enkelt deltager mente, at det var et stort problem at hans opgaver ikke blev kontrolleret. Han ville gerne vide om han havde fundet den rigtige løsning.

- På baggrund af interviewene anbefales det klart, at værkstedet kræver to vejledere eller et meget begrænset antal deltagere hvis målgruppen er de meget lidt informationskompetente. I vejledningen er det vigtigt at man giver deltagerne nogle succesoplevelser i form af lidt ros, når de har løst en opgave. Det anbefales at man overvejer hvordan man får samlet op efter deltagerne har lavet de forskellige opgaver, således at deltagerne får indtryk af, at de har fået lidt feedback på deres anstrengelser, og at de har fundet en rigtig løsning. Det er klart vanskeligt at samle op, da deltagerne jo har lavet forskellige opgaver og en gennemgang af en opgaves løsning kan være kedeligt for dem som ikke har lavet opgaven. Det må handle om at samle op omkring nogle principielle og generelle forhold, eller eksplicit spørge om der er nogle der ønsker at en opgave skal gennemgås.

Som tidligere nævnt synes der at være mange fordele i værkstedets fleksibilitet. Dog kan man frygte, at når det ikke altid er de samme vejledere, og der ikke er tale om nogle faste hold, hvordan kan man så bevare kontinuiteten og progressionen fra 1. til 2. del?

Hvordan ved vejlederne hvor langt kollegerne kom 1. gang deltagerne var i værkstedet? Hvordan ved de hvad der evt. diskuteres 1. gang? Kom alle deltagerne lige langt? Er det her man anvender logbøgerne? Det var jo nødvendigvis ikke de samme deltagere der deltog i samme værksted. Til projektet er der udviklet en guide som følges af vejlederne. Denne guide er blevet revideret adskillige gange under projektet. Det skal også bemærkes, at ingen af de interviewede har omtalt det som et problem. Alle mener faktisk, at der har været en fin sammenhæng fra 1. til 2. gang. Det kunne tyde på, at det netop ikke er nødvendigt med et fast pensum, et fast hold og faste undervisere, men at man i stedet tager udgangspunkt i deltagernes aktuelle interesser og problemer. Man starter der hvor deltagerne ønsker man skal starte. Altså et værksted og ikke et kursus.

- Det anbefales at biblioteket gør sig nogle overvejelser omkring hvordan man sikrer sig kontinuiteten og progressionen mellem de forskellige dele i værkstedet. Eller er det bevidst, at man lader det være op til deltagerne selv at etablere en progression (ansvar for egen læring)? Hvorfor arbejdes der ikke med faste hold og faste vejledere der går igen? Det er vel ikke et spørgsmål om interne vagtplaner mere end om pædagogik?

Generelt kan man konkludere, at man næppe kan gøre det nok så elementært, når det handler om de interviewede personer. Derfor har man også ganske fornuftigt i værkstedet afholdt sig fra at introducere deltagerne til avanceret brug af søgemaskiner og andre mere teknisk orienterede computerfærdigheder.

På trods af at flere har deltaget i andre computerkurser og måske selv har en computer, er deres informationskompetence meget lav. Ingen af de 13 interviewede kender til Windows Stifinder, som er helt nødvendig for simpel fil-håndtering. Ingen siger klart, at de kan kopiere en fil fra en diskette til deres computer. Det betyder igen, at det er stærkt begrænset hvad gruppen kan få ud af lange demonstrationer og teori. De skal prøve selv. Flere antyder også at gennemgangen af e-mail på værkstedet har været for vanskelig. Nogle ved ikke om de har en e-mail, andre siger, at de kun har en e-mail nede på biblioteket. Mange af de interviewede siger, at de har vanskeligt ved at lære nye ting, og at de skal have ting gentaget.

- På baggrund af interviewene anbefales det, at man bevidst arbejder med at gøre stoffet så simpelt som muligt når det handler om de meget lidt informationskompetente deltagere. Hvad skal de som minimum lære? Det anbefales at biblioteket overvejer at udarbejde noget meget simpelt skriftligt materiale, da det ikke er hensigtsmæssigt at henvise til kursusmateriale på nettet for denne gruppe. Bemærk dog tidligere kommentarer om skriftlig materiale og foranderligheden på nettet. Generelt var langt de fleste meget tilfredse med materialet.

