

**Evaluering af projektet "Internet for alle",
Ringsted Bibliotek i projektperioden 1.9.2000
til 31.8.2001**

Udarbejdet af konsulent Cand. Scient. Pol.

Peter Gorm Larsen,

Danmarks Biblioteksskole

Den 24.8. 2001.

Indholdsfortegnelse

1.0. Indledning.....	3
- 1.1. Opdrag.....	3
- 1.2. Kommentarer til opdrag.....	4
2.0. Metode.....	5
- 2.1. Spørgeguide.....	5
- 2.2. Udvalgelse.....	6
- 2.3. Svagheder.....	6
- 2.4. Afgrænsning af evalueringen og andet materiale.....	7
3.0. Konklusion.....	8
- 3.1. Konklusioner og anbefalinger.....	8
- 3.2. Konklusion på opdrag.....	15
4.0. Anvendt litteratur.....	16
- 4.1. Links.....	16
Bilag 1: Spørgeguide.....	17
Bilag 2: Interviews.....	22

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 Ringsteds borgere informationskompetente og vi skal udvikle metoder for Internetformidling til informations svage 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.

- A. Handler om tid, sted, anonymitet osv.
- B. 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 informationsvage 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)
- C. Hvorfor deltagelse i værkstedet? Det væsentlige er at finde ud af hvorfor folk deltager, og hvorfor de ikke deltager i alternative tilbud.
- D. Kendskab til Internet og IT.
- E. 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.

- F. Forventninger. Ideen er også at afdække de interviewedes opfattelse af, hvad målet er med bibliotekets tilbud.
- G. Selve forløbet. Her handler det om en ganske normal evaluering af forløbet. Hvordan er vejledningen osv.
- H. Det sociale i værkstedet. Nogle teoretikere lægger stor vægt på det sociale i relation til læring (Illeris, 1999: 95-98).
- I. Materiale. Hvordan vurderes det. Kan det findes på nettet osv.
- J. 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.
- K. 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 ændrer 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://www.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 evaluering 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 ressourcetsvage 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 erhvervmæssig 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 informationssvage grupper.

- På baggrund af interviewene anbefales det, at biblioteket ikke ændrer på den pædagogiske form man har udviklet. Det vil sige få korte demonstrationer og kun lidt 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 deltagerens 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 fortsat fokuserer på at få afdramatiseret nettet og få gjort folk mere trygge ved nettet. Ligeledes er det væsentligt, at man fortsat 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 deltageres 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 afholdt introduktioner til Internettet. De interviewede synes heller ikke at have en klar fornemmelse af forskellen mellem et kursus og et værksted, endside 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 at 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 deltageres 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 jævnligt følger med bliver ens viden meget hurtigt forældet. Flere af de interviewede personer kommer med gode ideer til, hvordan man kan løse deltageres 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 computere 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 informationssvage personer der er interviewet.

I projektet har man således med held forsøgt at gøre Ringsteds borgere informationskompetente og har udviklet metoder for Internetformidling til informationssvage 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>

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

Bilag 1: Spørgeguide

© Peter Gorm Larsen, <http://www2.db.dk/pgl> Danmarks Biblioteksskole side 17 af 62, 24-08-01

KODENR: _____

Spørgeguide til "Internet for alle"

A

1A	Kodenr:		
2A	Dato og klokkeslæt:	2001	Kl:
3A	Sted:		
4A	Telefon:		
5A	Anonym:		
6A	Mødt op del 1	Ja	Nej
7A	Mødt op del 2	Ja	Nej
8A	Anvendt del 3	Ja	Nej
9A	Hvor mange timer?		
10A	Anvende lyd og billede:	Ja	Nej

Livsstil med henblik på at afdække økonomisk og kulturel kapital. Hvad synes de forskellige livsstile om tilbuddet?

B

1B	Livsstil:	Nordøst Nordvest Sydøst Sydvest
2B	Alder?	
3B	Køn?	Mand Kvinde
4B	Civil status?	Gift Parforhold Enlig Børn
5B	Etnisk baggrund? (observation)	Dansker Udlændinge
6B	Handicap? (observation)	Fysisk Psykisk
7B	Uddannelsesbaggrund? (kulturel kapital)	Folkeskole Universitet
8B	Beskæftigelse? (økonomisk kapital)	
9B	Ejendomsforhold? (økonomisk kapital)	Lejlighed Parcelhus Bil Sommerhus
10B	Går du ofte til kulturelle arrangementer? (kulturel kapital)	Ja Nej Koncerter Teater Biograf Opera Tilskuersport
11B	Læser du bøger? Hvad læser du? Hvor ofte? (kulturel kapital)	Ja Nej Uge Måned År
12B	Læser du aviser? Hvilke og hvor mange? (kulturel kapital)	JA Nej
13B	Hvad interesserer du dig for i din fritid? (kulturel kapital)	
14B	Hvilke foreninger deltager du i?	
15B	Er du ofte ude at rejse? Hvor rejser du gerne hen? (kulturel kapital)	Ja Nej

Baggrund i relation til Internetworkstedet

Hvorfor deltagelse? (start med løs snak)

C

1C	Hvordan blev du bekendt med Internetworkstedet?	Lokalavis Biblioteket Mund til mund Dit arbejde evt.
2C	Hvorfor valgte du at deltage i Internetworkstedet?	uddannelsesmæssige, arbejdsmæssige eller private grunde? Frivilligt Tvungen
3C	Hvorfor valgte du ikke at tage på et aftenskolekursus i Internet?	

Kendskab til Internet og IT (start med løs snak)

D

1D	Vurdering fra vejledere	Begynder Let øvet Øvet Superøvet
2D	Hvad kan man anvende Internettet til?	
3D	Vidste du noget om computere før du deltog i værkstedet?	Ja Nej Ved ikke
4D	Vidste du noget om Internet før du deltog i værkstedet?	Ja Nej Ved ikke
5D	Vidste du noget om informationssøgning før du deltog i værkstedet?	Ja Nej Ved ikke
6D	Har du før været ude på Internettet?	Ja Nej Ved ikke
7D	Hvordan var din første oplevelse med Internettet?	
8D	Har du adgang til Internettet derhjemme?	Ja Nej Ved ikke
9D	Har du adgang til Internettet på din uddannelsesinstitution?	Ja Nej Ved ikke
10D	Har du adgang til Internettet på dit arbejde?	Ja Nej Ved ikke
11D	Anvender du Internettet på din uddannelse? Hvor mange timer om ugen?	Ja Nej Ved ikke
12D	Anvender du Internettet på dit arbejde? Hvor mange timer om ugen?	Ja Nej Ved ikke
13D	Anvender du Internettet privat? Hvor mange timer om ugen?	Ja Nej Ved ikke

Holdninger til Internet og IT (start med løs snak)

E

1E	Er Internettet vigtigt for dig?	Ja Nej Ved ikke
2E	Er det vigtigt for dig at kunne anvende en computer og finde information på nettet?	Ja Nej Ved ikke
3E	Er du dårlig til at lære nye ting – f. eks. det at lære at anvende Internettet?	Ja Nej Ved ikke
4E	Regner du med engang at blive god til at anvende Internettet?	Ja Nej Ved ikke
5E	Hvad kan du selv anvende Internettet til?	
6E	Hvad har du anvendt Internettet til?	
7E	Hvilke muligheder ser du i fremtiden med Internettet?	
8E	Er det en god ide at biblioteket afholder sådanne Internetintroduktioner/værksteder?	Ja Nej Ved ikke

Selve værkstedet med henblik på at udvikle en ny undervisningsform

Forventninger (start med løs snak)

F

1F	Hvad synes du om Internetsværkstedet? Svarede det til dine forventninger?	Ja	Nej	Ved ikke
2F	Hvad havde du forventet?			
3F	Tror du de andre deltagers forventninger blev indfriet?	Ja	Nej	Ved ikke
4F	Hvad er bibliotekets og vejledernes mål med værkstedet?			
5F	Nåede de deres mål?	Ja	Nej	Ved ikke
6F	Lærte du noget nyt?	Ja	Nej	Ved ikke
7F	Fik du en spændende oplevelse?	Ja	Nej	Ved ikke
8F	Var det kedeligt?	Ja	Nej	Ved ikke

Selve forløbet (start med løs snak)

G

1G	Havde du brug for mere hjælp fra vejlederne?	Ja	Nej	Ved ikke
2G	Var der for mange deltagere i værkstedet?	Ja	Nej	Ved ikke
3G	Sad du for meget alene med opgaverne?	Ja	Nej	Ved ikke
4G	Var opgaverne relevante...noget du kender fra din hverdag?	Ja	Nej	Ved ikke
5G	Anvendte du de udleverede opgaver?	Ja	Nej	
6G	Lærte du noget af det?	Ja	Nej	Ved ikke
7G	Har du løst opgaverne selv?	Ja	Nej	
8G	Fik du vejledning af vejleder(ne)?	Ja	Nej	
9G	Var vejledningen tilfredsstillende	Ja	Nej	Ved ikke
10G	Hvordan virkede det med to vejledere (lærere) på del 1?	Godt	Dårligt	Ved ikke
11G	Var det den samme vejleder der gik igennem del 1 og del 2	Ja	Nej	
12G	Vil du have foretrukket den samme vejleder? Hvorfor?	Ja	Nej	Ved ikke
13G	Var der sammenhæng mellem del 1, del 2 og del 3?	Ja	Nej	Ved ikke
14G	Kunne du forstå de ord og det sprog der blev anvendt i værkstedet?	Ja	Nej	Ved ikke
15G	Var det svært at koncentrere sig i det åbne lokale - var der for meget uro?	Ja	Nej	Ved ikke
16G	Var opholdet i værkstedet:	Kort	Tilfredsstillende	For langt

Det sociale i værkstedet (start med løs snak)

H

1H	Fik du hjælp og ideer fra de andre deltagere?	Ja	Nej	
2H	Har du selv givet hjælp og ideer til andre?	Ja	Nej	
3H	Hvem var de andre deltagere i værkstedet?			
4H	Hvordan vil du beskrive stemningen?	God	Dårlig	Ved ikke
5H	Kunne du finde på at gå hen og spørge vejlederne en anden gang om hjælp til Internettet?	Ja	Nej	Ved ikke
6H	Følte du dig udenfor?	Ja	Nej	Ved ikke

Materiale (start med løs snak)

I

1I	Var stoffet og opgaverne for svære?	Ja	Nej	Ved ikke
2I	Var der for mange opgaver?	Ja	Nej	Ved ikke
3I	Hvad synes du om det undervisningsmateriale du fik adgang til - både de skriftlige opgaver og materialet på nettet?	Godt	Dårligt	Ved ikke
4I	Kunne du ønske dig noget andet materiale? Hvilket	Ja	Nej	Ved ikke
5I	Har du været inde på nettet og set på materialet efter du har deltaget i kurset?	Ja	Nej	
6I	Kan du finde stedet på nettet?	Ja	Nej	Ved ikke
7I	Har du besøgt værkstedets hjælpe- og debatforum?	Ja	Nej	
8I	Kan du finde den?	Ja	Nej	Ved ikke
9I	Vil du anvende værkstedets hjælpe- og debatforum i fremtiden?	Ja	Nej	Ved ikke

Vurdering af værkstedet (start med løs snak)

J

1J	Har du tidligere været på computerkurser?	Ja	Nej	
2J	Har du tidligere været på Internet kurser?	Ja	Nej	
3J	Var værkstedsformen dårligere end de kurser du tidligere har deltaget i? Hvorfor?	Ja	Nej	
4J	Hvad synes du om selve værkstedstankegangen?	Godt	Dårligt	Ved ikke
5J	Var undervisningen og vejledningen? Var der noget du savnede?	God	Dårlig	Ved ikke
6J	Var undervisningen bedre dengang du selv gik i skole?	Ja	Nej	Ved ikke
7J	Vil du foretrække at få mere undervisning og demonstration af programmerne?	Ja	Nej	Ved ikke
8J	Vil du foretrække at sidde i et rigtigt undervisningslokale (klasseværelse)?	Ja	Nej	Ved ikke
9J	Vil du gerne have mere tid i værkstedet sammen med vejlederne?	Ja	Nej	Ved ikke
10J	Har Interneta-værkstedet givet dig lyst til at arbejde videre med Internettet?	Ja	Nej	Ved ikke
11J	Kunne du have lyst til at deltage i andre arrangementer afholdt på Interneta-værkstedet?	Ja	Nej	Ved ikke
12J	Vil muligheden for at komme på Internettet fra biblioteket få dig til at komme noget oftere på biblioteket?	Ja	Nej	Ved ikke
13J	Vil du i så fald låne flere tidsskrifter og bøger	Ja	Nej	Ved ikke
14J	Beskriv de tre bedste og de tre dårligste ting du oplevede på Interneta-værkstedet?			
15J	Har du har fået en god oplevelse på værkstedet?	Ja	Nej	Ved ikke
16J	Hvordan vil du beskrive din oplevelse? Prøv at beskrive den som noget du har oplevet i din familie?			
17J	Har du forslag til hvordan det kunne gøres bedre			

Informationskompetence

K

1K	Har du et godt kendskab til brug af computere?	Ja	Nej	Ved ikke
2K	Kender du Windows Stifinder? Gav værktødet dig indsigt i dette? (Computer-literacy).	Ja	Nej	Ved ikke
3K	Kan du kopiere filer? Gav værktødet dig indsigt i dette? (Computer-literacy).	Ja	Nej	Ved ikke
4K	Kan du pakke filer? Gav værktødet dig indsigt i dette? (Computer-literacy).	Ja	Nej	Ved ikke
5K	Har du en e-mailadresse? Gav værktødet dig indsigt i dette? (IT-literacy).	Ja	Nej	Ved ikke
6K	Kan du sende en e-mail? Gav værktødet dig indsigt i dette? (IT-literacy).	Ja	Nej	Ved ikke
7K	Vedhæfte en fil? Gav værktødet dig indsigt i dette? (IT-literacy).	Ja	Nej	Ved ikke
8K	Hvad er en søgemaskine? Gav værktødet dig indsigt i dette? (IT-literacy).	Ja	Nej	Ved ikke
9K	Kan du anvende kataloger og søgemaskiner på Internettet? Gav værktødet dig indsigt i dette? (IT-literacy).	Ja	Nej	Ved ikke
10K	Hvordan vil du finde noget om Passats bremseproblemer på nettet?			
11K	Kan du søge avanceret på nettet ? (boolske operatorer (og, eller, ikke)). Gav værktødet dig indsigt i dette? (Information-skills).	Ja	Nej	Ved ikke
12K	Har Ringsted Kommune en hjemmeside?	Ja	Nej	Ved ikke
13K	Hvordan kan du finde Ringsted Kommunes hjemmeside?			
14K	Hvad kan du anvende kommunens hjemmeside til? Gav værktødet dig indsigt i dette?	Ja	Nej	Ved ikke
15K	Har du besøgt kommunens hjemmeside?	Ja	Nej	Ved ikke
16K	Har du på værktødet lært noget om, hvordan man vurderer hjemmesider og information fundet på nettet? (Informations-skills).	Ja	Nej	Ved ikke
17K	Kan man via Internettet finde og bestille bøger som er på Ringsted Bibliotek? Gav værktødet dig indsigt i dette? (Library skills).	Ja	Nej	Ved ikke
18K	Har du fået lyst til at arbejde videre med Internettet på baggrund af værktødet (Learning to learn).	Ja	Nej	Ved ikke

Bilag 2: Interviews

KR, 9.2.2001, kl. 11.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

Mand, 54 år, enlig, arbejdsløs ernæringsøkonom.

KR er 54 år, enlig og veluddannet. Han har en HF-eksamen og er ernæringsøkonom (3½ års uddannelse). Han har haft mange forskellige jobs. F.eks. pædagogmedhjælper. Han er pt. ledig og bor i lejlighed i et socialt boligbyggeri. Han har ingen bil. KR virker meget engageret i sine omgivelser. Han læser flittigt bøger og aviser. Han interesserer sig for religion og især buddhisme. I relation til IT har han f.eks. en pauseskærm af Dalai Lama på sin computer. KR møder ofte op til lokale foredrag. Han rejser engang imellem. Rejser gerne i Danmark.

I relation til segmenter hører KR med til den nordlige elite. Men ikke NV, hvor fokus er på økonomisk kapital, men mere NØ, hvor fokus er på kulturel kapital.

Biblioteket

KR kommer næsten hver dag på biblioteket. Besøget varer ca. 1 time. Han betragter biblioteket som en "oase". Her kan han "slappe af". Et sted hvor man kan fordybe sig. Et sted hvor man ikke behøver at snakke, det vil "jeg helst være fri for", men alligevel et sted hvor man kommer ud blandt andre mennesker. Det er "hyggeligt". Han synes at der er "en god atmosfære" på biblioteket. KR læser aviser og bøger på biblioteket.

Internet for alle

KR læste om Internet-værkstedet i den lokale avis. Han synes at forløbet så lille og overskueligt ud frem for et aftenskolekursus. "Var det her noget for mig?". Derfor meldte han sig. At forløbet var gratis indgik ikke i hans overvejelser. KR deltog i alle 3 forløb. Internettet havde især hans interesse i en jobmæssig sammenhæng. KR er ledig og på jagt efter et job. Men han ville dog også have meldt sig til værkstedet hvis han havde haft et arbejde.

KR synes at nettet er "vildt fantastisk" og "meget sjovt", men han er også utryk og usikker. "Der er så mange skræmme historier". KR er bange for at "klikke sig ind på noget forkert" og ofte går det i "hårdknude". KR er efterhånden kommet til den konklusion at han faktisk klarer sig fint uden Internet. Især efter at det ikke er lykkedes for ham at komme på nettet hjemmefra.

KR har haft computer i 2 år. Han er ikke begynder når det f.eks. handler om tekstbehandling. Men han synes, at det er "kanon svært". KR havde ingen kendskab til Internet og informationsøgning før han kom på værkstedet. "Jeg var på rimelig bar bund". En bekendt havde dog præsenteret ham for Internettet. Her fik KR en opfattelse af, at det var "vildt fantastisk". Efter KR har været på værkstedet er nettet blevet mere konkret. Han er i virkeligheden ikke så meget for det.

KR har ikke adgang til nettet privat. Hver 14. dag anvender KR nettet hos arbejdsformidlingen i forbindelse med jobsøgning. Han har ellers ikke anvendt nettet på biblioteket. KR mener ikke, at Internettet er vigtigt for ham personligt, men arbejdsmæssigt kan det få en betydning. Han ser heller ikke frem til at blive bedre til at anvende nettet. KR mener, at han er ved at "gå i den anden grøft". KR betragter nettet og e-mail som noget praktisk. Derfor en nødvendighed hvis man skal klare sig. Et sted, hvor man kan søge job. Faktisk er nettet en videreudvikling af "brevduer". Dog har KR også fundet materiale om buddhisme på nettet. KR har ikke lyst til "at sidde og se på en skærm hver dag"

Efter at KR har været på værkstedet synes han stadig noget usikker over for Internettet. Han vil aldrig have hjemmebank over sin computer eller købe ind over nettet. Han frygter virus og store telefonregninger. I forbindelse med Internettet opstiller KR følgende billede. "Det er som at køre bil og ikke vide hvor bremsen sidder". Han føler at han har "manglende kontrol" med nettet. Han er "bange for at gøre noget forkert". Han føler at han er "ude på dybt vand".

Usikkerheden ved den nye teknologi er fremherskende i KR's opfattelse. Vi diskuterer strålerne fra computerskærmene og deres indvirkning på den menneskelige organisme. Dog konkluderer KR, at værkstedet medførte en erkendelse af at *"var det ikke værre"*. Der skete en afdratisering.

KR er meget positiv overfor at biblioteket afholder Internet-introduktioner. Argumentationen er at alle skal have lige muligheder i et demokrati. Her får de ældre også en mulighed for at lære det nye.

Forløbet

KR mener selv at han har svært ved at lære nye ting. Især når det handler om IT. *"Det er tungt at lære IT"*. KR synes at det gik lidt for hurtigt *"nogle gange"*. KR mener dog at han lærte noget nyt og fik en spændende oplevelse. Det var bestemt ikke kedeligt. Han havde en opfattelse af, at de fleste var tilfredse med forløbet. Personligt synes han dog at der var mange ældre mennesker og at der var en *"lidt flad stemning"*.

KR mener at bibliotekarerne var *"gode til at formidle"*. Han synes faktisk at *"tiden fløj af sted"*. Forløbene måtte gerne have været lidt længere. KR var tilfreds med vejlederne og forløbet. Der var en *"fin sammenhæng"* mellem de forskellige dele. Der var et passende antal deltagere. KR sad ikke og ventede på vejledning. Dog bemærkede KR, at nogle af opgaverne ikke var helt opdaterede. Det var ikke et problem. KR synes stadigvæk at opgaverne var gode og interessante. Opgaverne lærte ham noget.

KR syntes at det virkede godt med flere vejledere. KR oplevede forskellige vejledere. Det gjorde ikke noget at det ikke var de samme vejledere der gik igen. Der var ikke en speciel computerjargon som han ikke forstod. Han havde på ingen måde vanskeligt ved at koncentrere sig i det åbne lokale.

I relation til stemningen i værkstedet var der en *"stille"*, *"god"*, *"fredsommelig"* og *"koncentreret"* stemning. Tidligere har KR dog talt om en flad stemning. KR syntes at det var *"helt ok"* at der ikke var en lang og formel præsentation af hinanden. Der er ingen grund til at lære andres navne. Han havde ikke brug for at snakke. Det er dog skønt at snakke i pauserne og bagefter. KR fandt ikke ud af hvem de andre deltagere var.

Det virker som om at man i værkstedet har arbejdet meget individuelt. KR fik ikke hjælp og inspiration fra andre deltagere, dog hjalp han selv andre deltagere. KR følte sig ikke udenfor i værkstedet. KR vil ikke i en anden sammenhæng kunne finde på at gå hen og spørge vejlederne (bibliotekarerne) om hjælp til Internettet.

I relation til materialet er KR meget tilfreds. Der var et passende antal opgaver med en passende sværhedsgrad. KR ønskede ikke andet materiale. Han savnede intet. Han synes at materialet *"var temmelig logisk og nemt"*. KR gav udtryk for at han har vanskeligt ved at finde det elektroniske hjælpeforum. Han siger, at det er *"svært at finde det – jeg er usikker på om jeg kan finde det"*. *"Det kræver utroligt meget af mig"*. KR mener, at det er negativt at han ikke har Internet derhjemme. Han har forsøgt flere gange at få det til at virke hjemmefra, men har nu opgivet.

KR har tidligere været på computerkurser. Han har ligeledes fået en to timers introduktion til Internettet da han gik på seminarier. Der sad han bare og lyttede. Det var ikke bedre end det han oplevede på biblioteket. I relation til Internet-værkstedet synes han at bibliotekarerne var *"meget engagerede"*, at de var *"velforberedte"* og den information der blev givet var *"utrolig præcis"*. Det var *"meget levende"*. KR mente at værkstedsformen var god. Der var en *"fin balance"* mellem oplæg og at man arbejder selv. KR vil ikke foretrække at få mere undervisning og demonstration eller sidde i et rigtigt klasselokale.

"Der var mange ting der lykkedes i værkstedet." Dog ville KR gerne haft mere tid til e-mail og lære at kommunikere over nettet. Han syntes at det er svært at sende et elektronisk brev. Til sidst konkluderer KR, at han gerne vil have et kursus *"helt fra bunden"* og at værkstedet var lidt for indforstået.

KR udtalte, at han fik *"inspiration umiddelbart efter kurset, men mistede gejsten efter de problemer jeg siden har oplevet. Det bliver så besværligt."* Han synes, at mange ting er lykkedes for ham når det handler om computere, men ikke når det handler om Internet.

KR kunne godt tænke sig at deltage i andre arrangementer afholdt i Internet-værkstedet. Det er ikke sådan at adgangen til Internet på biblioteket vil få KR til at komme oftere på biblioteket eller få ham til at låne flere bøger.

Informationskompetence

I relation til KR's informationskompetence må man sige, at den ikke er overvældende. Heller ikke efter opholdet i værkstedet.

KR kender ikke til Windows stifinder, men mener at kunne kopiere og slette filer. Det har KR lært ved ”*selvstudium*”. Pakke og åbne filer kender han ikke til. Han ville gerne lære at nedhente programmer fra nettet. KR er lidt i tvivl om han har en e-mail adresse. Han siger ”*nej, jo heroppe*” (på biblioteket). Han kan ikke huske sin adresse, men har skrevet den op. De gennemgik hvordan man skulle sende en e-mail, men KR lærte det ikke. Han har ikke prøvet at sende en e-mail.

KR er meget i tvivl med hensyn til søgemaskiner og kataloger. Han talte om Jubii og Ofir. Han sagde, at det er et ”*virvar*”. KR udtalte, at han ikke kan finde Jubii, men senere at ”*det er vel bare at gå ind og skrive deres e-mailadresse*”. På spørgsmålet om han kan finde noget om Ford Mondeos problemer med bremserne (politibilene) er han meget usikker om hvor han vil starte. Det er klart, at KR ikke kan søge avanceret på nettet ved hjælp af boolske operatorer. KR har heller ikke lært noget om vurdering af hjemmesider og information fundet på nettet.

KR er klar over at Ringsted Kommune har en hjemmeside på nettet. Han har besøgt denne, men han tror ikke han kan finde den igen. Værkstedet introducerede ham til siden. KR har også deltaget i en introduktion til den digitale signatur i kommunen. I værkstedet hørte KR om hvordan man kan bestille bøger over nettet, men han har ikke lært præcist hvordan han skal gøre det.

Som konklusion på opholdet i værkstedet siger KR, at han fik lyst til at arbejde videre med nettet umiddelbart efter forløbet. Som tidligere nævnt har lysten fortaget sig.

Sammenfatning

KR er meget tilfreds med forløbet i værkstedet. Det har givet ham inspiration til at arbejde videre med nettet. Det har været med til at afdramatisere nettet. Men det virker ikke som om at KR har fået stor selvtillid når det handler om nettet. Det virker som om at værkstedets formen har været god. Måske var niveauet lidt for højt. Det har ikke været kedeligt og det er flot når han taler om at det virkede meget levende. Altså ikke nogen kedelig introduktion og bibliotekarerne gjorde det godt. Oplæggene må have været gode da KR sagtens kunne lave spørgsmålene.

Det er dog tvivlsomt, hvad KR har lært at konkrete færdigheder. Han er på ingen måde informationskompetent og næppe selvhjulpent. Noget kunne tyde på, at udbyttet ikke har været så stort på trods af værkstedet og introduktionen til den digitale signatur. At udbyttet er så forholdsvis beskedent kan undre når KR er bekendt med at uddanne sig. Han har HF-eksamen og har netop lige afsluttet et forløb som ernæringsøkonom. KR synes også åben over for nye ting. Omvendt kan man sige, at når KR klart giver udtryk for, at han ikke har noget ønske om at blive bedre til Internettet i fremtiden kan man heller ikke forvente et stort udbytte af værkstedet. Internettet forbindes meget med hans jobsituation og ikke mulighederne i fremtiden. KR erkender også at han har vanskeligt ved at lære nye ting. Hans store usikkerhed og utryghed gør det vanskeligt at lære noget nyt. Derfor må man sige, at det er korrekt af værkstedet at fokusere på at afdramatisere (ændre værdier) Internettet mere end at fokusere på konkrete færdigheder og kundskaber.

Måske var det en ide at biblioteket følger op på en eller anden måde. F.eks. personer der kan komme ud og hjælpe deltagerne privat med deres computere. Der ser ud til at være en uoverensstemmelse mellem deltagerens oplevelser derhjemme og så deres oplevelser på biblioteket med Internettet. Mere tid til e-mail.

BD, 26.1. 2001, kl. 12.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

BD er 49 år, førtidspensionist og er gift. Hun har tidligere gået på handelsskolen. Hun bor i parcelhus og har bil. BD går ofte til kulturelle arrangementer, læser ofte bøger og aviser. Hun interesserer sig for kunst, kultur og sygdom. Rejser sjældent.

I relation til BD's profil lader det til at hun har meget kulturel kapital og knap så meget økonomisk kapital. Hun befinder sig et sted i den sydøstlige del.

Biblioteket

BD er meget glad for biblioteket. *"De er så engagerede på biblioteket – jeg synes at det er så fantastisk"*. Hun blev bekendt med Internet-værkstedet i den lokale avis. Hun valgte at deltage i værkstedet af private grunde. *"Internettet er utrolig spændende"*. BD havde været på et aftenskolekursus, men kunne ikke følge med. Det betød ikke noget for BD's deltagelse at værkstedet var gratis. BD kommer meget på biblioteket.

Internet for alle

BD beskriver sig selv som lidt øvet. Hun havde kendskab til computere og Internet før hun kom på værkstedet. Men på trods af aftenskolekurset havde hun ingen rigtig kendskab til informationssøgning. For 1 år siden havde hun været på et kursus på biblioteket, men det var *"meget overfladisk"*.

Hun betegnede sit første møde med Internettet på aftenskolekurset som *"overvældende"* og *"bestemt positivt"*. Privat har BD adgang til Internettet. Hun er på nettet højst 1 time om ugen, men vil gerne have mere tid. Hun synes det er for dyrt. BD kunne gå på biblioteket for at få adgang til Internettet, men så skal hun bestille tid. Det er for besværligt. Biblioteket befinder sig 9 kilometer borte fra BDs bopæl. Så skal hun ud at køre. *"Det koster jo også at køre i bil"*.

Efter værkstedet *"tør (hun) gå videre på nettet"*. Internettet er vigtigt for BD eller rettere hun mener at *"det kan det blive"*. *"Man kan få så meget at vide om alt muligt"*. BD syntes at hun har noget at bruge nettet til. Det er f.eks. velegnet når det handler om spørgsmål om sygdom. Hun gider ikke at chatte på nettet. BD er heller ikke interesseret i at købe over nettet eller at have hjemmebank. Det tør hun ikke.

BD håber på engang at blive rigtig god til at anvende Internettet. At turde noget mere. BD synes selv hun er god til at lære nye ting. Hun bliver dog hurtigt træt.

Hun bruger Internettet til at finde informationer om kunst, kultur, feriehus, køreruter, udstillinger, museer og teater. Men også til spørgsmål om hendes egen sygdom.

BD syntes at det er en god ide at biblioteket afholder Internet-introduktioner. *"De får fat i mange som ikke ville gå på et aftenskolekursus"*. Sådanne kurser kræver for meget. Det er nogle særlige folk der går der. Det kræver mange aftener. *"Biblioteket er et sted hvor alle kan komme"*.

BD havde ingen forventninger til Internet-værkstedet. Hun var bare nysgerrig. Hun blev *"positivt overrasket"*. Hun er *"overbevist om"* at alles forventninger blev indfriet. Folk stillede spørgsmål og der var en *"afslappet atmosfære"*. BD mente, at målet med bibliotekets tilbud var at få folk til at bruge nettet, at anvende bibliotekets hjemmeside, lære folk at bestille bøger hjemmefra som kan hentes i bogbussen, men også at lære at anvende kommunens hjemmeside. BD mente at bibliotekarerne nåede deres mål. BD syntes at hun lærte noget nyt, at det var en spændende oplevelse og at det bestemt ikke var kedeligt.

Forløbet

BD oplevede mange forskellige vejledere. Kun 3. gang var der to vejledere. Hun oplevede engagerede vejledere. Det var ikke et problem at der kun var en vejleder, bare vedkommende var engageret. Der var ikke for mange deltagere i værkstedet. Hun sad ikke alene med opgaverne. Opgaverne var gode. Det var et passende antal. De var ikke for svære. Generelt var undervisningsmaterialet *"meget fint"*. BD kunne ikke ønske sig andet eller mere materiale. Det var fint at man selv fik lov til at vælge opgaver. Det var *"spændende"*. Det var ikke et problem at opgaverne ikke blev kontrolleret. *"Det kom frem ligesom senere"*. Den vejledning hun fik var *"flot"*. Hun forstod de ord der blev brugt i værkstedet. Hun løste alle opgaverne og lærte noget af det.

Efter hun har været på værkstedet har BD været inde og se på materialet på nettet. Hun kan godt finde det selv. BD er lidt i tvivl om hun har været inde på hjælpe- og debatforumet. Hun vil måske anvende det i fremtiden. *"Det kan godt være"*.

Der var en sammenhæng mellem de tre forløb. Det var ikke *"svært at koncentrere sig"* i det åbne lokale. Værkstedet foregik om formiddagen, hvor der ikke var så mange mennesker på biblioteket. Men måske kunne det være svært at koncentrere sig, hvis der var mange mennesker på biblioteket ifølge BD. Opholdet i værkstedet havde en passende længde. Det var *"perfekt"*. Hun kunne ikke have siddet der længere.

BD syntes at det var interessant at der var ting på nettet der ændrede sig i løbet af de tre ophold på værkstedet. Det var en vigtigt pointe ifølge BD at blive klar over at ting ændrer sig på nettet.

Det lader til at BD ikke fik hjælp eller hjælp andre deltagere i værkstedet. Man præsenterede sig selv med navn og hvor man boede. Det er fint nok at man ikke kender de andre deltagere. BD vidste ikke hvem de var. Det var heller ikke de samme deltagere der gik igen alle tre gange. BD følte sig ikke udenfor. Stemningen i værkstedet var *"fri, behagelig og afslappet"*. BD kunne godt finde på at spørge vejlederne om hjælp til Internettet en anden god gang.

BD har tidligere været på computer- og Internet-kurser. Problemet med kurset på aftenskolen var at *"det gik alt for stærkt for mig"*. På Internet-værkstedet *"kunne man nå at følge med...ikke en masse tekniske udtryk"* Man kunne stille spørgsmål. *"Bare fyre løs"*.

BD mente at der var en *"så perfekt balance"* mellem oplæg og det at kunne arbejde selv. Højst 20 minutters oplæg. Det var godt. Undervisningen var bestemt bedre end den gang hun selv gik i skole. BD ville ikke foretrække at sidde i et rigtigt undervisningslokale.

Internet-værkstedet har givet BD *"meget"* lyst til at arbejde videre med Internettet. Hun vil gerne deltage i fremtidige arrangementer afholdt på biblioteket. At der er adgang til Internettet på biblioteket vil ikke få BD til at komme oftere. Faktisk tværtimod. Man kan jo bestille bøger hjemmefra.

Det bedste ved værkstedet var at man fik kendskab til at man kunne finde alt om kommunen. *"Man behøver ikke at gå op på kommunekontoret"*. Det var umuligt for BD at nævne 3 dårlige ting. BD havde kun gode oplevelser. Hun havde ingen forslag til hvordan man kunne gøre værkstedet bedre.

Informationskompetence

BD har ikke så meget kendskab til computere. Hun kender ikke til Windows stifinder, kan ikke kopiere filer og pakke filer. BD har en e-mailadresse og kan sende en e-mail. Det var dog noget hun kunne før hun kom på værkstedet. Hun kan ikke vedhæfte en fil til en e-mail.

Efter værkstedet købte hun et hæfte om Internettet. Når det handler om søgemaskiner og kataloger nævnte BD Jubii og Opasia. Hun mente ganske sikkert at hun kunne finde noget om Ford Mondeos bremseproblemer på nettet. Hun nævnte at hun ville gå ind i bilmagasinet (www.bilmagasinet.dk). BD kan ikke søge avanceret på nettet. BD har ikke lært noget om hvordan man vurderer information og hjemmesider på nettet.

BD er klar over at kommunen har en hjemmeside på nettet og hun kan finde den. Her kan man tjekke sin skat og finde blanketter. Hun har også lært at bestille bøger over nettet på Ringsted Bibliotek.

Konklusionen er at BD har fået lyst til at lære mere om Internettet på baggrund af værkstedet. Hun slutter interviewet af med at hun gerne vil have nogle flere tilbud fra biblioteket. F.eks. om kunst og sygdom på nettet.

Sammenfatning:

BD har fået en meget positiv oplevelse. Hun synes at have lært hvordan man navigerer på nettet og har fået mere selvtillid. Hun er meget positiv overfor værkstedsformen. Det virker som om hun syntes at formen er mere afslappet i forhold til et traditionelt aftenskolekursus. Stemningen har været god siden man bare kunne fyre løs med spørgsmål. Bibliotekarerne har altså lagt op til en stemning, hvor dialog er tilladt. Det sociale aspekt syntes ikke at være særlig vigtigt for voksne mennesker der ønsker at lære noget om Internettet. BD har fået lyst til at lære mere. Hun har købt sig et hæfte og udforsker Internettet fra sin private computer.

BS, 9.2. 2001, kl. 14.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

BS er 27 år, lever i et parforhold og har små børn. BS har gået i gymnasiet og er nu laborant/bioanalytiker. Hun bor i lejerlejlighed og har bil. Intet sommerhus. BS går sjældent til kulturelle arrangementer, men læser engang imellem bøger. Manglende tid er et problem. Hun holder ikke avis, men læser engang imellem aviser. Hun rejser sjældent. BS interesserer sig for børn. Hun deltager ikke i foreningsarbejde bl.a. fordi hun ikke har tid på grund af de små børn.

BS's profil synes vanskelig at sætte ind i et segment. Hun har ikke stor økonomisk kapital så derfor er hun ikke i den vestlige del. Med hendes uddannelsesbaggrund befinder hun sig et sted i den østlige del. Et bud kunne være i sydøst, da det ikke virker til at BS dyrker det kulturelle.

Internet for alle

BS har været med 3 gange på værkstedet. BS så værkstedet omtalt i den lokale avis, men bemærker i øvrigt *"den massive markedsføring"* af Internet for alle.

BS deltager af private grunde. BS er meget interesseret i sine børn. Hun synes, at hun bliver nødt til at følge med i det der med Internettet for senere at kunne hjælpe børnene når de bliver ældre og kommer i skole. *"Om fire-fem år står de og stiller en masse spørgsmål og så er det vigtigt at have fulgt med"*. Hendes børn er meget nysgerrige når det handler om computere.

Hun deltager ikke i værkstedet fordi det er et gratis tilbud. Det betyder ingenting. Hun valgte biblioteket frem for et aftenskolekursus fordi *"det fangede mig mere"*. Bibliotekets tilbud var mere fleksibelt. *"Du kunne komme når du har lyst"*. *"Kan du bedst om formiddagen, kan du bedst om aftenen, kan du bedst mandag, tirsdag, onsdag osv."*. BS ville også have deltaget, hvis det havde kostet penge.

BS betegner sig selv som øvet. Hun arbejder især med tekstbehandling. Hun kendte til computere, men havde intet kendskab til Internet og informationsøgning før hun deltog i værkstedet. Privat har hun ingen computer. Hendes første møde med Internettet var på værkstedet. Mødet med nettet betød at hun blev *"grebet af det"*. Nettet forekom *"overraskende"*, *"meget stort"*, der var *"alle de muligheder"*, *"alle de ting man kan"*. *"Men hvis man ikke har et formål med det kan det virke meget uoverskueligt"*.

BS har ikke adgang til Internettet privat. Men efter hun har været på værkstedet tænker hun på at få det. *"Det må man ha"*. Hun har lige fået adgang til Internettet på sit arbejde, men anvender det ikke. BS kommer nu oftere på biblioteket med henblik på at bruge bibliotekets internetadgang. Hun kommer ca. en gang om ugen for at bruge nettet. Det bliver ikke altid til en hel time, fordi hendes lille barn er utålmodigt. Før besøget på værkstedet var hun ikke klar over at man kunne gå ned på biblioteket og anvende Internettet. Før kom hun kun på biblioteket for at låne bøger.