Hos de interviewede personer var der ingen klar opfattelse af, hvad målet var med værkstedet. Ingen nævnte eksplicit projektet "Internet for alle". Alle var dog enige om, at det var en god ide at biblioteket afholdte introduktioner til Internettet. De interviewede synes heller ikke at have en klar fornemmelse af forskellen mellem et kursus og et værksted, endsige hvad der karakteriserede den pædagogik der anvendtes i værkstedet.

De var ikke klar over hvad de skulle lære og hvad målet var. De var ikke klar over hvad de kunne forvente at de kunne når de havde deltaget i værkstedet. I relation til indlæring er det for nogle mennesker vigtigt at de har et klart mål. Omvendt mente nogle at værkstedet svarede til deres forventninger. Et par personer var lidt i tvivl om hvad de kunne forvente.

Der var heller ikke klarhed over selve strukturen og tilmeldingsproceduren i værkstedet. Flere havde f.eks. den opfattelse at årsagen til at det ikke var de samme mennesker der mødte op i de forskellige dele sikkert var, at de var utilfredse og derfor ikke ønskede at deltage.

- På baggrund af interviewene anbefales det, at vejlederne kort og klart fortæller deltagerne om projektet og hvad målet er med det konkrete ophold i værkstedet. ”*Hvorfor projektet ”Internet for alle”. Hvad kan I når I forlader værkstedet. Hvor mange dele er der, og hvordan hænger de sammen. Hvor lang tid går der mellem delene. Hvordan er tilmeldingsproceduren*”. Måske skulle biblioteket lave en let forståelig grafisk oversigt over forløbet som kunne uddeles.

Alle var enige om, at der var en klar sammenhæng og progression i forløbet mellem 1. og 2. gang. Nogle bemærkede dog, at de ikke synes at det 3. ophold i værkstedet var sat ind i nogen logisk sammenhæng. Der var enighed om at der ikke måtte gå for lang tid mellem delene i værkstedet.

Det kan klart konkluderes, at selve opholdet i værkstedet ikke har været nogen stor social oplevelse. Ofte er det ikke de samme personer man møder næste gang man deltager i værkstedet, endside de samme vejledere. Man er mødt op for at lære noget og de interviewede har fundet det i orden at arbejde alene ved hver sin computer. Kun en enkelt beklager, at man ikke har arbejdet to og to ved computerne, og at det var for dårligt, at man ikke kom til at kende hinanden.

Måske er det netop det faktum, at man kan være anonym, at det er uforpligtende, at man ikke skal vurderes og evalueres der for nogle folk gør bibliotekets tilbud tiltalende. Det forholder sig omvendt, hvis der er tale om f.eks. et Pc-kørekort på en handelsskole. I værkstedet kan man på sikker grund dumme sig og lufte sin uvidenhed. Her bliver man ikke stillet til regnskab ved en eksamen.

Omvendt kan man sige, at Ringsted Kommune er et lokalt fællesskab og det bl.a. er bibliotekets opgave at give næring til det lokale fællesskab. Det medfører at biblioteket skal pleje den sociale interaktion mellem borgerne. At man simpelthen lægger mere vægt på det sociale i værkstedet. Flere teoretikere mener, at man netop lærer i en social kontekst og at det er meget hensigtsmæssigt at arbejde flere sammen om problemstillinger (se f.eks. Andresen).

- På baggrund af interviewene anbefales det, at biblioteket som et forsøg sætter to og to ved hver computer. Det anbefales at biblioteket som et forsøg prøver på at tilvejebringe de organisatoriske rammer for en lokal-netværksdannelse (IT-selvhjælpsgrupper) evt. igennem nogle faste hold. Men igen er det vigtigt, at det ikke forekommer formynderisk og kontrollerende. Det skal være i orden at man mere eller mindre anonymt deltager på værkstedet og kan få lov til at snuse lidt til hvad Internettet er. Måske er det derfor at det er blevet en succes?

Mange er tilfredse med længden af det enkelte ophold i værkstedet. Da gruppen ikke er uddannelsesvant er det næppe hensigtsmæssigt at lave de enkelte forløb længere end 1½ til 2 timer. Måske er traditionelle kurser netop for lange for gruppen. Måske kan de også bedre koncentrere sig og klare tempoet i værkstedet når det er kort.