BS er lidt i tvivl om Internettet er vigtigt for hende. Men, som hun siger, *"jeg vil ikke være dum"*. *"Jeg synes også at det er vigtigt at man ikke bare står af udviklingen, altså"*. Man skal være med udviklingen og kommer nu til at tænke på sine bedsteforældre. Men det er vigtigt for BS at kunne anvende en computer – også på arbejdet. Igen kommer hun til at tænke på sine børn. Hun vil kunne svare på deres spørgsmål når de bliver større.

BS synes selv hun er god til at lære nye ting. Hun håber engang at blive rigtig god til at anvende Internettet. BS mener, at hun kan anvende Internettet til at få noget af vide om almene ting. Indtil videre har hun besøgt sider der handler om børn, nyheder og jobsøgning. Det er ikke sådan, at det kun er en speciel ting hun anvender nettet til at finde informationer om. BS ser store muligheder for Internettet i fremtiden. Hun kunne sagtens finde på at få hjemmebank og købe ind over nettet. På værkstedet fik hun at vide, at det næsten var mere sikkert end at købe med Dankort i fysiske forretninger.

BS mener, at det er en god ide at biblioteket afholder sådanne Internet-værksteder. Også selv om det er for skatteydernes penge. Det *"tiltrækker mange mennesker som ellers ikke vil lære sådanne ting her"*. *"Jeg var på værkstedet sammen med nogle utroligt gamle mennesker"*.

Forløbet

BS forventninger var *"i det hele taget bare at lære at komme på Internet, hvordan man gjorde det fra computeren og så til Internet"*. *"Hvordan gør man det"*. *"Hvordan leder man efter forskellige ting"*. BS forventninger blev *"delvist"* opfyldt. *"Et eller andet sted synes jeg at tiden var for kort"*. Hun er bestemt ikke skuffet.

BS mener at hun lærte noget nyt, at hun fik en *"spændende"* oplevelse. Det var ikke kedeligt. Men hun ville gerne havde det lidt *"dybere"*. Det var lidt for overfladisk. Det var en introduktion. Hun havde ikke vanskeligt ved at følge med. BS kunne ønske sig flere dele. Målet for biblioteket med værkstedet må have været at vise, hvordan man gør det, og hvordan man finder forskellige ting. Men også at få folk til at komme ned på biblioteket og se hvilke muligheder der er. At vise, at alle kan benytte det (Internettet). Disse mål lykkedes.

BS mener, at hun havde brug for mere hjælp fra vejlederne *"sometider"*. Omvendt følte hun ikke, at der var for mange deltagere i værkstedet eller at hun sad for meget alene med opgaverne. Opgaverne var gode, men nogle gange var de for svære. Hun løste de fleste opgaver og fik god vejledning.

BS synes nok at der var for mange opgaver i forhold til tiden. Hun ønskede ikke at løsningen på opgaverne skulle kontrolleres. Det vil hurtigt blive kedeligt at gennemgå opgaverne. *"Det virker jo som at gå i skole"*. Det var fint at man kunne vælge opgaver. Generelt synes hun godt om undervisningsmaterialet. Der var ikke noget hun savnede. Hun har ikke været inde at se på materialet efter hun er stoppet på værkstedet. Men hun mener, at hun godt kan finde det på nettet.

BS har set hjælpe- og debatforumet, men tror ikke at hun kan finde det. Hun vil heller ikke anvende det. Det virker lidt dødt. Der var ingen der havde stillet spørgsmål. Det er bedre at spørge nogle med det samme og ikke vente til næste uge.

BS synes, at det virkede godt med to vejledere. Dog var det ikke de samme vejledere fra gang til gang. Det anså hun ikke for noget problem. BS kunne også *"for det meste"* forstå det sprog der blev anvendt. *"Der har dog været nogle enkelte ord som var computersprog"*. Men det var ikke et problem.

Det var en fin sammenhæng mellem 1. og 2. del i værkstedet. 3. del var ikke sat ind i nogen sammenhæng. Her handlede det *"stort set om bibliotekets søgesystem"*. 3. del var således lidt anderledes. Men *"der var ikke noget galt i det"*. Det behøvede dog ikke at være del 3. Det kunne have været noget for sig selv. Det var *"godt nok"*.

Forløbenes længde (opholdet i værkstedet) var udmærket. BS kunne dog godt tænke sig flere dele, dvs. et længere overordnet forløb. Hun kunne *"ikke tænke sig at sidde flere timer ad gangen"*. Det var ikke vanskeligt at koncentrere sig i det åbne lokale på trods af at værkstedet foregik i bibliotekets åbningstid.

Angående det sociale i værkstedet, synes der at være tale om at man hjalp hinanden. BS hjalp andre, og hun fik også hjælp og ideer fra andre deltagere. Den indledende præsentation af hinanden var kort. Man sagde sit navn. BS kendte ikke de andre deltagere. Det var heller ikke de samme deltagere der gik igen fra gang til gang. Det anså hun ikke for et problem. BS følte at stemningen var god. *"Alle var interesseret i at lære det"*. Hun følte sig ikke udenfor. En anden gang kunne BS godt finde på at spørge vejlederne, hvis hun fik problemer med Internettet.

BS havde tidligere været på et computerkursus på Høje-Taastrup Dataskole. Emnet var regnearket Excel. Det var kedeligt og meget struktureret. Læreren *"læste næsten op af hvad der stod i bogen og så kunne man sidde der og følge med"*. Der var også opgaver, men det var meget slavisk efter en bog. Bibliotekets undervisning var *"egentlig bedre"*. Her blev der sagt, *"hvad har i lyst til?"*. Det var mere fleksibelt. Men der var mere *"mumlen i krogene"*. Man hørte måske ikke lige hvad vejlederne sagde.

BS synes, at der var en god balance mellem oplæg og det at arbejde selv. *"Det sjoveste er selvfølgelig at arbejde selv, men, men, man skal ligesom også ha nogle ting at vide"*. Hun ønskede ikke at få mere undervisning og flere demonstrationer ved en storskærm. Hun kunne ikke tænke sig at sidde i et normalt klasseværelse, hun savnede det ikke. BS mener at Internet-værkstedet har givet hende lyst til at arbejde videre med Internettet. Hun vil gerne komme til flere arrangementer på værkstedet. Hun mener faktisk at værkstedet vil gøre, at hun vil komme oftere på biblioteket, men ikke for at låne flere tidsskrifter og bøger. Hun har ikke tid til at læse, når hun har de små børn. Hun kommer kun på biblioteket for at *"kigge et eller andet på Internettet"*.

BS kan ikke nævne nogle dårlige ting ved værkstedet. Dog måske at der var for lidt disciplin. Det var dog ikke et egentlig problem for forløbet. Folk snakkede, men omvendt er det jo en fordel at man kan spørge, hvis man er i tvivl om noget. Måske var det dårligt at man ikke kan få ”noget mere”. Måske skulle man halvere antallet af opgaver. Det bedste ved værkstedet var at indholdet var godt.

Ved nærmere eftertanke var det måske godt at man på dataskolen i Høje-Taastrup sad ved lange borde bag ved hinanden. Det var bedre ”som i skolen”. ”Det fanger opmærksomheden bedre at man ikke skal sidde og vende sig halvt om”. På bibliotekets værksted skulle man vende sig om og det skabte uro. På kurset i Høje-Taastrup havde man betalt penge. Det betød, at der nok var en bedre disciplin.

Informationskompetence

BS har ikke kendskab til Windows Stifinder, men omvendt kan hun kopiere filer. Hun kan ikke pakke en fil eller vedhæfte en fil til en e-mail. Men BS har en e-mail og kan sende en e-mail. Det lærte hun på værkstedet, hvor hun fik sig en e-mail. Hun kan også huske sin e-mail adresse i hovedet og hun bruger den. Hun taler om en fin gennemgang af e-mail. Det gik ikke for hurtigt.

På spørgsmålet om søgemaskiner nævnte BS Google. Hun har lært lidt om søgemaskiner. Dem kunne hun i dag sagtens finde på Internettet. Hun bruger selv kataloget Jubii. Hun kan ikke søge avanceret. Booleske operatorer kender BS ikke til. På spørgsmålet om Ford Mondeos problemer med bremserne vil hun gå ind og finde Fords hjemmeside. På værkstedet lærte hun ikke noget om vurdering af hjemmesider og information fundet på nettet.

BS er klar over at Ringsted Kommune har en hjemmeside. Den kan hun sagtens finde på nettet. Hun har besøgt den. Det lærte hun på værkstedet. Ligeledes kan hun også gå ind og bestille bøger på Ringsted Bibliotek over Internettet.

Konklusionen er at værkstedet har givet hende lyst til at arbejde videre med Internettet.

Sammenfatning:

BS er meget positiv overfor forløbet. Det er flot, at hun mener at bibliotekets introduktion til Internettet er bedre end professionelle udbydere af kurser. BS er ikke helt konsistent omkring den fysiske organisering af værkstedet. Det fungerer godt, men måske var det bedre med et klasseværelse og hvor man sad i lange rækker.

BS synes at være rimelig informationskompetent. Men forskellen mellem søgemaskiner og kataloger står ikke klar.

De fleste deltager i værkstedet af private grunde. Med andre ord dækker biblioteket ikke et behov som ikke bliver dækket på arbejdspladserne. Der er således ikke tale om efteruddannelse af medarbejderne på bibliotekets regning. Folk synes heller ikke at deltage blot fordi det er gratis. Altså, det må være et reelt behov.

Det lader til at hjælpe- og debatforumet er en dårlig ide. At folk ikke vil bruge det. Generelt synes det som om at folk har vanskeligt ved at finde materialet på nettet. Generelt vil folk gerne komme til flere arrangementer af denne type på biblioteket. Det må betyde at det har været godt.

AP, 9.2. 2001, kl. 12.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

AP er 57 år, enlig og har ingen børn. Hun er pædagog fra et pædagogseminarium. Hun har studeret på Danmarks Lærerhøjskole (Danmarks Pædagogiske Universitet). Hun er i dag lærer på en special-skole. Hun bor i parcelhus og har bil, men ikke sommerhus. Hun går sjældent til kulturelle arrangementer, men læser ofte bøger. Især faglitteratur. Derfor kommer hun flere gange om måneden på biblioteket. AP læser ikke aviser. Hun interesserer sig for hundesport og natur.

Som profil synes hun ikke at råde over stor økonomisk kapital så hun befinder sig i den østlige del. Med hendes baggrund råder hun over meget kulturel kapital, så placeringen er nok i nordøst.

Internet for alle

AP fik kendskab til værkstedet igennem Lokalbladet. Der er både private og arbejdsmæssige grunde til at hun deltog på værkstedet. Det var *"nysgerrighed"*. Hun har længe ønsket at lære det. Årsagen til at AP meldte sig til værkstedet var bl.a. at hun havde planer om at få Internet derhjemme. Hun har kun deltaget i 1. og 2. del. Hun kunne desværre ikke 3. gang.

AP valgte bibliotekets tilbud frem for aftenskole/handelsskole fordi det ikke var så langvarigt. Et aftenskolekursus er svært at overse og få til at passe med ens kalender. Det var ikke fordi bibliotekets tilbud var gratis. Hvis det havde kostet penge havde hun sikkert også meldt sig.

AP betragter sig selv som let øvet. Hun anvender tekstbehandling og kan installere programmer. Hun arbejder en del med computere og multimedier. AP har stiftet bekendtskab med Internettet før hun deltog i værkstedet. Hun har fået demonstreret det i en enkelt time. Men hun havde ikke prøvet det selv. Første gang var en meget *"overfladisk"* demonstration i forbindelse med et kursus. Det virkede ikke som om at AP blev vildt fascineret af Internettet da hun fik det demonstreret. *"Der var så meget andet at gå i gang med"*.

Efter hun har været på bibliotekets værksted har hun fået adgang til Internettet privat. Men hun havde besluttet sig til det før hun meldte sig til værkstedet. AP anvender Internettet ca. 3 timer om ugen. Hun har adgang til Internettet på sit arbejde, men anvender det ikke.

Internettet er vigtigt for AP rent personligt. Det er *"et led i at følge med udviklingen i samfundet"*. Vi lever jo i et informationssamfund.

AP synes ikke at hun har været speciel hurtig til at lære, hvordan man anvender Internettet. *"Jeg kan godt lide at sidde og øve mig og lege med det"*. AP var nødt til at lære noget om billedredigering meget hurtigt for det var noget hun skulle bruge på sit arbejde. Hun ser frem til at blive bedre til at anvende Internettet. AP har faktisk planer om at melde sig på mere avancerede kurser i brug af Internettet, f.eks. weekend kurser. Hun bruger f.eks. Internettet til at få noget af vide om hundesport og natur samt arrangementer. Hun har f.eks. været inde på Danmarks Naturfredningsforenings hjemmeside.

AP er ikke bange for nettet, men hun synes man skal være lidt *"forsigtig"*. Hun vil ikke købe ind over nettet eller have hjemmebank via nettet.

AP synes at *"det er et godt initiativ"* at biblioteket afholder internet-introduktioner. Hun synes at det er en *"god ide at give borgerne den mulighed"* også selvom det er for skatteydernes penge, og det måske kan konkurrere med aftenskolekurser. *"Det får flere folk i gang med det"*.

Forløbet

AP's forventninger var at *"jeg skulle lære så meget at jeg kunne gå hjem og lave nogle forholdsvis enkle ting"*. Det blev opfyldt. Det var en elementær indføring hun havde forventet. Så kunne man *"gå hjem og lege selv"*.

Målet med værkstedet var at *"udvide folks informations- og oplysningsmuligheder. Både om bibliotekets egne muligheder, men også om samfundets"*. *"Det er en opkvalificering af kommunens borgere"*. AP mener at de nåede dette mål. Hun synes at det var et godt mål og at kommunen kunne være stolt af dette.

AP synes at hun lærte noget nyt og at det var spændende. Første gang var der to vejledere. Det fungerede fint. Anden gang var der kun en vejleder. Det gjorde ikke noget at det ikke var de samme vejledere der gik igen. AP havde ikke brug for mere vejledning. Der var ikke for mange deltagere i værkstedet. Vejledningen var tilfredsstillende. Opgaverne var relevante og hun anvendte dem. Hun lærte noget af opgaverne. AP sad ikke for meget alene med opgaverne. Hun fik hjælp til en enkelt opgave. AP var generelt tilfreds med materialet. Der var intet hun savnede. AP har ikke været inde og se på materialet siden hun forlod værkstedet. Hun mener godt at hun kan finde det på nettet i dag. Da hun ikke har deltaget den 3. gang kender hun naturligvis ikke til hjælpe- og debatforumet. Hun tror ikke at hun vil anvende det i fremtiden. AP kan *"bedre lide at snakke med folk personligt"*. AP kunne fint forstå de ord og det sprog der blev anvendt i værkstedet.

AP *"har ikke oplevet det som et problem"* at værkstedet lå åbent i biblioteket og folk gik forbi. Det er sikkert afhængig af hvor interesseret man er. Hvis der f.eks. er mange lånere der kommer hen og ser hvad der sker i værkstedet kan det sikkert blive et problem.

Opholdet i værkstedet havde en passende længde. AP ville dog også gerne have haft 3. del med.

Angående det sociale i værkstedet er det en kendsgerning at AP ikke fik hjælp og ideer fra andre i værkstedet. Hun bidrog heller ikke selv med at hjælpe andre. AP var ikke klar over hvem de andre deltagere var i værkstedet. Det var heller ikke noget problem. Der var en kort præsentation af hinanden. Det var ikke de samme mennesker 1. og 2. gang. Det var ikke et problem. *"Der var heller ikke lagt op til at der skulle være socialt samvær"*. *"Vi sidder ved hver maskine og det er så det."* Det er fint nok. Man kan skabe *"et socialt samvær i andre sammenhænge"*. Stemningen var *"god, stille og roligt og arbejdsom"*. Hvis AP ville få et computerproblem i fremtiden ville hun ikke gå hen og spørge vejlederne. Hun ville spørge nogle på sin arbejdsplads.

Som tidligere nævnt har AP oplevet en introduktion til Internettet på et andet kursus. Hun synes at *"det gik meget godt"* med værkstedsformen på trods af at bibliotekarerne ikke er pædagoger. Balancen mellem oplæg/demonstration og arbejde selv var god.

Der var en god sammenhæng, *"fortsættelse"*, mellem 1. og 2. forløb i værkstedet.

Internet-værkstedet har givet AP lyst til at arbejde videre med Internettet. Hun vil også gerne deltage i flere arrangementer afholdt i værkstedet. At der er gratis adgang til Internettet fra biblioteket vil dog ikke få hende til at komme oftere på biblioteket.

Det bedste ved værkstedet var *"at det var godt at man kunne få den oplevelse at gå i gang med det og få nogle resultater ud af det"*. Det var rart at løse opgaverne. Der var ingen fælles gennemgang eller kontrol af om opgaverne blev løst rigtigt. Det havde AP heller *"ikke personligt behov for"*. AP ville dog gerne have demonstreret nogle flere muligheder. Mere omkring informationssøgning. AP havde ingen forslag til selve pædagogikken.

Informationskompetence

AP mener selv at hun har et godt kendskab til computere. AP kender ikke til Windows Stifinder, men kan kopiere filer. Dog ikke pakke filer. AP har en e-mailadresse og kan sende en e-mail. Hun ved ikke om hun kan vedhæfte en fil til en e-mail. Der blev undervist i e-mail, men ikke gjort meget ud af det. AP mener at undervisningen haltede lidt da det handlede om e-mail. De mange spørgsmål og svar der afkræves når man skal oprette en gratis e-mail synes at have skabt nogen forvirring hos deltagerne. Nogle havde ikke lyst til at give information om sig selv. *"Man kunne måske have skabt den interesse"*. AP mener at en ½ time til gennemgang af e-mail er for kort.

Hvis AP skulle finde noget på nettet om Ford Mondeos bremseproblemer ville hun starte op i Ford. AP redegør klart for hvad en søgemaskine er. Hun nævner Google, men hun kan desværre ikke finde den længere. Når det handler om kataloger nævner AP Jubii. Den kendte hun i forvejen.

AP efterlyser at hun gerne ville have noget mere at vide omkring sammenligninger af søgemaskiner og kataloger. Men også om ”*hvordan afgrænser man bedst et emne for ikke at få de der 10.000 svar*”. AP lærte ikke i værkstedet at søge avanceret ved hjælp af boolske operatører. Men det har hun dog siden læst sig til. AP lærte ikke noget om hvordan man vurderer hjemmesider og den information man finder på Internettet. AP synes at det ville være en god ide at foretage en differentiering således at man havde forskellige niveauer for Internet-introduktionerne.

På værkstedet lærte AP at Ringsted Kommune har en hjemmeside. Den kan hun også finde i dag. Her kan man f.eks. se åbningstider for genbrugspladsen. AP er også klar over at man kan bestille bøger på Ringsted Bibliotek over nettet. Det var dog ikke noget hun lærte på værkstedet (var ikke med 3. gang).

Sammenfatning

Det kan konkluderes at AP synes godt om forløbet og værkstedsformen. Når man spørger lidt ind bliver det dog klart at hun gerne vil have det på et lidt højere niveau.

HSO, 25.1. 2001, kl. 13.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

HSO er 60 år, gift og arbejder som ejendomsadministrator (pedel). HSO bor i parcelhus og har to biler, men ikke sommerhus. HSO har gået i folkeskole og på teknisk skole. Han går ofte i teater i teaterforeningen. HSO læser gerne bøger, men ikke aviser. HSO har børn der arbejder med computere.

HSO har ikke nogle særlige interesser som han bruger meget tid på. Han samler lidt på frimærker, men det er ikke noget han vil bruge Internettet til.

Med baggrund i HSO's økonomiske og kulturelle kapital vil man forsigtigt kunne placere HSO i sydvest.

Internet for alle

HSO har deltaget i 1. og 2. del af værkstedet. HSO's kone så værkstedet omtalt i den lokale avis. HSO deltog af *"ren nysgerrighed"*. *"Vi har et anlæg derhjemme og jeg synes ikke jeg vil gå og bruge det så meget hjemme når jeg ikke ved hvad jeg laver og så bruge tid på ikke at lave noget alligevel. Så er det lige så godt heroppe (biblioteket) hvor man ikke skal betale for det"*. På hans arbejde har HSO *"ikke behov for"* at bruge computere og Internet.

HSO vil ikke melde sig til et normalt aftenskolekursus i Internet, da det er *"over fast lang tid"*. Han vil dog gerne have at Internet-værkstedet kan blive til et weekendkursus. Det kan han bedre overskue. HSO er lidt ked af at bruge sine aftner på kurser. Der vil han helst være hjemme.

HSO mener at kurset var for kort. HSO kendte til computere før han kom på værkstedet. Han startede for 30 år siden. HSO var den første i Ringsted Kommune der udskrev regninger på en computer. Han betegner sig selv som øvet. Han kendte dog ikke til Internettet og informationssøgning. HSO var *"helt blank"*. Han havde aldrig været ude på Internettet før besøget i værkstedet.

Det første møde med Internettet var *"meget spændende"*. Man kunne *"finde mange ting man ikke rigtig havde forestillet sig"*, men det var også *"forvirrende"*. *"Det bliver jo forvirrende når man skal have det hele på ganske kort tid"*.

HSO har nu fået privat adgang til Internettet, men synes ikke rigtig at han har noget at bruge det til. Det er *"dyrt at lege"*. I alt har han anvendt nettet privat ca. 2-3 gange. *"Jeg er så fornæret"*. Men hans børn og kone anvender det.

Internettet er ikke vigtigt for HSO. *"Jeg synes det er legetøj"*. Det gælder også når det handler om at finde informationer. Nettet kan f.eks. anvendes til at finde spil på, men HSO har dog ikke prøvet det endnu. HSO vil ikke købe ind over nettet. Han vil *"føle på varen"*. Han håber ikke på at vi i fremtiden alle kommer til at sidde foran en computer. HSO kan ikke lide at sidde for meget inde. Hvis det handler om at bestille en bog fra biblioteket vil han dog gerne gøre det over nettet.

HSO håber på engang at blive god til at bruge nettet, men også at det bliver billigere. HSO synes at det er vanskeligt at lære at bruge Internettet. *"Der er så meget man skal huske"*.

Ifølge HSO er det en *"fantastisk god ide"* at biblioteket afholder sådanne Internet-introduktioner.

Forløbet

Værkstedet svarede til HSO's forventninger. Han blev *"glædeligt overrasket"*. HSO mener også at de andre deltagers forventninger blev opfyldt.

Den første gang han deltog på værkstedet *"var dog noget af en fiasko"*. Han frygtede den næste gang, men det var faktisk meget godt.

Første gang var en fiasko fordi man blev kastet ud i det selv. HSO ”kunne i hvert fald ikke finde ud af at komme i gang.” Der var en demonstration, hvorefter deltagerne selv skulle til at huske hvordan de skulle gøre det. 2. gang kunne man se op på storskærmen, hvad man skulle gøre. HSO vil helst have at det foregår samtidig på en storskærm så han hele tiden kan se, hvad han skal gøre. 1. gang kunne gøres bedre ved at man lige fra starten sad ved en computer så man langsomt kunne gennemgå, hvad man skulle gøre. Der var for meget man skulle huske. For meget teori og snak. 1. gang var ca. 1 times demonstration og teori og så 1. time ude ved computerne. Det var altså en fiasko. Så meget kan man ikke huske. Hvis man skal huske så meget ”skal man have noget på tryk”. ”Det der på tavlen skulle have været uddelt i kopi”. HSO spøger med at ”jeg er bare lidt langsom”. Det hele var nyt for HSO.

Ifølge HSO var bibliotekets mål med Internet-værkstedet at få folk til at bruge Internettet noget mere. HSO mener at målet blev nået og folk ”tør”. HSO mente at det var en spændende oplevelse.

1. gang var der to vejledere. HSO kunne godt have tænkt sig noget mere hjælp fordi ”jeg er så langsom til at opfatte tingene”. Hvis der kun havde været en vejleder ”havde det været tosset”. På det sidste forløb var de kun 6-7 personer, men stadig var det nødvendigt med to vejledere ifølge HSO. 10-15 personer på værkstedet er for meget.

HSO føler at han sad for meget alene med opgaverne. ”Man bliver irriteret når man gerne vil videre”. HSO mener at opgaverne var gode og han lærte noget af at løse dem. Flere af opgaverne løste HSO selv uden vejledning. Der var ikke for mange opgaver for man bestemte jo selv hvilke opgaver man ville have.

Generelt var materialet ”overraskende”. HSO ville dog gerne have noget mere på trykt. F.eks. skærmbillederne fra storskærmen. HSO har ikke forsøgt at finde materialet på nettet hjemmefra hans egen Internetopkobling. Han mener heller ikke at han vil kunne finde det. HSO mener ikke at han har fået nogle internet-adresser på tryk. Opgaverne fik han dog med hjem.

HSO har forsøgt at arbejde videre med det han så på værkstedet. F.eks. at finde noget om Ørstedssatellitten. HSO anvendte Yahoo, som han har noget svært ved at udtale. HSO har ikke set hjælpe- og debatforumet eller biblioteket på Internettet. ”Der er ingen tvivl om” at han i fremtiden gerne vil bruge et sådan hjælpe- og debatforum.

Vejledningen var tilfredsstillende, men ”mit problem er bare at jeg ikke kan stave rigtigt nogle gange og når man ikke staver rigtigt så kan man ikke finde noget”. Efter nærmere overvejelse gik vejledningen lidt for hurtigt ifølge HSO.

Det var ikke de samme deltagere der gik igen 1. og 2. gang. Det gjorde ikke noget. Ifølge HSO var der et halvt år imellem 1. og 2. gang. Det anså han som et problem. Det er for lang tid, hvis man skal følge op på 1.gang. ”Man skal begynde forfra næste gang”. HSO var ikke klar over at de 2 kurser havde noget med hinanden at gøre. Der blev ikke givet nogle informationer om at der skulle komme en 2. gang. HSO kunne heller ikke finde en sammenhæng mellem 1 og 2. gang for han havde ”glemt alt”. Der skal højst gå 14 dage mellem de forskellige forløb.

Objektivt set ser det ud som om 1. gang var et andet arrangement afholdt af biblioteket og dermed ikke en del af ”Internet for alle”. Det var det som blev betegnet som noget af en fiasko. 2. gang var så måske den 1. del af ”Internet for alle”.

HSO kunne fint forstå de ord og det sprog der blev anvendt på værkstedet. Han følte sig ikke ”helt lost”. Det var ikke svært at koncentrere sig i værkstedet, men der var også kun få mennesker på biblioteket. HSO sad med ryggen ud til selve biblioteket. Ifølge HSO er to timer i værkstedet rigeligt om aftenen. Man vil ”jo gerne hjem”.

HSO fik ikke hjælp af andre i værkstedet, men han hjalp dog en anden deltager en enkelt gang fordi HSO lige selv havde fået hjælp fra en vejleder. Hans kone var ikke med i værkstedet. Hun er i øvrigt ved at tage Pc-kørekort derhjemme. Hun er farmaceut og synes at give HSO motivation til at lære noget om IT. Hun har sagt ”kom nu i gang”.

Stemningen i værkstedet var ”veldig hyggelig”. Den ene gang var der serveret kaffe og kage. HSO kunne godt en anden gang finde på at gå hen og stille vejlederne spørgsmål om Internettet og computere.

Lige før HSO skulle deltage i dette interview gik han hen og legede lidt med computerne. Ifølge ham selv skyldes det at han har deltaget i værkstedet. Han rørte ikke ved computerne tidligere når han kom på biblioteket.

For mange år siden da man anvendte hulkort var HSO på et computerkursus. Det er 30 år siden og det er vanskeligt at sammenligne værkstedet med det tidligere kursus. HSO har gået 7 år i folkeskole (og teknisk skole). Den gang var det *"kæft, trit og retning"*. Pædagogikken i værkstedet var bedre.

HSO ville ikke have foretrukket flere demonstrationer ved storskærmen. I så fald skulle man have skærbillederne på tryk så man kunne huske, hvad man skulle gøre.

Internet-værkstedet har givet HSO lyst til at arbejde videre med det. HSO kan også have lyst til at deltage i andre arrangementer på værkstedet. Det skal helst være i weekender.

HSO er dog ikke sikker på at han vil komme ned på biblioteket for at anvende Internettet. Man skal bestille tid lang tid i forvejen. *"Man kan næsten aldrig komme til"*. Det er irriterende at der sidder børn og tjatter med hinanden. *"Efter skoletid er det umuligt at komme igennem"*.

Det er ikke så ofte HSO kommer ned på biblioteket for at låne bøger. Hans kone er med i en bogklub. Adgangen til Internettet på biblioteket vil ikke få HSO til at låne flere bøger.

Da HSO skal nævne de tre bedste ting ved værkstedet siger han at *"det har åbnet en helt ny verden for mig"*. Vejlederne var *"friske og flinke"*. *"De var nogle søde piger"*.

Informationskompetence

HSO kender ikke til Windows Stifinder, men han kan godt kopiere en fil fra en diskette til sin computer. Han kan ikke pakke filer. HSO's kone har givet ham en e-mail adresse, men han kan ikke huske den. Han har heller ikke været inde på den i lang tid. Årsagen til han fik en e-mail var at han skulle sende noget til kommunen og så skulle kommunen sende noget tilbage til HSO. Han ved ikke om han kan sende en e-mail for han har ikke prøvet det endnu.

HSO tror nok at han kan finde noget om Ford Mondeos bremseproblemer på nettet. Han vil gå ind i Yahoo. Men han er meget usikker på navnet, *"johoo, jogo, jogu"* Man kan være i tvivl om han finder Yahoo på nettet. Ifølge ham selv, vil han heller ikke lige kunne finde noget om sin bil (Carisma) på nettet. *"Jeg synes ikke at jeg kan komme ind på det rigtige søgested. Jeg har prøvet at søge"*.

HSO er klar over at Ringsted Kommune har en hjemmeside. Han har selv fundet den et par gange. Han hørte om hjemmesiden første gang på værkstedet da der var en opgave om dette. HSO er klar over at man over nettet kan bestille bøger fra biblioteket, men det har han ikke gjort selv. Det gør hans kone.

HSO lærte ikke noget på værkstedet om hvordan man vurderer information på nettet. Men HSO er klar over at *"alt kan være løgn"* på nettet.

Konklusionen er at HSO har fået lyst til at arbejde videre med Internettet. Interviewet afsluttes med at HSO har fået en opringning fra biblioteket hvor han følte sig lidt presset til også at komme 3.gang.

Sammenfatning

HSO syntes at have fået en god oplevelse 2. gang på værkstedet. Det er lidt tvivlsomt hvad det er for et arrangement HSO taler om som 1. gang. Det var i hvert fald en fiasko for HSO. Det gik åbenbart for hurtigt og der var et for langt oplæg. HSO synes dog ikke helt konsistent i sine betragtninger. Pointen må dog være at det gik for hurtigt mere end et spørgsmål om undervisningen var induktiv eller deduktiv.

Generelt kan man nok tvivle lidt på hvilke informationskompetencer HSO har fået. Det lader til at det er meget svært at huske adresser og kommandoer. HSO ønsker sig klart noget materiale på tryk. Han har forsøgt at søge selv, men det synes som om at han har opgivet. Han anvender næsten ikke Internettet privat. Det kan skyldes at det er for svært, for dyrt eller at han ikke har nogle brændende interesser.

Værkstedet vurderes generelt positivt. Som han selv siger, har værkstedet medført at folk tør kaste sig ud i det.

LJ, 25.1. 2001, kl. 14.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

LJ er 60 år, gift og arbejder som sygehjælper. Hun har bil og bor i parcelhus. LJ går sjældent til kulturelle arrangementer, læser ikke bøger, men holder Dagbladet. Hun interesserer sig for motorcykler.

LJ's profil synes at passe til sydvest. Altså en profil med begrænset kulturel og økonomisk kapital.

Internet for alle

LJ har været med 1. gang og 2. gang, men ikke 3. gang. Hun har dog tilmeldt sig 3. gang.

LJ blev bekendt med værkstedet fra en omtale i det lokale dagblad. LJ valgte at deltage i værkstedet fordi hun har en pc derhjemme med adgang til Internettet og derfor godt kunne tænke sig at få mere at vide. Det er af private grunde hun deltager. Men som sygehjælper skal *"vi også til at begynde at køre med computer ude, men det bliver nok ikke med Internettet"*. Det var en svigersøn der hjalp hende med at opkoble computeren til Internettet. LJ har også et webkamera til sin computer.

LJ taler om at hendes computer er et *"legetøj"*. Hun har tidligere været på et 30 timers AOF kursus generelt om computere. Det var et kursus kun for kvinder (*"tøsekursus"*). LJ *"synes ikke at man (på aftenskolekurset) fik nok at vide om hvor man kunne søge forskellige ting henne. Det skal man så selv lære"*. Fokus var mere på hvordan man privat kunne anvende sin computer til at lave regnskab på. De var 15 mennesker på kurset som ikke direkte var et Internet-kursus. *"Det er begrænset hvad vi kan nå (at lære)."*

LJ synes at det er smart at man kan få så mange informationer om kommunen over Internettet. *"Det er ikke alle mennesker der holder avisen"*.

LJ havde således en viden om computere og Internettet før hun kom på værkstedet, men alligevel betragter LJ sig selv som begynder. LJ havde været en *"lille smule"* ude på Internettet hjemmefra. LJ's oplevelse af Internettet derhjemmefra betegner hun som et stort *"gedemarket"*. *"Hvor skulle man gå ind og hvad skulle man gøre...det syntes jeg var svært."*

LJ bruger 10-15 timer om måneden på Internettet derhjemme. LJ er næsten på Internettet hver dag. Hun sender f.eks. e-mails og tjatter med bekendte. Hun anvender også Yahoo til at søge frit på forskellige ting. De ting kunne hun ikke før hun kom på Internet-værkstedet. Men omvendt havde hun måske alligevel lært det af et familiemedlem som har hjulpet LJ.

LJ mener at Internettet er vigtigt for hende, bl.a. fordi hun har noget familie i Canada, hvor de kommunikerer over Internettet. Hvis hun ikke havde Internettet, mener hun ikke, at hun kunne komme i forbindelse med dem. Det eneste problem er dog at kommunikationen er på engelsk og skal oversættes.

Hun vil dog *"aldrig gå ind og købe på Internettet"*. Men hvis hun bliver syg, kunne hun sagtens finde på at besøge netdoktoren, hvilket hun i øvrigt også har gjort. Hun bruger ofte den kategori i Yahoo der handler om sundhed og sygdom. LJ og hendes mand interesserer sig for motorcykler, og her bruger de nettet til bl.a. at finde og sammenligne priser.

I relation til fremtiden siger LJ *"Det bliver jo Internettet alt sammen"*. LJ har hjemmebank over Internettet, og hun tror også at hun vil anvende en elektronisk signatur fra kommunen i fremtiden.

Det er en god ide at biblioteket afholder sådanne Internet-introduktioner også selvom det er for skatteydernes penge. *"Vi skal da have noget for pengene"*. I samme åndedrag siger LJ, *"at det var et godt kursus, og det var forståeligt det der blev sagt"*. Kurset var kort og LJ mener at naturligtvis kan man ikke komme ind på alt. *"Men det vi fik det var godt"*.

1. gang og 2. gang var lige efter hinanden. LJ mener at der måske gik 14 dage mellem 1. og 2. gang. LJ mener at hun godt kan lære nye ting, men at hun naturligtvis også kan glemme ting.

I relation til forventninger til værkstedet siger LJ, *"ja, jeg blev sådan set forbavset over at vi fik så mange gode ting"*. LJ vil ligefrem give en konkret vejleder skylden for at hun nu i dag kan finde rundt i Internettet. *"Det har været godt"*. LJ tror også at de andre deltagere fik deres forventninger opfyldt. *"De lød til at være glade for det"*. LJ tilføjer dog at dem der ikke fik deres forventninger opfyldt sikkert blev væk 2. gang. Det handlede om 2 til 3 personer. Men ved nærmere refleksion kommer LJ til den erkendelse at det behøver jo ikke at hænge sådan sammen. Det kan blot være at de ønskede at komme på et andet tidspunkt.

LJ lærte således noget, oplevelsen var spændende og bestemt ikke kedelig. Ifølge LJ var målet med bibliotekets tilbud at få borgerne *"lidt ind i det"* og få dem til at anvende Internettet. Dette mål blev nået.

Forløbet

LJ havde ikke brug for mere hjælp fra vejlederne. *"De var der"*. Man skulle bare række fingeren op. Der var ikke for mange deltagere i værkstedet. Opgaverne var gode og dem anvendte LJ. Hun kunne løse opgaverne, men fik dog lidt vejledning. Vejledningen *"var udmærket"*. Der var ikke for mange opgaver, og de var ikke for svære. Man kunne vælge, hvilke opgaver man ville have. Det kunne f.eks. være opgaver som handlede om sport.

LJ er generelt meget tilfreds med undervisningsmaterialet. Hun har endog anvendt kursusmaterialet hjemme fra sin egen computer. Hun kunne dog godt have tænkt sig at lære at vedhæfte et billede til en e-mail.

Det virkede godt med 2 vejledere. F.eks. at en vejleder står og forklarer hvad der sker på storskærmen, mens en anden vejleder styrer musen. LJ oplevede de samme vejledere begge gange. Det vil hun også foretrække. De ved jo *"hvor man er kommet til"*

LJ synes ikke at der var for meget teori og demonstration. Hun afviser bestemt, at hun kunne tænke sig at underviserne havde snakket 1 eller 2 timer. For LJ er det vigtigt at man direkte sidder ved computeren og kan se på en storskærm hvad der sker.

Der var en sammenhæng mellem 1. del og 2. del. LJ kunne fint forstå de ord og det sprog der blev anvendt på værkstedet. Hvis man var i tvivl kunne man spørge og så var vejlederne flinke til at forklare. Hver gang tog omkring 2 til 2½ time. Det var passende. Men hun kunne godt ønske sig en dag mere med et par timer.

LJ var ikke så begejstret for at værkstedet var åbent ud til biblioteket. *"Jeg synes godt at det måske kunne være lukket inde, fordi alle dem som gik forbi og skulle længere ned i biblioteket...nogle stod og kiggede på os. Det var for åbent."* LJ ville gerne have en skærm for ud til biblioteket.

På værkstedet fik LJ hjælp fra en anden deltager, men hun hjalp ikke selv andre. I forvejen kendte hun ingen af de andre deltagere. Der var en præsentationsrunde hvor man fik af vide *"hvem vi var og hvor vi kom fra"* I kaffepauserne snakkede man med hinanden. Stemningen var god. Hvis LJ skulle få et problem med Internettet en gang i fremtiden kunne hun sagtens finde på at gå hen og spørge en af vejlederne. Ifølge LJ var en konkret vejleder *"simpelthen så menneskelig så at man kunne snakke med hende"*.

LJ mener at hjælpe- og debatforumet vil hun anvende. *"Det har en stor betydning"*. I den forbindelse kommer LJ ind på sit webkamera, som det ikke er lykket for hende at få til at fungere.

I forhold til det tidligere AOF-kursus udtaler LJ klart at bibliotekets værksted var bedre. *"For det første fordi vi ikke var så mange, og for det andet synes jeg at der måske var nogen på det andet kursus der fangede hans interesse lidt lovligt meget i forhold til nybegynderne...de kunne fange ham hver gang."* LJ mener at pædagogikken var bedre på bibliotekets værksted.

På AOF kurset lavede de forskellige kursister forskellige ting og det var dårligt. I bibliotekets værksted var det det samme man lavede og det var godt. *"Så er den der underviser interesseret i os alle sammen"*. *"Når det er ens så får man hjælp alle sammen, fordi jeg kan lære af hvad den anden får at vide"*. Men det var i orden at der var forskellige opgaver.