Mange vil dog gerne have et forløb, der strækker sig over en længere periode eller deltage i andre arrangementer i værkstedet. Man kan betragte disse udsagn som et tegn på at værkstedet har været en succes. Noget som har været spændende og interessant. Måske vil man aflive dette, hvis man gør forløbene længere og mere forpligtende. Det vil komme til at ligne traditionel aftenskole eller efteruddannelse. Måske skal man acceptere, at ideen netop var at give folk en lille forret, sådan at de selv kan gå videre med at finde andre tilbud.

- På baggrund af interviewene anbefales det at biblioteket overvejer, hvordan man kan efterkomme behovet for et længere forløb og flere arrangementer i værkstedet. I den forbindelse skal man overveje hvad der er bibliotekets rolle, for ikke at blive en traditionel kursusudbyder i konkurrence med andre kursusudbydere. Hvad er målet med værkstedet?

Det kan konkluderes, at det er vigtigt, at deltagerne privat har en computer med internet-adgang således de kan arbejde videre med det de har lært i værkstedet. Flere har i den forbindelse nærmest tabt modet, fordi de ikke kan få det til at fungere hjemmefra.

- På baggrund af interviewene anbefales det klart at biblioteket tager problemstillingen med den manglende adgang til computer og Internet alvorligt, fordi den pædagogiske indsats ellers tabes på gulvet. Hvad gør man når deltagerne så kommer hjem? Hvordan får man en bedre kobling mellem værkstedet og så deltagernes private computerproblemer? Skal man som tidligere anbefalet gøre det klart at private computer-problemer ikke hører hjemme i værkstedet?

Nettet er meget foranderligt så hvis man ikke jævnlige følger med bliver ens viden meget hurtigt forældet. Flere af de interviewede personer kommer med gode ideer til, hvordan man kan løse deltagernes private computerproblemer.

Det mest enkle vil være at reservere computere på biblioteket flere måneder frem således at deltagerne i værkstedet ved at på det og det tidspunkt står der en computer klar på biblioteket. Her kan de selv arbejde videre med opgaverne eller blot vedligeholde deres kompetence og interesse for nettet. Deltagerne kunne få et særligt "eksklusiv kort" som gav adgang til en særlig computer der ofte er ledig. Men hvem siger at de møder op? Nogle beklager sig over at computerne altid er optaget af børn.

En person foreslår, at man opretter "IT-selvhjælpsgrupper", hvor deltagerne kan gå sammen om at hjælpe hinanden. Interviewene viser klart, at det er de samme problemer og frustrationer man sidder med. I den sammenhæng er det lidt uheldigt at opholdet i værkstedet ikke føles som nogen større social oplevelse, hvor der kunne ske en erfaringsudveksling.

Samme person foreslår en ordning, hvor man ligefrem kommer ud og hjælper folk med deres private problemer med at komme på nettet. At man ansætter en særlig "IT-gadearbejder" eller "nørd" som tager ud og hjælper f.eks. ældre mennesker. Det er en kendsgerning, at det kan være endog meget vanskeligt at sætte en internetforbindelse op, og at den professionelle support man får, ofte er af dårlig kvalitet eller meget dyr (ca. 1100 kr. i timen).

- Det anbefales at biblioteket overvejer argumentet om, at når projektet hedder "Internet for alle" er det ikke nok, at man blot har givet folk interesse for nettet, uden at man tænker videre.

Adskillige nævner også, at de har stor lyst til at bruge nettet, men at de synes at det er for dyrt. I den forbindelse kan man overveje om kommunen kan etablere særlige "borger-abonnementer" som i begrænsede perioder kan udloddes til borgerne. Det kan være knyttet til særlige borger-computere som man ligeledes kan låne.

3.2. Konklusion på opdrag

På baggrund af de 12 kvalitative interview med 13 personer kan det konkluderes, at Internet-værkstedet med succes kan siges at være en metodeudvikling, der tager sigte på at få de informationssvage målgrupper med. De aktiviteter der er foregået i projektperioden har taget konkret sigte på udvikling af teknik og metoder, der understøtter tilgængeligheden for alle, herunder også de informationssvage.