LJ synes, at det var fint at man hurtigt selv blev kastet ud i det. Værkstedet har givet LJ lyst til at arbejde videre med Internettet. I den sammenhæng er hun ved at tage et pc-kørekort som fjernundervisning. Hun vil gerne deltage i andre

arrangementer på biblioteket. Hun mener også at værkstedet har gjort, at hun er begyndt at komme oftere på biblioteket, men det vil ikke få hende til at låne flere bøger. Ja, så skulle det være bøger om computere og Internet. LJ har aldrig rigtigt læst bøger.

De bedste ting ved værkstedet er det menneskelige og selve undervisningen. Men det er også smart at man kan hente opgaverne. *"Jeg har lige været inde at hente nogle opgaver"*.

LJ mener at man kunne gøre værkstedet endnu bedre ved at komme lidt ind på, hvilke internet-udbydere der er på markedet. Det er meget svært at overskue især for ældre mennesker hvad det koster osv.

Informationskompetence

LJ kender ikke til Windows Stifinder. Hun mener ikke at hun kan kopiere filer fra en diskette til sin computer. LJ har en e-mail adresse, og hun kan godt sende en e-mail. LJ er lidt usikker på hvad en søgemaskine er. Hun tror nok, at hun kan finde noget om Ford Mondeos bremseproblemer på Internettet. Hun nævner, hvordan man kan sætte et spørgsmålstegn (trunkere). Det blev gennemgået. *"Men om der er nogle andre fiduser, det ved jeg ikke"*. Men hun er i tvivl om hvor hun vil søge. Hun nævner Explorer, som jo er en browser. Det virker ikke som om LJ kan søge avanceret.

LJ mener godt at hun kan finde Ringsted Kommunes hjemmeside. *"Det er noget med at man skal gå ind på Vestsjællandsk Amt og så..."* LJ har ikke besøgt kommunens hjemmeside. LJ tror måske nok at man kan bestille bøger fra biblioteket over Internettet, men det er ikke blevet gennemgået på kurset. I den sammenhæng bør man huske at LJ endnu ikke har deltaget i 3. del.

LJ har ikke på værkstedet lært noget om hvordan man vurderer hjemmesider.

Generelt siger LJ at værkstedet har givet hende et *"stød"* og en interesse for Internettet. At man skal lære at begå sig da Internettet er meget forvirrende.

Sammenfatning

LJ har fået en meget positiv oplevelse i Internet-værkstedet. Hun har fået en gnist til at arbejde videre med Internettet og med computere. Det er ganske klart at vejlederne har været gode og behagelige. LJ's informationskompetence synes dog ikke overvældende, men det kan også skyldes spørgsmålene. Situationen kunne måske have været en anden, hvis hun havde siddet ved en computer.

SEH, 26.1. 2001, kl. 10.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

SEH er 58 år, mand, gift og arbejder som chauffør. Udover folkeskolen har han gået på efterskole. SEH bor i lejet lejlighed og har bil, men ikke sommerhus. Han rejser sjældent.

SEH går ikke ofte til kulturelle arrangementer og læser ikke bøger. SEH læser dog aviser. SEH interesserer sig for håndarbejde og broderi.

SEH synes at kunne indplaceres i sydvest. Det vil sige ikke så meget økonomisk og kulturel kapital. SEH tilhører ikke eliten ifølge den anvendte model.

Internet for alle

SEH blev bekendt med Internet-værkstedet dels i radioen og dels i Dagbladet. SEH meldte sig til værkstedet fordi han lige havde anskaffet sig en personlig computer og ikke havde arbejdet med personlige computere før. *"Det skulle lige prøves"*. Det er således af private grunde at SEH meldte sig til værkstedet. Han deltog i værkstedet sammen med sin kone. SEH har deltaget i samtlige 3 dele.

SEH og hans kone overvejede også at tage på et aftenskolekursus, men de fandt ikke noget der passede dem. Bibliotekets tilbud skulle prøves. Det havde ingen indflydelse at bibliotekets tilbud var gratis. *"Det var simpelthen lysten til at prøve at få lidt mere indblik i det"*.

Årsagen til at SEH havde anskaffet sig en computer var at han fik et godt tilbud igennem sit arbejde. Han var også nysgerrig efter at prøve det. Det er et krav fra hans arbejdsgiver at han skal tage et modul af pc-kørekortet i forbindelse med købet. Eller rettere skattevæsenet forlanger det når computeren er købt på denne måde ifølge SEH.

SEH havde en smule kendskab til computere da han havde arbejde med edb i forbindelse med kasseapparater hos Statoil. Her havde han lagt programmer ind på computere. Men han havde intet konkret kendskab til pc'er. SEH lyder umiddelbart ikke til at være bange for computere. *"...man kan ikke slette noget uden man konkret sætter sig for det"*. SEH kendte ikke noget til Internet eller informationssøgning før han kom på værkstedet. Dog havde SEH og hans kone selv prøvet at gå ud på Internettet fra deres private opkobling. Han vil ikke beskrive oplevelsen som kaotisk, men en smule forvirrende. SEH har den vinkel på det *"at man altid kan gå ud"*. Faktisk var mødet med Internettet stille og roligt. SEH havde selv installeret sin internetforbindelse med baggrund i den beskrivelse der fulgte med computeren. SEH vil dog betegne sig selv som begynder.

Som chauffør har SEH ikke adgang til Internettet på sit arbejde. SEH's Internet forbrug er på ca. ½ time om ugen. Han bruger det ikke meget. Det er ikke fordi han synes at det er for dyrt. *"Jeg har ikke noget at bruge det til (Internettet)"*. SEH synes heller ikke at have nogle brændende interesser, hvor han kan bruge Internettet til at hente oplysninger. Hans indfaldsvinkel til Internettet er *"bare for at prøve"*. Han har kigget på togforbindelser på DSB's hjemmeside. Internettet er ikke vigtigt for SEH.

SEH vil ikke betegne sig selv som hurtig til at lære nye ting. Han håber på at blive bedre til at anvende Internettet i fremtiden. SEH afviser bestemt at han i fremtiden vil have hjemmebank eller vil købe ind over nettet. Måske nok hente informationer hos kommunen over nettet.

SEH synes at det er en god ide at biblioteket afholder et Internet-værksted. *"Der er masser af mennesker der får lidt indblik"*. På spørgsmålet om at det er for skatteydernes penge, mener SEH at alle kan jo tilmelde sig.

SEH mener ikke at Internet-værkstedet svarede til hans forventninger. Der kunne godt have været lidt mere. Et andet problem var at *"jeg synes at det er lidt forkert, at nu fik jeg en opgave, jeg løser den, der er ingen der kontrollere om jeg har gjort det"*. *"Jeg kan jo bare sætte mig ned, og så bare sætte og kigge i en time og sige at jeg har løst den"*.

SEH synes at det var udmærket at man kunne vælge opgaver, men han vil bare gerne have at det blev kontrolleret at man havde løst sine opgaver. *"At man var sikker på at man havde gjort det rigtige"*.

Ifølge SEH synes hans kone heller ikke at hun fik sine forventninger opfyldt.

Bibliotekets mål med Internet-værkstedet var ifølge SEH at *"beskæftige borgerne"* og at få dem med på de moderne tider. SEH mener at biblioteket nåede dette mål. *"Efter hvad jeg har kunnet mærke, det er, at mange af de ældre, de mister den nervøsitet for at gå i gang med det. For at komme til at bruge det"*. Det er positivt ifølge SEH.

SEH mener ikke at han lærte noget nyt i værkstedet. *"Jeg lærte ikke noget udover det jeg havde lært mig selv ved at sidde ved computeren....ved at sidde og lege"*. SEH siger at han er autodidakt. SEH vil dog ikke sige at oplevelsen i værkstedet var kedeligt, men snarere spændende. *"Det var det sådan set"*. *"Det var da spændende at komme ind og prøve og bare køre løs"*.

Forløbet

SEH havde ikke brug for mere vejledning som sådan, men vil gerne haft mere kontrol. Der var ikke for mange deltagere i værkstedet. Opgaverne var gode. SEH fortæller også at han lærte noget af opgaverne. *"jeg lærte jo, at hvis jeg ikke kunne gå den ene vej ind måtte jeg gå den anden vej ind for at finde det"*. SEH løste opgaverne selv og fik ikke vejledning. Den generelle forklaring man fik var udmærket. Opgaverne var ikke for svære og der var ikke for mange opgaver. *"Der var jo ikke flere end man selv valgte"*.

Undervisningsmaterialet var udmærket. SEH har også hjemmefra været inde og kigge på materialet og kan sagtens finde stedet igen. SEH kan også finde hjælpe- og debatforumet på nettet. Han tror han vil bruge det, og han synes at det er en god ide.

De gange SEH har været i værkstedet har der kun været 1 vejleder. Det fungerede godt. Det var 3 forskellige vejledere han har mødt, men det var ikke noget problem. Der var sammenhæng mellem 1. 2. og 3. gang i værkstedet. SEH kunne godt forstå ordene og sproget i værkstedet. *"Det er altså det værste hvis de går over i det der engelske, men det synes jeg egentlig ikke der var"*.

Det var ikke et problem at sidde ude i værkstedet, mens biblioteket havde åbent. Ingen problemer med at koncentrere sig. SEH synes at de enkelte ophold i værkstedet var for korte. SEH kunne også godt tænke sig en 4. gang og 5. gang i værkstedet. Altså han vil gerne deltage i fremtidige arrangementer i værkstedet.

SEH fik ikke hjælp fra andre deltagere i værkstedet og han hjalp heller ikke andre. SEH var ikke rigtig klar over hvem de andre deltagere var. Men der var en fælles kort præsentation. For SEH var det ikke et problem at man ikke kendte hinanden. *"Man sad jo lige godt ved hver sin skærm"*. Stemningen i værkstedet var god. En anden gang kunne SEH godt finde på at stille vejlederne et spørgsmål om computere og Internet. SEH følte sig ikke uden for i værkstedet.

SEH har ikke tidligere været på computer- eller Internetkurser. Undervisningen i værkstedet var klart bedre end den gang SEH selv gik i skole.

På spørgsmålet om han kunne ønske sig mere teori og demonstration ved storskærm eller hurtigere selv at arbejde med computerne er svaret *"både og"*. *"Det vil være rart nok mange gange, når de har stået og snakket at man lige kunne prøve"*. SEH konkluderer, at han egentlig godt kunne tænke sig at sidde noget mere foran computeren. SEH siger, *"jeg mener bare, at man får mere ud af det i stedet for nu som...(X-vejleder)... i går (3. gang i værkstedet) at man ligesom får lov til at prøve"*. Hvis man ikke selv prøver vil man lettere glemme det ifølge SEH.

Internet-værkstedet har givet SEH lyst til at arbejde videre med Internettet. Den gratis Internetadgang fra biblioteket vil ikke betyde at SEH vil komme oftere på biblioteket. Han har jo Internet derhjemme.

Det bedste ved værkstedet er, at *"man er mere modig til at gå ind på anlægget. Jeg er ikke så bange for det"*. Det dårligste var *"for lidt kontrol"*. Mere kontrol af opgaverne vil gøre værkstedet bedre. *"At man ligesom bliver tjekket, du har altså gjort det rigtigt så man ikke sidder der bagefter, jamen hov, fik jeg nu den rigtige løsning?"*. En ide kunne være en udleveret facitliste.

Informationskompetence

SEH tror ikke at han kan kopiere en fil fra en diskette til sin computer. ”*Det er en ting jeg mangler*”. SEH har en e-mail adresse. Det var ikke noget han lærte på værkstedet. SEH kan også sende en e-mail. Det har han lært sig selv. SEH kan ikke vedhæfte en fil til en e-mail.

SEH tror godt at han kunne finde noget om Ford Mondeos bremseproblemer ude på Internettet. SEH vil gå ind i noget med autobranschen. I relation til søgemaskiner nævner SEH Goble (forkert udtale), som jo må være Google. I går aftes lærte SEH noget om at søge avanceret (3.gang). Han kender nu til ”og” og var klar over at man godt kan søge mere avanceret. SEH har ikke lært noget om hvordan man skal vurdere hjemmesider.

SEH ved at Ringsted Kommune har en hjemmeside og han kan også finde den. Han har besøgt siden ved en ren tilfældighed. SEH er klar over at man kan bestille bøger over Internettet fra biblioteket. Det blev demonstreret den 3. gang.

Sammenfatning

Når man nærlæser interviewet har SEH faktisk fået noget ud af det. Han er ikke længere så bange for sin computer og Internettet. Men han er i tvivl om hvor meget han har lært. Noget kunne tyde på at det måske havde været en god ide at man var to vejledere så man kunne ofre lidt mere tid på SEH og hans opgaver. Eller man i fremtiden fremstillede en liste med svarene.

Man mærker tydeligt at SEH har en noget traditionel opfattelse af læring. Det handler meget om kontrol. Omvendt er det interessant at SEH gerne vil arbejde noget mere ved computerne i stedet for demonstrationer. Generelt er SEH ikke helt konsistent i sine holdninger til værkstedet. Igennem interviewet bliver han ligesom mere positiv. SEH virker rimelig informationskompetent og er åbenbart god til at lære sig selv nye ting. Det kan dog være et problem for ham at finde søgemaskinerne, når han ikke ved hvad de hedder.

MN, 9.2. 2001, kl. 19.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

MN er kvinde, 57 år og arbejder som lærer. MN har en studentereksamen, er korrespondent og har arbejdet mange år i Udenrigsministeriet som informationsmedarbejder. MN bor i et bofællesskab. MN går ofte til kulturelle arrangementer, læser bøger og aviser. MN er også meget aktiv i det lokale foreningsliv herunder deltagelse i politik. MN rejser ofte.

MN interesserer sig meget for samfundet, politik og litteratur, men også undervisning.

MN synes at befinde sig i det nordøstlige hjørne, hvor der er meget både økonomisk og kulturel kapital.

Internet for alle

MN har deltaget i værkstedets 1. og 2. del, men ikke 3. del. MN glæder sig til den 3. del og siger at *"Jeg mangler den opfølgning, jeg mangler også noget skriftlig introduktion så jeg kan lave noget mere hjemmearbejde"*.

MN er blevet bekendt med Internet-værkstedet dels fordi hun kommer meget på biblioteket og dels igennem Dagbladet og Lokalbladet.

Der er flere årsager til at MN ønskede at deltage i værkstedet. *"Det gjorde jeg dels fordi jeg som gammel godt kunne tænke mig at sidde hjemme og bestille varer hjemmefra"*. Hun vil gerne undvære bilen i fremtiden. *"Jeg vil gerne finde alle mulige informationer, også kommune-informationer"*. Hun er f.eks. træt af at rende rundt alle mulige steder for at få dagsordner til byrådet. Nu kan hun finde dem på Internettet. Så MNs deltagelse er i første omgang af private grunde, men også af arbejdsmæssige grunde i hendes egenskab af lærer. *"Som lærer skal du i princippet også kunne gå på nettet"*.

MN valgte bibliotekets tilbud for *"det var et attraktivt tilbud"* og fordi hun har sin daglige gang på biblioteket. Værkstedet passede også fint da MN lige var klar til privat at gå på nettet.

MN har arbejdet med computere i mange år. Det har primært handlet om tekstbehandling. MN havde hørt og læst om Internettet, men havde ikke prøvet det før hun kom på værkstedet. MN har dog forsøgt at komme privat på Internettet igennem mange måneder uden at det er lykket. På værkstedet *"var det hele forberedt, så kommer problemerne når jeg kommer hjem og så kan jeg ikke, selv den der, der er officielt installeret for 3. gang som altså stadig ikke virker"*.

Den første oplevelse af Internettet på værkstedet var positiv og *"det var skide nemt for hele arbejdet var gjort"*. MN har således endnu ikke adgang til Internettet privat, men har det i princippet på hendes arbejde. De har 3 computere til deling på lærerværelset og det betyder normalt at der først er adgang hen under aften.

MN bruger slet ikke Internettet. *"jeg kan kun komme i gang, hvis der er en eller anden nørd (der kan hjælpe)"*. Men på trods af at MN ikke er på Internettet betragter hun Internettet som meget vigtigt (*"mild sagt"*) for hende.

På spørgsmålet om hun betragter sig selv som god til at lære nye ting er svaret *"jeg er bedst til at lære selv"*. *"Jeg er ikke auditiv, jeg er visuel og jeg er motorisk, det vil sige, at jeg skal se og jeg skal prøve selv. Når jeg er motiveret er jeg utrolig stædig, så bliver jeg bare ved"*.

MN håber bestemt at blive god til at anvende Internettet i fremtiden. MN anser computere og undervisningsprogrammer som særdeles vigtige i hendes job som lærer. Det er en måde at kunne foretage en individualisering og en differentiering af undervisningen til eleverne. Computeren er også en god måde at visualisere ting på.

"Internettet er for mig bare en af funktionerne. Det er ligesom et land der ligger forude". MN har nogle meget store forventninger til Internettet. Hendes gamle mor bruger Internettet meget. Hun sidder og sender e-mails rundt til forskellige steder i verden. Hun får daglige hilsner. *"Hun lever og ånder jo for det der, fordi det vil jo sige, at hun holder kontakt til alle sine gode levende venner"*. *"Det er en stor opløftende oplevelse for hende"*. *"Jeg skal lige nogle dage ind og lære noget hos hende nu her"*.

MN synes at det er en god ide at biblioteket afholder introduktioner til Internettet, også på trods af at det er for skatteydernes penge. *"Det har jo også noget med kommuneinformation at gøre....at man kan sende besked til kommunen og deltage aktivt"*. MN mener ligefrem at der skal oprettes særlige AV-afdelinger i tilknytning til folkebibliotekerne. Det skal være lokale samlingssteder. *"Det må da høre den nære fremtid til eller den ny tid"*.

MN synes at hendes forventninger til værkstedet er indfriet når den begrænsede tid tages i betragtning. Men hun synes at hun mangler at komme videre. MN foreslår at man danner et uformelt netværk. Når man har været på kurset de to gange kunne man således få hinandens e-mail adresser og bygge et netværk op. Her kunne man udveksle erfaringer og hjælpe hinanden.

Hun ønsker sig et *"oplæg til et frivilligt netværksdannelse som et resultat af kurset"*. Hun ønsker sig også et materiale *"hvor forarbejdet er lavet af en kyndig nørd til at vælge i det store supermarked det der er lettest tilgængelig for min aldersklasse...det skal være grydeklart og gennemtygget og kvalificeret"*

MN har stadig lysten til at arbejde videre med Internettet. Men hun mangler hjælp til installation af Internet. *"Vi mangler at kunne ringe til biblioteket...har I en nørd til billige penge?"*. *"I forbindelse med nørden så mangler vi også et skriftligt oplæg som vi kan bevare bagefter og måske også at vi kan få lov at beholde opgaverne. Så er du helt sporet ind på hvad det handler om og kan være endnu mere effektiv når du er der i den begrænsede tid."*

Når du kommer hjem fra værkstedet *"så står du i det store tomrum og så mangler du igen at kunne starte dyret"*. *"Så har du igen brug for en nørd"*.

MN anser det som et problem at det ikke var de samme mennesker hun var sammen med i værkstedets 1. gang og 2. gang. *"Der er også noget socialt og man skal ikke sidde og drikke kaffe ved computeren. Man skal sætte sig og snakke i en pause, så man har mulighed for lidt netværksdannelse og erfaringsudveksling. Fordi vores undervisning bliver også forsinket derhen af at vi har så mange private problemer med at få møget til at fungere derhjemme. Den snak skal man sige som kursusleder, den hører pausen til. Og så skal det være de samme mennesker, der er på kursus hver gang"*.

I relation til bibliotekets formål med Internet-værkstedet mente MN at det handler om *"at højne informationsniveauet om kommunens anliggender og viden om at borgerne kan anvende computere i den forbindelse"*. MN mener at det er et *"udtryk for at kommunen har fod på tiden...det er den vej hele samfundet udvikler sig"*.

MN er lidt i tvivl om hun lærte noget nyt i værkstedet. Hun siger flere gange at hun prøvede noget nyt. Men lærte dog også nogle nye steder hvor man kunne skaffe sig informationer. Værkstedet var *"ikke spor kedeligt og tiden sprang af sted"*.

MN tilføjer at hun i øvrigt godt kunne tænke sig *"at vedkommende, i øvrigt meget tiltalende leder af kurset generelt havde været bedre inde i brugen af computere....ret almindelige tekniske anliggender var (X) ubekendt.(X) var ikke godt nok klædt på til opgaven. Jeg tror vi skal have fat på nogle fagfolk"*.

Forløbet

På spørgsmålet om MN havde brug for mere vejledning svarer hun *"at i skolen lader vi altid børnene sidde sammen og jeg synes sagtens at man kunne lade to og to sidde sammen"*. Ifølge MN var der næsten ingen deltagere i værkstedet. 2-3 personer 1. gang og 5 personer den 2. gang. Igen understreger MN at det vil være en god ide at man sidder to og to for at lære hinanden at kende og samarbejde. Det vil især være godt, hvis man havde fået noget skriftligt introduktion hjemmefra.

MN synes ikke at hun sad for meget alene med opgaverne. Hun synes at opgaver var gode, fordi *"der var flere valgmuligheder så jeg kunne sagtens pejle mig ind på noget relevant"*. Der var heller ikke for mange opgaver. Det var ikke et problem at løsningerne til opgaverne ikke blev kontrolleret. *"jeg syntes at hun gik rundt og sådan fulgte med i svarene....jeg føler egentlig ikke, at vi ikke fik en hvis tjek på det, netop fordi vi ikke var så mange, om det var korrekt det vi var kommet til"*. *"jeg følte mig udmærket tilpas med det"*. MN løste opgaverne selv på baggrund af et fælles oplæg.

I relation til vejledningen mente MN *"jeg synes (X) var sød og god til det der, problemet var bare at (X) ikke var ordentlig klædt på til det der med computere...ikke bare det tekniske, men også ret almindelige ting som man kender som bare maskinstyrer... (X) var helt klart slet ikke dødfortroligt med det"*. MN mener dog ikke at denne kommentar skal tages som nogen kritik. Det værkstedet handlede om var vejlederen inde i.

Da der kun var ganske få deltagere mødte MN kun 1 vejleder. Det var den samme vejleder begge gange. X var i øvrigt *"...sød og venlig"*. Som en kort bemærkning siger MN *"jeg synes det var meget fokuseret på computere"*.

Opgaverne var ikke for svære og der var ikke for mange. *"Jeg ville gerne have opgaverne med hjem og med resultat"*. Ved nærmere refleksion kommer hun i tanke om at hun rent faktisk har fået opgaverne med hjem.

MN synes at der var en kontinuitet mellem det der skete 1. gang og 2. gang i værkstedet. 1. gang handlede meget om det rent tekniske.

Det var heller ikke et problem at forstå ordene og sproget i værkstedet. Dog udtaler MN *"jeg sagde lad være med at bruge de svære ord."*

I relation til værkstedets placering i biblioteket mener MN at det distraherede at mange gik forbi værkstedet. *"Jeg tror nok at man skal skærme det lidt af så folk ikke kommer og kigger som i en zoologiske have"*. Men omvendt mener MN at det jo er en fin reklame. Direkte adspurgt om det var et problem at sidde der, svarer MN *"ikke spor"*.

MN havde været til et andet kursus inde i bibliotekets lukkede lokale. Det mente hun var fint, fordi man som kursist fokuserer på koncentration.

Omkring længden af delene mener MN at *"tiden fløj af sted"*. *"Du glemmer alt om tid og sted"*. MN ville gerne have haft længere tid i værkstedet i de forskellige dele. Hun ønsker sig også flere ophold i værkstedet. *"vi snakker om en follow up ik..det er en duft af honning. Jeg ville ønske at man kunne gå hen og fortsætte kurset. Hvis man kunne mødes frivilligt og gå videre og knokle sig videre med fælles hjælp og så tilknytte en med timer eller på konsulentbasis"*.

Omkring det sociale understreger MN igen at der bør være en pause, hvor man ikke sidder og drikker kaffe ved computere. Det er i pauserne at man skal tale om sine egne tekniske problemer. MN mener at kursuslederen bør sige *"I må gerne flippe ud men så er det i pausen"*. Selve forløbet skal være *"mere målrettet og effektivt"*. Igen siger MN *"jeg tror det er vigtigt at det også indlægges i arrangementet erfaringsudveksling"*.

Det ser ud til at deltagerne i værkstedet har hjulpet hinanden i værkstedet. *"vi for lidt rundt til hinanden"*. MN fandt ikke rigtigt ud af hvem de andre deltagere var. MN synes at biblioteket på forhånd skulle have spurgt deltagerne om de måtte oplyse navn og adresse med henblik på at udlevere en deltagerliste. Senere kunne man så kontakte hinanden med henblik på at få oprettet et netværk. Listen kunne måske først udleveres 2. gang efter man har tilkendegivet om man vil være med i et sådant frivilligt netværk. I netværket kunne man så arbejde som en studiegruppe, selv fremstille websider osv. Man kunne have et særligt computerlokale, hvor man kunne gå hen og mødes. Det kunne være bibliotekets Internet-værksted. Altså en slags selvhjælpsgrupper indenfor IT.

I relation til en præsentationsrunde siger MN *"det er måske også sjovt at høre lidt om hvorfor vil de andre gerne deltage...i hvilken sammenhæng...hvilke tanker...Det er oplagt med en egentlig optakt...Altså det kunne være at man startede med at sidde sammen...og så lige fortalte hinanden, lige som når man starter på andre kurser, hvem er vi og hvorfor er vi egentlig her"*. Men MN påpeger at det kan være at hun tager fejl, at der måske var en sådan præsentation.

MN beskriver stemningen i værkstedet som *"god og entusiastisk"*. I fremtiden vil MN ikke spørge vejlederen om computerproblemer, da denne jo ikke var så kompetent ifølge MN. Igen kommer MN ind på hvor rart det kunne være, hvis man havde adgang til en nørd som man kunne spørge. En person som havde tid til at hjælpe.

I relation til kursusmaterialet ville MN godt have sendt noget materiale ud på forhånd før hun deltog i værkstedet. MN ville også gerne have noget *"tygget litteratur til hvordan man kommer videre, altså hvor én foretager udvælgelsen af de der småhæfter for eksempel der findes på markedet"*. Det materiale kunne man så arbejde videre med i selvhjælpsgrupperne.

MN er ikke helt klar over om hun har set noget kursusmateriale på nettet. Hun taler om bibliotekets hjemmeside som fungerer meget fint. Hvis MN's Internet derhjemme havde fungeret ville hun have forsøgt på at finde materialet. *"Der"*

var så mange sjove ting". Men hun er ikke sikker på at hun kan finde siden igen. MN synes at det er alle tiders ide med et sådan hjælpe- og debatforum. Det vil hun anvende i fremtiden. "Det er en smadder god ide, det handler jo meget om det samme jeg snakker om". MN har ikke endnu hørt om den 3. gang. Der har været en fin kommunikation mellem hende og biblioteket ved de 2 første gange.

MN har tidligere været på computerkurser i hendes tidligere job i udenrigsministeriet. En gang ude i byen og en anden gang hos en intern konsulent i ministeriet. Ligeledes har hun været på et aftenskolekursus. Alle gangene har læreren siddet ved en computer og kunnet styre det hele. Lidt som "big brother watching you". Hun taler om et undervisningssystem, hvor læreren kan låse kursisternes skærme og vise dem ting på skærmene. Ligeledes kan læreren gå ind på den enkelte kursists computer og hjælpe fra sin egen computer. Læreren kan også overvåge, hvad du gør på din computer.

MN mener at det måske var et problem i Internet-værkstedet at vejlederne måtte gå rundt for at vejlede, da vejlederen ikke kunne styre det fra sin egen computer. Men omvendt siger MN "...jeg har slet ikke nogen krav, bare det at de var der var så fint". MN gør sig nogle tanker om hvordan det kunne gøres bedre.

"Hvis det skulle professionaliseres ville jeg proppe det her ind (normalt kursuslokale)....have det nævnte system....og to rækker computere... med god plads imellem så der kan sidde to ved hver". MN fremhæver det vigtige med øjenkontakt, hvilket var lidt af et problem i værkstedet. "vi sidder med nakken vendt og alt det der og drejede helt rundt".

Konklusionen er hos MN at hvis det skulle professionaliseres skulle undervisningen foregå i et traditionelt undervisningslokale med computere, hvor læreren er i centrum. Netværksarbejde kunne så foregå ude i værkstedet.

Vægtningen mellem instruktion og det at prøve selv var "fint og udmærket". Balancen var god. Vejlederen stod ikke og snakkede i for lang tid. "Det afgørende var at der var en dialog...så længe det har en dialogkarakter så føler man sig ikke træt af at høre."

I relation til værkstedet kommer MN ind på hvad hun har oplevet ude på Benløse Skole, hvor MN har været til et aftenskolekursus. MN fokuserer meget på det engagement hun her oplevede ved læreren. For hende er en computer verdens 7. vidunder. "Du bliver glad bare af den dame ikk...jamen hun er så hun smitter, man kan næsten ikke følge med".

Internet-værkstedet har givet MN lyst til at arbejde videre. "jeg er jo hel åndssvag for at komme i gang". MN har bestemt mod på at deltage i andre arrangementer i værkstedet.

Det at der er gratis adgang til Internettet fra biblioteket vil ikke betyde at hun vil komme oftere. Hun har ikke tiden til det.

Den bedste ting ved Internet-værkstedet er "at tilbudet findes. Jeg synes at det er flot". Da MN bliver bedt om at nævne den dårligste ting ved værkstedet siger hun "der er ikke noget som helst dårligt at sige overhovedet ikke".

Af andre forslag nævner MN en ide om at lave en computercafe for ældre. I den forbindelse kommer hun ind på at man kunne lave en sådan cafe eller værksted i en del af den nedlagte kaserne.

Informationskompetence

MN kender Windows Stifinder, men hun kan ikke kopiere en fil fra en diskette til en computer. MN har en e-mail-adresse, men har aldrig brugt den. Hun kan ikke huske den, men hun har skrevet den op derhjemme. Hun er lidt i tvivl om hvem der har givet hende den e-mail. Hun mener ikke at hun lærte noget om e-mail i værkstedet. MN mener godt at hun engang har kunnet sende en e-mail...dengang hun var ansat i ministeriet.

På spørgsmålet om hun kan vedhæfte en fil til en e-mail svarer hun "jamen jeg er så bange for at komme til at slette et eller andet, eller trykke på et eller andet galt, fordi jeg mangler det der med at sidder der, og med en der siger, det der kan du trygt gøre, det der skal du passe på. Jeg ved jo ikke hvor faren er endnu".

MN mener bestemt ikke at hun kan finde noget på Internettet om Ford Mondeos bremseproblemer. På spørgsmålet om, hvor MN vil starte op på Internettet bliver hun lidt stødt. Søgmaskiner siger hende heller ikke noget. Hun siger ”*Jeg synes ikke at man kan stille sådanne store krav på grund af nogle kortvarige kurser.*” ”*For mig er det væsentligste bare at kunne finde frem til hvordan man kommer på nettet...*”. MN har ikke lært at søge avanceret på nettet.

MN er klar over at Ringsted Kommune har en hjemmeside. Det var på værkstedet hun besøgte siden. Hun mener ikke lige at kunne finde kommunens hjemmeside igen, men hun ved at det står i nogle papirer hun har derhjemme.

MN lærte ikke på værkstedet hvordan man skal vurdere hjemmesider. MN hørte om hvordan man kan bestille bøger på biblioteket over Internettet. I den forbindelse siger MN om biblioteket at ”*de er fantastiske når man ringer. De har virkelig et tårnhøjt niveau hernede i forvejen....de er uanstændigt gode*”

Sammenfatning

MN har store private problemer med Internettet. Mange af hendes betragtninger lægger op til gode overvejelser om hvordan man kan gøre værkstedet endnu bedre. Det fornemmes klart at MN er lærer og har beskæftiget sig med pædagogik og læring. Det er også klart at MN er en person der har mange ressourcer. Hun ønsker sig mere skriftligt materiale osv. Man kan dog betvivle hvor sikker hun er på sig selv og hvor god hun er til at lære selv. Hendes informationskompetence er ikke stor. Det kan undre lidt når hun har været på flere kurser før. Men det er en kendsgerning at hun stadig har lysten til at arbejde videre med Internettet. Spørgsmålet er også om bibliotekets tilbud er det rigtige for MN. For hendes synes det langt hen ad vejen at handle om privat at komme på nettet. Måske er det årsagen til at hun ikke synes at vejlederen er klædt på til opgaven. Endelig synes MN heller ikke at være så varm på værksteds-tankegangen. Det kan dog undre lidt, da hun samtidig vægter det sociale højt – herunder dialogen. Altså MN er ikke helt konsistent i sine betragtninger.

LH, 25.1. 2001, kl. 18.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

LH er 52 år, kvinde og arbejder som slagteriarbejder. LH har gået 7 år i folkeskolen, men har siden taget 8. og 9. klasse. Hun er gift, bor i parcelhus og har bil. LH går ikke ofte til kulturelle arrangementer, men læser i perioder bøger. Hun læser ikke aviser, men får sine nyheder igennem TV. LH synes ikke at have nogle brændende interesser.

Som profil synes LH at tilhøre positionen i sydvest, med lille økonomisk og kulturel kapital.

Internet for alle

LH har deltaget i værkstedets 1. og 2. del og meldt sig til den 3. del. LH så Internet-værkstedet omtalt i Lokalavisen. LH deltog i værkstedet sammen med sin mand fordi de netop havde anskaffet sig en computer, hvor de også havde fået privat adgang til Internettet.

I relation til bibliotekets tilbud siger LH at *"der er kun nogle få der har det, og andre har en mening om at det skal man ha, jamen så har man ingen mulighed for ikke rigtig at snakke med hvis man ikke ved hvad det er". "Det har også noget med alderen at gøre.... og det koster en hel del penge"* (at anskaffe sig en computer). Derfor var bibliotekets tilbud interessant. Det er først og fremmest af private grunde at LH deltager i Internet-værkstedet.

Når det handler om computerfærdigheder betegner LH sig selv som *"fuldstændig blank og ikke ved noget som helst, om noget som helst... så må man jo prøve at gå ud og få de indtryk man kan få og lære det man kan lære...prøve at suge lidt til sig"*. LH kommer ind på hendes og hendes mands alder, hvorefter hun konkluderer, at *"Det er sidste udkald hvis vi skal nå at lære det her"*. De nærmer sig pensionen.

Et længerevarende computer- og Internetkursus på aftenskole virker ikke overskueligt for LH. *"Du står altså op klokken halv fem hver morgen og kommer hjem halv fire så er det ligesom om at energien er meget begrænset"*. LH ønsker sig blot en *"let orientering"*. *"Det var til at overskue at det var sådan to-tre gange"*. Det betød også noget for LH at bibliotekets tilbud var gratis. *"Helt sikkert"*.

LH betegner sig selv som begynder. LH har arbejdet som rengøringskone på en virksomhed. Hun siger, at *"jeg har nok været meget tæt på at have en fobi overfor det der...fordi folk er sådan..Ih du må ikke røre ved det der...du skal passe på"*. LH var engang kommet til at slukke for kontakten, hvor en medarbejder så havde mistet noget materiale. *"Det er noget jeg virkelig har været bange for at have noget med at gøre i det hele taget"*.

Efter en nærmere samtale viser det sig at LH rent faktisk har en gammel computer fra 1993 som hendes svigersøn havde installeret. På denne computer kunne hun skrive tekst. Hun kendte ikke noget til Internet før hun deltog i værkstedet. Firmaet (der tænkes på slagteriet) har holdt nogle arrangementer om computere.

LH beskriver første gang på Internettet på værkstedet som en fin oplevelse. *"Jeg havde det helt fint...og vide at der står en bagved"*. Hun understreger behovet for tryghed ved at sige *"...at bare de der få ting at du ved hvordan du kommer tilbage, hvor du startede og ikke skal køre ud i en eller anden..."*.

LH har således adgang til Internettet privat. Det er meget nyt. LH sender e-mails til folk. Den private brug af Internettet svarer til et par timer om ugen. Hun har set lidt på kommunens og bibliotekets hjemmeside samt hussalg over nettet.

LH mener ikke at Internettet er vigtigt for hende. *"Det er nok noget jeg kunne leve uden"*. I relation til interesser nævner LH Planetariet, stjernehimmelen, astronomi og ferier. Hun nævner f.eks. ture i Danmark. Her mener LH at hun kan bruge Internettet i fremtiden. Hun tager skarpt afstand fra hjemmebank over Internettet. Hun vil ikke have private oplysninger ud på nettet. Hun vil ikke anvende en digital signatur. *"Det har noget med tryghed at gøre"*. *"Man vil gerne hjem og være sig selv"*.

LH mener, at hun er længe om at lære nye ting. *"Jeg skal have det ind og vende en gang eller to før det sidder fast"*.

LH synes at det er en god ide at biblioteket afholder introduktioner til Internettet. På spørgsmålet om at det er for skatteydernes penge siger LH *"jeg ville dog også godt nok betale for det til et eller andet beløb, der svarer til voksenundervisning"*.

LH's forventninger til værkstedet var at *"turde prøve selv og trykke nogle steder...prøve at gå ind og se hvad der var der inde"*. Hun ville gerne lære *"hvordan man kunne redde sig ud"*. Hendes forventninger blev indfriet.

Målet med værkstedet var ifølge LH *"at hjælpe folk igennem så de tør"*. Dette mål nåede de. LH synes at hun lærte noget nyt og oplevelsen var ikke kedelig. At anvende ordet spændende var dog for stort for LH. *"Det var lærerigt"*.

Forløbet

LH fik den hjælp hun havde behov for. Der var ikke for mange deltagere i værkstedet. Der var tale om 14-15 personer begge gange. LH sad ikke for meget alene og opgaverne var gode. LH fik igennem opgaverne kendskab til *"...nogle ting jeg måske ikke selv havde drømt om at lede efter på Internettet sådan umiddelbart"*. Opgaverne var vedkommende. LH løste opgaverne selv *"stille og roligt"*. LH fik den nødvendige tid til det. Dog var der nogle opgaver hun ikke nåede. Alligevel siger hun, at *"der var de opgaver man havde behov for...jeg fik lov til at gøre det i den takt som jeg mente og nogle nåede mere end jeg gjorde"*. Det var ikke et problem for LH. Det var fint. *"Nogle er hurtige og nogle er ikke så hurtige"*.

LH har taget opgaverne med hjem. Det var nok noget hun kunne finde på at kigge på igen. Hun var således tilfreds med materialet. LH har ikke været inde på nettet og lede efter kursusmaterialet. Hun er heller ikke sikker på at hun kan finde det. Hun vil ikke gå ind i et hjælpe- og debatforum. Hun virker bange for det. Hun vil helst forblive anonym på nettet.

På spørgsmålet om hun savnede noget stof eller materialer svarer hun, at hun gerne ville have *"lidt advarsler omkring det man helst skal holde sig fra"*. Dog blev problemet med computer virus behandlet på værkstedet. LH virker stadig meget bange for nettet. Hun er f.eks. bange for at købe på nettet. Hun frygter at hun *"kommer til at købe et eller andet"*. Her ville hun gerne have haft nogle flere oplysninger i værkstedet.

Det var rigtigt fint med to vejledere 1. gang ifølge LH. 2. gang var der kun 1 vejleder og det var tilmed en helt ny vejleder. Det var dog ikke et problem for LH. Der var en god sammenhæng med det LH oplevede 1. gang og 2. gang. *"Det var en fortsættelse"*.

LH kunne godt forstå de ord og det sprog der blev anvendt i værkstedet. LH synes ikke, at det var svært at koncentrere sig i værkstedet på trods af at det var i bibliotekets åbningstid.

Opholdet i værkstedet havde en passende længde. 1½ til 2 timer. LH er ikke sikker på at det vil være en fordel at udvide kurset til flere gange da LH's formål blot er at lære nogle enkle ting. *"at bruge tasterne"*. Hun ønsker sig ikke længere forløb der ligger i et fast skema. *"Ikke noget der ligger fast klokken det og det"*.