På baggrund af 12 kvalitative interview af 13 personer og besøg på biblioteket kan det konkluderes, at et vigtigt element i projektet har været at afdække de barrierer, som informationssvage grupper oplever i

forbindelse med eksisterende Internettjenester. Internet-værkstedet er således et succesfuldt udtryk for et forsøg på at udvikle en model og metode for, hvorledes disse barrierer kan overvindes. Projektet har sandsynligvis stimuleret en øget anvendelse af Internettet for en bredere del af befolkningen.

Faktum er, at alle de interviewede personer har fået lyst til at arbejde videre med Internettet. Men omvendt er det en kendsgerning, at der stadig er store barrierer i form af at folk ikke selv har en computer med internetforbindelse, at de ikke kan få det til at fungere og at de finder det dyrt at anvende Internettet. Ligeledes er størstedelen af de interviewedes informationskompetencer på et sådant niveau, at det må formodes at give dem store problemer når de udenfor værkstedets rammer skal anvende nettet til målrettet informationssøgning. Ingen af de interviewede mente, at de kunne søge avanceret på nettet. Som tidligere omtalt blev de heller ikke introduceret i dette i værkstedet.

Projektet har således afdækket eksisterende barrierer og udviklet modeller for hvorledes disse barrierer kan nedbrydes. Man synes med rimelighed at kunne tale om en særlig "Ringsted model". I korthed har man på biblioteket brudt med traditionen med at afholde traditionelle længerevarende computerkurser med et fast indhold, men i stedet har man etableret et mere uforpligtende og løst værksted, hvor der arbejdes med Internettet og hvor fokus er på hands-on. En metode der fungerer overfor de informations svage personer der er interviewet.

I projektet har man således med held forsøgt at gøre Ringsteds borgere informationskompetente og har udviklet metoder for Internetformidling til informations svage borgere.

4.0. Anvendt litteratur

Andersen, Ib; Enderud, Harald (1990): "Vidensproduktionens arbejdsgang i hovedtræk" pp. 21-38 i Ib Andersen (red.) (1990): Valg af organisations sociologiske metoder – et kombinationsperspektiv, Samfundslitteratur, 1. udgave.

Andersen, Vilmer; Gamdrup, Peter (1990): "Forskningsmetoder" pp. 57-78 i Heine Andersen (red.) (1990): Videnskabsteori og metodelære, Introduktion, Samfundslitteratur, 3. udgave.

Andresen, Bent B. (1999): Fleksibel læring for voksne – fra fjernundervisning til netbaseret teamlæring, Systime.

Broady, Donald (1998): "Kapitalbegrebet som uddannelsessociologisk værktøj" pp.415-452 i Jens Bjerg (red.) (1998): Pædagogik – en grundbog til et fag, Hans Reitzels Forlag.

Bruce, Christine (1997): The seven faces of Information Literacy, Auslib Press. Se også <http://mile.auc.dk/MILE/documents/il.pdf>.

Dahl, Henrik (1997): Hvis din nabo var en bil – en bog om livsstil, Akademisk forlag.

Gundelach, Peter; Mortensen, Nils (1990): Ind i sociologien, en grundbog, 2. udgave, 5. oplag, Gyldendal.

Illeris, Knud (1999): Læring – aktuel læringsteori i spændingsfeltet mellem Piaget, Freud og Marx, Roskilde Universitetsforlag, 1. udgave, 2. oplag.

Jensen, Jesper Bo (2001): Midt i en Mellemtid i overgangen fra det gamle til det nye samfund, Jyllands-Postens Erhvervsbogklub.

Jochumsen, Henrik; Rasmussen, Hvenegaard, Casper (2000): Gør biblioteket en forskel? Danmarks Biblioteksforenings Forlag m.fl.

Nordenbo, Sven Erik (1989): Når voksne lærer – fx edb, 1. udgave, 1. oplag, Munksgaard.

4.1. Links:

Hjælpe- og debatforum <http://konference.nethotel.dk/~41>

Projektside: <http://www.ringstedbib.dk/projekter>

Spørgeskema: <http://www2.db.dk/pgl/skema/htm>

Værksstedets hjemmeside: <http://www.ringstedbib.dk/vaerksted/index.htm>