Det virker ikke som om at man hjalp hinanden i værkstedet. Man præsenterede sig med fornavn. LH ønsker ikke nogen længere præsentation. *"Vi er kommet for at gå ind på skærmen"*. Stemningen var *"afslappet"*. *"Man havde indtryk af at der var andre i samme situation som en selv."* LH følte sig ikke udenfor i værkstedet.

I fremtiden kan LH ikke finde på at stille vejlederne spørgsmål om computere og Internettet, hvis hun mødte dem på biblioteket.

LH har tidligere været på nogle computerintroduktioner på sit arbejde. På spørgsmålet om bibliotekets forløb var bedre siger hun at *"det virker mere afslappet"*. Hun var dog også meget tilfreds med det kursus, hun havde fået på sit arbejde. Ifølge LH er det bedste dog at hun nu kan gå hjem og arbejde videre på sin private computer.

LH var meget tilfreds med forholdet mellem vejledernes oplæg, og så det at få lov til at arbejde selv med computerne. LH taler om *"en god introduktion"*. Som tidligere nævnt var LH ganske tilfreds med værkstedet, og hun vil ikke foretrække et rigtigt klasseværelse.

De bedste ting ved værkstedet var, at det har givet hende mod til at prøve selv, men også at vejlederne henledte hendes opmærksomhed på nogle seriøse emner, man kunne anvende Internettet til. *"I den almindelige daglige snak kommer man hurtigt til det sjove og det lidt mere løse"*.

LH har ingen forslag til hvordan man kan gøre Internet-værkstedet endnu bedre.

Internet-værkstedet har givet LH lyst til at arbejde videre med Internettet. LH har måske lyst til at deltage i andre arrangementer afholdt i værkstedet, men pointerer at hun ikke har meget tid.

LH vil ikke komme oftere på biblioteket fordi der er gratis adgang til Internettet.

Informationskompetence

LH kan ikke kopiere en fil fra en diskette til en computer. LH har en e-mail adresse. Hun kan sende en e-mail. Det var ikke noget hun lærte på kurset, men det var fordi hun var interesseret i andre ting. Hun kunne have lært det på værkstedet. LH kan ikke vedhæfte en fil til en e-mail.

Hun tror godt, hun kan finde noget om Ford Mondeos bremseproblemer på Internettet. Hun vil gå ind under Ford eller biler. Hun vil starte op i Jubii og Google. Hun havde noget kendskab til Google, men kunne ikke søge mere avanceret.

LH kan godt finde Ringsted Kommunes hjemmeside og hun har besøgt den. Det lærte hun i værkstedet. Hun lærte ikke at vurdere information og hjemmesider på værkstedet. Det var noget af det hun tænkte på tidligere, da hun talte om farlige sider. Hun vil gerne have nogle *"advarsler"*.

LH ved ikke rigtigt om man kan reservere og bestille bøger over Internettet på Ringsted Bibliotek. Hertil skal siges at LH har jo endnu ikke deltaget i 3. del i værkstedet.

Sammenfatning

Selve værkstedsformen synes at passe LH fint. Det er fleksibelt, kort og uforpligtende. Hun havde blot brug for en introduktion, da hun privat havde fået en computer med Internetadgang. LH var meget tilfreds med forløbet og havde fået lyst til at arbejde videre med Internettet. Bibliotekets pædagogik ramte plet i relation til LH. Ideen med at differentiere med opgaver synes at virke fint.

LH synes at være meget bange for nettet også efter de to gange i værkstedet. Vejlederne skulle måske bruge mere tid på at afdramatisere Internettet, men omvendt er det vel ikke så mange deltagere der ligefrem har en fobi. LH synes rimelig informationskompetent. Hun ved, hvor hun vil starte op på nettet, hun sender e-mails og kan bruge en computer. Igen understreges det, at det er vigtigt at man privat har en computer, hvor man kan arbejde videre med det, man har lært på biblioteket.

BR, 25.1. 2001, kl. 15.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

BR er kvinde, 48 år, gift. BR har en realeksamen og en handelsmedhjælpereksamen. I dag er BR invalidepensionist. Hun bor i et parcelhus og har bil.

Hun går engang imellem til koncerter og i teater. Hun læser lidt bøger og aviser. BR interesserer sig for edb, blomsterdekoration og maler selv. Hun rejser ca. en gang om året til udlandet.

BRs profil hører hjemme i sydøst-sydvest. Altså lav økonomisk og kulturel kapital.

Internet for alle

BR har deltaget i 1. og 2. del af værkstedet.

BR er blevet spurgt om hun vil deltage i 3. del, men som hun siger *"jeg har ikke rigtigt fået fulgt op på det, så jeg føler egentlig ikke at jeg tør springe ud i det....helt ærligt, det må jeg sige"*. BR er nervøs for en 3. gang og *"jeg har heller ikke rigtig nogen føling med hvad det egentlig helt præcist går ud på"*. Jeg synes hun i telefonen sagde noget om *"...at man kan spørge hinanden om forskellige ting, men altså, det er så det der, så får jeg den tanke, vil jeg overhovedet kunne bruges til det altså, kan jeg svare på det som nogen eventuelt ville spørge om, det ved jeg da ikke om jeg kan."* BR har således ikke rigtigt forstået ideen med hjælpe- og debatforumet.

BR blev bekendt med Internet-værkstedet ved at læse om det i Dagbladet. BR valgte at deltage *"...fordi man er nysgerrig, man vil godt vide lidt om det"*. Senere tilføjer BR *"...jeg er desværre lige på den der kant, hvor man aldrig har lært det rigtigt og alligevel gerne synes at man vil følge med fordi man har børn der lærer det i skolen."* *"Også fordi man ved jo at det er den vej det går, altså, ikke"*. BR deltager af private grunde.

Et aftenskolekursus var ikke en mulighed for BR. *"jamen, nu er jeg invalidepensionist og jeg har faktisk ikke nogen penge....så det er (bibliotekets tilbud) alle tiders chance for mig"*. *"Jeg ville ikke have haft råd til det hvis det er på aftenskole"*. I relation til et aftenskolekursus tilføjer BR at *"jeg kan også godt mærke med min alder, eller i hvert fald som jeg har det, så ved jeg ikke hvordan andre har det i min alder, jeg skal have det ind flere gange, jeg kan ikke bare lære det igennem nulkommafem"*. *"Umiddelbart føler jeg, at de der par gange vi har været her har været alt for lidt...man sku have fået lov til at prøve noget mere, men altså, man kan jo ikke brokke sig når det er gratis vel...det ville have været rart?"*. *"Og det ved jeg så også, at det ville komme til at koste mig en formue hvis jeg skulle betale for det og så gå mange gange"*.

BR vil med andre ord gerne have et længere forløb.

BR nævner at *"det jeg egentlig også godt kunne have tænkt mig, når jeg sad der, det var at man hurtigere kunne kalde på en ikke. Der var lidt for mange i forhold til de lærere der var"*. *"Man sidder og venter og venter og så pludselig er tiden gået. Det er lidt ærgerligt"*.

BR har prøvet at anvende computere før. Hun har da også en computer derhjemme. BR havde hørt om Internettet, men var ikke helt klar over om hun havde været på Internettet før hun kom på værkstedet. *"Min mand har vist mig hvordan man kom ind på DSB og togplaner og alt det der"*. Når det handler om computere betegner BR sig som let øvet. Hun kan skrive et brev i Word.

BR's første oplevelse med Internettet på værkstedet beskriver hun som *"fantastisk...at komme ind og få oplysninger så hurtigt"*. BR siger at *"umiddelbart er det nok rimeligt nemt"* og dermed ikke forvirrende.

BR har adgang til Internettet derhjemme, men de bruger det ikke så meget. *"...vi har fundet ud af, at det løber jo op ikke...nu har min mand det mere i forbindelse med sit arbejde....det er faktisk derfor vi har en....fordi han arbejder på en avis"*.

BR anvender Internettet sjældent, men det skyldes økonomien. *"Jeg kunne da godt tænke mig det der at chatte rundt, så kalder jeg det leg, hvis jeg ikke har brug for det, ikke"*. BR har således lyst til at være mere på Internettet.

Internettet er ikke meget vigtigt for BR. *"Det kan være rart...det kan gøre nogle ting nemmere"*. BR nævner, at hun interesserer sig for kunst og kunne tænke sig at finde billeder og kunstsider på nettet. BR maler selv. *"Jeg interesserer mig altså også for edb...jeg er bare så langsom"*. Hun har også brugt Internettet i forbindelse med rejser. Fundet tilbudsrejser og bestilt kataloger. Når BR arbejder ved computeren synes det at være sammen med sin mand.

Når det handler om at købe ind over nettet siger BR *"...det kunne jeg altså godt nok ikke tænke mig, jeg føler det svæver for meget ude i luften det der, der er ikke noget føling med det"*. Men BR og hendes mand vil dog til at prøve at have hjemmebank over Internettet. De har købt en Cd-rom til 50 kr. og vil i gang.

BR synes ikke at hun er god til at lære nye ting. Hun håber på engang at blive bedre til at bruge Internettet. *"...Jeg har aldrig prøvet det nok"*. I den forbindelse viser det sig, at BR faktisk over Internettet fornyer de bøger hun har lånt på biblioteket. *"Det bruger jeg meget"*. Men BR mener ikke at hun læser meget. *"jeg læser hver dag, men det er så lidt fordi jeg falder i søvn hver gang jeg læser"*.

BR synes at det er en god ide at biblioteket afholder Internet-introduktioner. På spørgsmålet om at det er for skatteydernes penge siger hun at *"...på et eller andet sted synes jeg det er lidt luksus måske, på den anden side synes jeg at det er godt at folk der ikke har pengene, altså fordi ellers så var det hele tiden de der på det nederste der røg bagud hver gang og aldrig fik lært noget, ikke, så på den måde er det en meget fin ide at vi andre også kan få lov at komme med."*

"På en måde" svarede værkstedet til BR's forventninger. Hun vidste egentlig ikke, hvor meget hun kunne forvente. Hun havde forventet *"bare...jeg havde sådan set forventet at få et indblik i det så jeg havde en større fornemmelse af hvad går det ud på (Internettet) og hvad kan det bruges til...og det fik jeg jo, jeg fik indblik i det jo, det må man da sige"*.

Forventningerne blev opfyldt, men hun ved ikke om de andre deltageres forventninger blev opfyldt. *"For jeg har ikke snakket med nogen af dem"*.

På spørgsmålet om, hvorfor mon biblioteket tilbyder introduktioner til Internettet, nævner BR at *"det er for at give borgerne en god ydelse eller service"*. På spørgsmålet om biblioteket nåede dette mål er BR lidt i tvivl.

"Det er jo svært fordi det kan jo være mig der er langsom ikke, hvis man siger, som jeg siger, hvor det for bare at få i første omgang, at få et indblik i det, så er det måske min egen opgave selv at gå videre og lære noget mere på en eller anden måde, så har det jo været godt nok, men omvendt så synes jeg at der var for lidt tid ud fra hvordan jeg har det med det". BR tror faktisk at denne betragtning gælder for mange der er lidt oppe i årene. *"Jeg er jo længere tid om det end dem på 16-17 år der bare sidder og kan det, ikke"*. *"Jeg tror at fra 40 og op efter skal man have lidt mere tid til tingene, have lidt mere fred og ro til tingene, ikke"*.

BR mente, at hun lærte noget nyt og at det bestemt ikke var kedeligt. *"Man kan jo faktisk blive ved, altså, det er jo det...man bliver bidt af det, man kan jo blive ved når først man begynder...det er jo lidt farligt, man kan få oplysninger om alt muligt"*. *"Jeg kunne da godt finde på at søge, ikke kun det jeg interesserer mig for, men måske gå ind i nogle andre ting, hvor man måske siger, det interesserer man sig en lille bitte smule for ikke, og det skal jeg lige søge noget mere om...hvor det måske er nemmere, når man først sidder der, at kigge ind på alt det der, end at gå hen og finde en helt masse bøger om det ikke"*.

Forløbet

Der gik ca. et par uger mellem 1. gang og 2. gang.

BR havde brug for mere vejledning og der var for mange deltagere i værkstedet. BR følte at hun sad for meget alene med opgaverne. *"...Det er også fordi man føler, når der kun er sat den tid af der er, så vil man gerne have at de kommer med det samme, det er for meget at forlange måske.... når man ved du har kun 1 time eller halvanden så vil man gerne have at de kommer lige med det samme, du skal videre ikke, med det næste"*.

Opgaverne var ”meget gode”, men BR nåede dem ikke alle sammen. ”Jeg er ikke sikker på, at jeg fik prøvet alt det man skulle”. BR synes at der var for mange opgaver. ”...Jeg er for langsom til at kunne nå det ikke...man bliver bremset, hvis man skal sidde og spørge, så kan du ikke komme videre ikke”. BR fik vejledning. ”jo, jo, når de kom var de fine nok, dem var der ikke noget i vejen med”. Vejledningen var tilfredsstillende.

BR tror at undervisningsmaterialet var i orden. På spørgsmålet om der var noget andet materiale BR kunne ønske sig, siger hun ”når jeg ikke ved noget om det, så ved jeg jo ikke hvad jeg skal ønske”.

BR har ikke været ude på Internettet for at finde materialet, men hun tror godt at hun kan finde frem til stedet, hvis hun har adressen. Men BR har ikke fået nogen adresse. BR vil ikke anvende det såkaldte hjælpe- og debatforum, som hun i øvrigt også er i tvivl om hvad er.

Begge gange var der to vejledere i værkstedet. BR kunne slet ikke forestille sig værkstedet fungere med blot en vejleder. ”Der var hele tiden nogle der skulle spørge om noget”. Det var de samme vejledere der gik igen 1. og 2. gang.

Der var en sammenhæng mellem 1. gang og 2. gang. BR følte at hun fortsatte med noget. BR kunne fint forstå de ord og det sprog der blev anvendt i værkstedet.

Værkstedet foregik i bibliotekets åbningstid, men BR havde ingen problemer med at koncentrere sig i værkstedet. ”Der er da alligevel lidt lukket rundt om”.

Som tidligere omtalt var opholdet i værkstedet lidt for kort. Halvanden time var for kort. ”Jeg tror godt at jeg kunne have klaret en halv eller en time mere den samme dag”. BR mener godt at man kan klare 3 timer, hvis der er pauser imellem. BR vil gerne have nogle flere gange. Tiden er for kort. ”Inden man når at komme i gang og får sat sig ind i det, og begynder, så er der gået den første halve time ikke, inden man føler man rigtigt kommer i gang og hun får sagt det hun skulle som introduktion”. Introduktionen var ikke for lang.

BR fik ikke hjælp og ideer fra de andre deltagere i værkstedet. ”Vi snakkede ikke sammen”. BR var ikke klar over, hvem de andre deltagere var. Der var ingen fælles præsentation. En sådan præsentation er ”lige gyldig altså, jeg har ikke set nogen af dem siden alligevel”.

Stemningen i værkstedet var god. ”Stille og roligt og hyggeligt”. BR kan godt finde på en anden dag at spørge vejlederne, hvis hun er i tvivl om et eller andet i relation til computere og Internettet. Men, hun vil da først spørge sin mand. BR følte sig ikke udenfor i værkstedet.

BR har tidligere været på et computerkursus i tekstbehandlingsprogrammet Word. På spørgsmålet om bibliotekets værksted og pædagogik var bedre svarer BR at ”der synes jeg nok at det her (bibliotekets) er lidt bedre alligevel, på sin vis fordi det går jo endnu stærkere på handelsskolen.”

BR beskriver det hun har oplevet på handelsskolen på følgende måde. ”Dengang var jeg nybegynder, og det havde jeg ringet og sagt, og så sagde de, at det var bare i orden, og da jeg så kom viste det sig at det var helt forkert, jeg skulle faktisk slet ikke have været på det hold....hun (læreren) blev irriteret over at vi sad to der ikke havde prøvet det før”.

I relation til handelsskolen siger hun ”...jeg kom helt skævt ind på det dengang ikke...jeg har en dårlig oplevelse med det der fordi de er ligeglade med hvordan folk kom ind”. ”De der kurser der er mere baseret på folk der går på arbejde...de skal måske nå et bestemt pensum ikke...hun (læreren) var ikke pædagogisk”. ”Hun var så lynende dygtig selv så hun blev irriteret på nogle der ikke kunne det, og det kan man ikke tillade sig som lærer”.

Internet-værkstedet har givet BR lyst til at arbejde videre med Internettet. Hun vil gerne have nogle flere tilbud. Den kendsgerning at der er gratis adgang til Internettet fra biblioteket vil måske få BR til at komme oftere. Det vil dog ikke få BR til at låne flere bøger.

På spørgsmålet om forslag til hvordan man kunne gøre værkstedet bedre svarer BR, at hun kunne ønske sig mere tid og ikke så mange deltagere i værkstedet. ”Jeg tror at det virker mere roligt når der er færre mennesker”.

Informationskompetence

BR tror nok at hun kan kopiere en fil fra en diskette til sin computer, men hun er ikke sikker. Hun vil slå op i en bog. *"Når man ikke bruger det så forsvinder det altså, så bliver man usikker"*. BR har en e-mail adresse, men kan ikke huske den. BR kan sende og modtage e-mails. BR mener ikke at hun kan vedhæfte en fil til en e-mail.

BR tror nok at hun kan finde noget om Ford Mondeos bremseproblemer på Internettet. På spørgsmålet om, hvor hun vil starte op svarer BR at *"jeg vil nok gå ind under biler et sted eller auto eller hvad det hedder ikke"*. BR er lidt i tvivl om hvad søgemaskiner er. Efter jeg som interviewer har talt om Altavista og Google nævner BR at *"jeg ved da godt de findes"*. Hun nævner Jubii. BR har ikke lært at søge mere avanceret med boolske operatører.

BR er klar over at Ringsted Kommune har en hjemmeside og hun kender Internetadressen. I værkstedet besøgte hun siden. På værkstedet lærte BR ikke noget om hvordan man vurderer hjemmesider. BR har kendskab til bibliotekets hjemmeside og kan reservere og forny lån over Internettet.

Sammenfatning

Værkstedstankegangen synes at passe til BR frem for andre kurser hvor der skal nås et pensum. BR synes at have svært ved det, men alligevel oplever hun bibliotekets tilbud som godt og pædagogisk. Det er flot at BR har en bedre oplevelse på bibliotekets værksted end den oplevelse hun har fået på et professionelt kursus på handelsskolen. To vejledere synes at være nødvendigt. BR vil gerne arbejde noget mere med Internettet, men økonomien sætter grænser. På trods af hendes beskedenhed er hun rimelig informationskompetent.

MN, 25.1. 2001, kl. 16.00, Ringsted Bibliotek

Baggrund

MN er 59 år, kvinde, gift, har arbejdet som rengøringsassistent, men er nu førtidspensionist. Hun bor i eget rækkehus. Hun går ikke ofte til kulturelle arrangementer. MN holder ikke aviser, men læser bøger om vinteren. MN interesserer sig for slægtsforskning.

MNs profil synes at høre til i den sydlige del, dvs. lidt økonomisk og kulturel kapital.

Internet for alle

MN har deltaget i 1. og 2. gang og måske 3.gang. MN mener at hun har været på tre kurser i alt på biblioteket. Hun blev bekendt med Internet-værkstedet igennem Lokalbladet, hvor der var en annonce. MN valgte at deltage fordi *"jeg synes at det kunne være spændende at se hvad det var, og så også få lidt indsigt i hvad man kan"*. MN deltager af private grunde, da hun er førtidspensionist.

MN har gået til et grundkursus på Benløse Skole om computere om aftenen, men nu var alle pladser optaget til en fortsættelse. MN vil helst gå til noget om eftermiddagen, da hun ikke er så glad for at skulle ud om aftenen. Derfor passer bibliotekets tilbud fint.

MN har en computer derhjemme og kendte således til computere før hun kom i værkstedet. MN vil beskrive sig selv som let øvet. MN vidste ikke meget om Internettet før hun kom til værkstedet. Hun har set sin søn arbejde med nettet, men har aldrig før værkstedet været ude på nettet.

Den første oplevelse på nettet beskriver MN som *"ret spændende og samtidig synes jeg sådan set at det er let...det er ikke så svært altså, når man får det forklaret hvordan man gør for at komme frem til det man gerne vil....det falder mig let....det er ikke så svært som jeg troede"*. MN har ikke privat adgang til Internettet og derfor bruger hun ingen tid på nettet. Hun har dog lyst til at få Internettet privat, men vil lige have noget mere baggrundsviden. Men som hun selv siger, *"...hvis og hvis ikke, det koster jo også penge alt sammen"*.

MN mener ikke at der er gået for lang tid mellem de forskellige værkstedsgange på biblioteket. Internettet er ikke vigtigt for MN. *"jeg føler altså, at det er det der, altså at man kan se ud i den fagre verden og finde forskellige ting hjemmefra"*. MN interesserer sig for slægtsforskning, men har endnu ikke anvendt nettet til dette formål. Nettet er ikke brændende vigtigt for MN. *"Det er meget sjovt... at se hvad der foregår i byen og hvad der skal ske fremover...selvfølgelig følger man med i hvad der sker i ens by, der hvor man bor....men man bør også læse, altså i aviserne....hvis man havde Internet så ville man nok gå ind og se hvad skal der nu ske her, og hvordan og hvorledes eller hvis der er noget samtale i byen om et eller andet så kan man gå ind og slå det op"*.

MN kan ikke forestille sig, at hun vil begynde at købe over Internettet. *"Det er jeg lidt bange for, det er det der med, vi har jo hørt at det kan misbruges"*. MN kan heller ikke rigtig forestille sig at hun vil anvende en digital signatur fra kommunen. *"Det kræver jo tid at sidde der foran ikke"*. Hjemmebank har heller ikke MN's interesse. *"Der vil jeg nok sige, der vil jeg hellere i kontakt med mennesker"*.

MN mener bestemt ikke at hun er dårlig til at lære nye ting. Men *"...man er jo oppe i alderen, jeg er 59 år...der er hele tiden noget der viser, hvordan man skal gøre det...her kunne jeg sagtens (bibliotekets værksted)...ved at der ikke var en lærer hele tiden så må man selv finde ud af det ikke...og det synes jeg så gik sådan nogenledes...."*

MN synes at det er en god ide at biblioteket afholder Internet introduktioner. På spørgsmålet om at det er for skatteydernes penge svare MN *"de betaler jo for så meget andet ikke"*.

Internet-værkstedet svarede til MN's forventninger. *"...jeg synes at man fik et godt indblik i det"*. På spørgsmålet om de andre deltageres forventninger blev indfriet har MN gjort sig nogle observationer. *"Jeg kunne mærke at der var nogle der havde lidt sværere ved det..... og så hvis de ikke har fået mere hjælp, kan folk godt blive lidt sure...der var et par stykker der gik før tiden."* MN tilføjer at hun er ikke sikker på, hvorfor de gik før tiden. *"Det er klart, hvis man sidder og ikke kan finde ud af det så bliver man lidt sur"*.

MN mener, at målet for biblioteket med værkstedet er at *"...de, der mennesker vil de have fat i, som ikke har Internet og som skal prøve at give dem interessen for det og se hvad mulighederne er"* Dette mål nåede de. *"For mit vedkommende så vil jeg nok sige ja, jeg kan jo ikke svare for andre"*.

MN lærte noget nyt på værkstedet og har fået lyst til at lære mere. Hun vil gerne bruge computerne på biblioteket, men *"mange gange er der optaget"*. Oplevelsen i værkstedet var spændende og ikke kedelig.

Forløbet

På spørgsmålet om MN havde brug for mere vejledning svarede hun at *"ja, altså det vil jeg nok sige...jeg nåede ikke alle opgaverne for der var noget der var meget svært....og så når man ikke får hjælpen sådan lige..."*

Den 1. gang i værkstedet var der to vejledere, men ikke 2. gang. Den 1. gang hun var i værkstedet *"...gik det meget fint synes jeg, også med at gå rundt til os alle sammen"*.

2. gang skulle man lære at chatte, men det lykkes kun for to, da de andre ikke fik hjælp. *"Det havde de lovet os at vi skulle chatte alle sammen, men altså man kan ikke chatte når man ikke har en skid forstand på det vel"*.

På spørgsmålet om der var for mange deltagere i værkstedet svarede MN *"nej, det synes jeg ikke, fordi de to som der underviste, eller fortalte os, de var ret gode til det....de var der over det hele"*. Men 2. gang i værkstedet var anderledes med blot en vejleder. Der sad MN for meget alene med opgaverne. Det virkede fint med to vejledere *"fordi de kunne så overkomme det"*. MN mener at der i hvert fald skal være to vejledere. *"En det er for lidt"*.

MN mener at opgaverne var gode og hun lærte noget af dem. Igen bliver MN lidt i tvivl om der var for mange opgaver, da man jo selv kunne vælge dem man ville løse. MN mener at den vejledning hun fik var god. *"I hvert fald"*. MN synes generelt at undervisningsmaterialet var godt. *"Det var nogle lidt sjove opgaver"*. Der var ikke noget materiale som MN savnede.

MN har ikke været inde på nettet og lede efter materialet, men mente at hun sagtens kunne finde det. MN er ikke helt klar over hvad hjælpe- og debatforumet er. Hun har åbenbart ikke været med i del 3. På spørgsmålet om hun vil bruge det siger hun *"at det er da ikke så ringe endda"*.

Det betyder ikke noget for MN om det er de samme vejledere på værkstedets 1. og 2. gang. *"Bare de er gode til at forsvare sig og så lære fra sig"*.

Der var en sammenhæng mellem 1. og 2. gang i værkstedet. *"Man havde indblik i det og var faktisk lidt spændt på om man så kunne huske det fra sidste gang, altså 1. gang, og det kunne jeg så"*.

MN har også meldt sig til 3. gang. Det foregik ved at vejlederen ringede til MN og spurgte om hun var interesseret.

MN kunne godt forstå de ord og det sprog der blev anvendt i værkstedet. *"De gjorde det faktisk så let som muligt for en, det var ligegyldigt med at "govle" og de forskellige udtryk der, så blev vi så fortalt hvad det var det gik ud på"*.

Det var ikke et problem for MN at koncentrere sig i værkstedet også selvom at der var nogle på biblioteket der talte højt. MN vil ikke have foretrukket et klasseværelse.

MN er lidt i tvivl om de enkelte ophold i værkstedet var for korte eller lange. På spørgsmålet om hun kunne sidde i værkstedet i 3 eller 4 timer svarede hun *"det er måske også for meget af det gode ikke også, at sidde foran sådan en, når man ikke ar vant til at sidde der"*. Men MN vil gerne have nogle flere ophold i værkstedet.

MN fik ikke hjælp eller ideer fra de andre deltagere i værkstedet og hun gav heller ikke selv hjælp og ideer til andre. MN mener ikke at man kunne hjælpe hinanden fordi de var for dårlige. *"Der var også nogle imellem der ikke havde en pc'er eller havde prøvet det overhovedet"*.

De andre deltagere i værkstedet var *"modne folk"*. Præsentationen bestod i at *"damen råbte op om de var der"*. Man præsenterede ikke sig selv. MN kunne måske godt have tænkt sig en mere personlig præsentation. *"...selvfølgelig altså,*

når man sidder, er det meget rart at vide, men man kommer jo ikke til at snakke alligevel, når man sidder foran en sådan skærm". MN vidste ikke hvad sidemanden hed og hvad vedkommende lavede. Men det var ikke et problem, da det heller ikke var de samme mennesker der kom hver gang. Men hvis der var tale om et længere forløb ville MN gerne have en gensidig præsentation. Man kan også sige *"at de mennesker, de kommer kun for at lære noget eller for at de vil have indblik i det, de kommer ikke for at se mig"*. MN følte sig ikke udenfor i værkstedet.

Stemningen var god i værkstedet. MN kan sagtens finde på at spørge vejlederne om nogle computer og Internet spørgsmål, hvis hun mødte dem nede på biblioteket en anden gang. Efter hun har været på værkstedet har MN fået lyst til at låne computerne på biblioteket. *"Det er flot, synes jeg, at alene det at man kan gå ind på Internettet herude"*.

MN har som sagt tidligere været på computerkursus på Benløse Skole. Hun mener faktisk at pædagogikken var bedre på biblioteket den 1. værksteds gang, fordi der var to lærere, *"...det er der jo ikke på Benløse Skole, der er kun en lærer der underviser...til temmelig mange elever ikke, og det kniber så med at komme rundt der"*. MN's kommentar til den 1. gang i værkstedet var at *"det var hurtigt at man fik indblik, den første dag allerede, i det"*.

På spørgsmålet om MN vil foretrække mere demonstration og teori svarer hun *"selvfølgelig er det godt at se på en tavle, man lærer mere ved at man selv sidder og trykker og får viden om det"*.

MN mener at hun vil komme noget oftere på biblioteket nu efter der er gratis adgang til Internettet. Det vil dog ikke betyde at hun vil læse flere bøger.

På spørgsmålet om ideer til, hvordan man kan gøre værkstedet bedre svarer MN *"at vi ikke selv skal have lov til at bestemme hvad vi vil...det skal være lærerne der skal fortælle os hvad vi skal, det skal ikke være os...nu vil vi gerne chatte"*. MN savnede et mere fast pensum. Det er lærerne *"der har viden om det, det er dem der skal lære os det"*. Det skal ikke være som MN oplevede *"...at folk kommer med nogle sedler, nu kunne vi godt tænke os det...det er lærerne der skal bestemme hvad der skal laves...det er ligesom om når man kommer på en aftenskole ikke, de fortæller jo også os hvordan man skal, vi siger jo ikke nu vil vi gerne have at vide det, det gør man jo ikke vel"*.

Informationskompetence

MN kender en lille smule til Windows Stifinder, men hun kan ikke kopiere en fil fra en diskette til en computer. *"Nej, altså så meget viden har jeg ikke på det nu, altså som jeg siger, har jeg kun taget et grundkursus"*. MN har ikke en e-mailadresse og hun kan ikke sende en e-mail. Dog hørte hun om det på værkstedet *"...men vi fik jo ikke lov til at prøve det, det var jo kun teori ved tavlen"*. Vejlederen gennemgik det og så viste vejlederen det, men det var kun teori 2. gang i værkstedet. *"Jeg ved ikke om jeg kan, jeg har jo ikke prøvet det"*.

MN ved ikke hvad en søgemaskine er. På spørgsmålet om MN kunne finde noget på Internettet om Ford Mondeos bremseproblemer er MN opgivende. *"Det ved jeg ikke, det vil jeg nok spørge min søn om"*. MN ved ikke hvor man kan starte op på nettet. MN siger at hun vil finde nogle adresser i f.eks. aviserne. Efter jeg henleder MN's opmærksomhed på Jubii, siger hun at den kender hun. Ligeledes nævner hun Govle (google). MN kan bestemt ikke søge avanceret.

MN er klar over at Ringsted Kommune har en hjemmeside og den har hun set på værkstedet. MN lærte ikke noget på værkstedet om hvordan man vurderer hjemmesider. MN har i værkstedet set, hvordan man kan reservere bøger på biblioteket fra Internettet.

MN har klart fået lyst til at arbejde videre med Internettet efter opholdet i værkstedet.

Sammenfatning

MN er generelt meget tilfreds med værkstedet og er især begejstret for ideen om to vejledere. Pædagogikken er her bedre end hvad hun har oplevet på et grundkursus i brug af computere. MN er ikke helt konsistent omkring hvad god læring er. Hun mener at det er vigtigt at man får lov til at arbejde selv og prøve nogle ting. Omvendt er hun noget imod at det er for slapt i værkstedet, at der ikke er et fast pensum. Hun er heller ikke helt klar omkring om der var for mange eller for få opgaver. Hun kan godt lide at arbejde selv, men omvendt synes hun ikke, at hun fik hurtigt nok vejledning.

MN har deltaget i tre arrangementer på biblioteket, men i relation til Internet for alle, har hun kun deltaget i værkstedet to gange. Det virker bestemt ikke som om det har været nogen større social oplevelse i værkstedet. MN virker ikke særlig informationskompetent, men har dog lysten til at arbejde videre med Internettet.

IO og BO, 26.1. 2001, kl. 11.00, Ringsted Bibliotek.

Baggrund

IO og BO er hhv. 58 og 59 år. De er gift. IO arbejder som sygehjælper. BO er uddannet som pladesmed, men går ikke længere på arbejde. De bor i et parcelhus og har bil, men ikke sommerhus.

De går ofte til kulturelle arrangementer, læser bøger og aviser. De rejser ca. to gange om året. De har bl.a. brugt nettet til at finde tilbudsrejser.

Deres profil synes at tilhøre den sydøstlige del.

Internet for alle

IO og BO har deltaget tre gange i bibliotekets introduktioner til nettet.

IO og BO blev bekendt med Internet-værkstedet igennem lokalavisen. De valgte at deltage fordi de ønskede en fortsættelse af det kursus de havde været på i Benløse. Men også fordi de selv havde anskaffet sig en computer. Der var således private grunde til at de deltog i værkstedet.

Årsagen til at de valgte bibliotekets tilbud frem for et aftenskolekursus var at bibliotekets tilbud var gratis.

IO og BO havde dermed en viden om computere før de deltog i værkstedet. De betegner sig selv som let øvede. De kendte kun ganske lidt til Internettet. De havde dog været ude på Internettet hjemme fra deres egen computer før de kom i værkstedet. Deres sønner havde hjulpet dem med at få det til at fungere. De har således privat adgang til Internettet.

IO og BO betegner deres første møde med Internettet som *"utroligt svært"*, men BO blev også *"forbavset over hvad der kunne lade sig gøre"*. Efter de er kommet mere ind i det mener BO *"at man kan finde alt"* på nettet.

IO har ikke adgang til Internettet på sit arbejde, men der er ved at komme computere ind i hendes sektor.

På en almindelig uge bruger de ca. 2 timer hver på Internettet. De gør det først efter halv otte, og de er opmærksom på at det er dyrt at anvende. IO skriver f.eks. breve om dagen og sender dem først som e-mail om aftenen, når det er billigere.

Internettet *"er rart at have"*. *"Det er man nødt til at lære, alt kan man finde på Internettet efterhånden"*. *"Man må følge lidt med i det"*.

De synes ikke, at de er hurtige til at lære nye ting. BO siger *"at jeg skal have det at vide flere gange"*. *"Hvis man ikke har en computer derhjemme så glemmer man sådan noget"*. De understreger igen vigtigheden i at man selv har en computer.

BO samler på frimærker og har i den anledning benyttet sig lidt af Internettet. IO bruger f.eks. Internettet til at se om bøgerne er hjemme inden hun kører ned på biblioteket. Hvis de får oplyst internetadresser i fjernsynet, f.eks. madopskrifter, går de gerne ind og slår op på nettet. Men det er ikke sådan at de har en stærk interesse, som styrer deres brug af Internettet.

De er lidt bange for ideen om hjemmebank over Internettet. De har sendt bud efter brochurer over nettet, men de tør ikke købe over nettet. BO siger dog *"at det kan godt være det kommer"*.

På spørgsmålet om de i fremtiden vil anvende en digital signatur og kommunikere med kommunen er de ikke helt afklarede. BO svarer *"i fremtiden ja"*, Men IO siger *"ikke lige nu"*.

De synes begge, at det er en god ide at biblioteket afholder introduktioner til Internettet også selvom at det er for skatteydernes penge. *"Alle kan jo melde sig"*. De mener ikke at det er konkurrenceforvridende i forhold til f.eks. de kurser handelsskolen afholder. *"Det er mere intenst ikke, det er jo mest ældre der kommer her"*.

Værkstedet har svaret til deres forventninger. *"Vi var interesseret i at lære lidt mere"*. Målet med bibliotekets Internetværksted har været at *"at man skulle lære lidt om det der"* og være klar til fremtiden. Det mål har biblioteket nået, *"men man kan jo aldrig lære nok"*. IO og BO mener begge at de har lært noget nyt.

Oplevelsen i værkstedet var spændende og god.

Forløbet

De havde begge fået vejledning og synes ikke at de sad og ventede for meget. *"Man blev så sat i gang med noget, og så gik man i stå hen ad vejen"*. De kom med det samme. Der var ikke for mange deltagere i værkstedet. Opgaverne var gode og relevante. Opgaverne var ikke for svære. Det var ikke et problem at man havde forskellige opgaver. BO havde taget opgaverne med hjem. Vejledningen var tilfredsstillende.

Det er svært for dem at vurdere undervisningsmaterialet. *"Vi har ikke rigtigt noget at sammenligne med"*. Men *"det er udmærket til sådan nogle som os"*. *"Der var jo ikke så meget materiale vel"*. *"Jeg tror at der var, hvad der skulle være"*.

De har siddet derhjemme og fundet materialet på nettet. De kan godt forestille sig at, de vil bruge et hjælpe- og debatforum i fremtiden.

De gange de har deltaget i værkstedet har der været to vejledere, men det var ikke de samme. Det var ikke noget problem.

Der var en sammenhæng mellem 1. gang og 2. gang. På spørgsmålet om de kunne forstå de ord og det sprog der blev anvendt i værkstedet var svaret nej. *"Nej, mange af de der ord, engelske ord og tekniske ord det kunne jeg ikke forstå"*. *"Når vi spurgte fik vi svar på det"*.

Det var ikke vanskeligt at koncentrere sig i værkstedet. *"Det var stille og roligt"*. De vil ikke foretrække et rigtigt klasseværelse. Opholdet i værkstedet var måske lidt for kort. De kunne godt have klaret 3 timer. *"Det kunne man sagtens"*. De kunne også godt tænke sig endnu flere gange i værkstedet. At man byggede ovenpå det man allerede havde lært.

IO og BO fik ikke hjælp og ideer fra de andre i værkstedet. Ligeledes gav de ikke selv hjælp og ideer til andre. De fandt ikke ud af, hvem de andre deltagere var. Der var en præsentation, hvor man præsenterede sig selv med fornavn.

Stemningen var *"meget koncentreret"*. *"Der var en hyggelig stemning"*. Hvis de havde et problem kunne de godt finde på at stille vejlederne et spørgsmål om computere og Internet, hvis de mødte dem en anden gang.

IO og BO har tidligere været på et almindelig grundkursus i brug af computere i Benløse. De bliver bedt om at sammenligne det med bibliotekets tilbud. De svarer *"det der i Benløse, det var også godt"*. Begge tilbud har været gode. Dog er de enige om at læreren i Benløse *"var mere professionel, men hun bestiller jo heller ikke andet"*. På spørgsmålet om hvad det vil sige at være professionel svare BO at læreren i Benløse *"brændte for det der"*. Hun var mere engageret. *"Hun havde selv bygget computere, og jeg ved ikke alt det hun havde lavet"*. *"Hun var så engageret i det der"*. *"Hun var mere professionel"*. I forhold til hende var vejlederne på biblioteket ikke så engagerede.

Undervisningen og vejledningen i bibliotekets værksted var *"udmærket"*. Undervisningen var bedre end dengang de selv gik i skole.

På spørgsmålet om fordelingen mellem teori og det at arbejde selv er de afklarede. Lidt anklagende siger IO *"for den sidste gang var kun teori"*. De ønsker sig lidt af hvert. *"Det er også det selv at prøve"*. De mener at balancen har været fin. Der har ikke været for meget snak og demonstrationer. Det har været *"tilpas"*. Dog antyder de, at de var lidt utilfredse med den sidste gang, da der åbenbart har været for meget teori og demonstration.

Værkstedet har givet dem lyst til at arbejde videre med Internettet. De vil gerne deltage i andre arrangementer i værkstedet.

Det at de har deltaget i værkstedet og at der er gratis adgang til Internettet fra biblioteket, vil ikke få dem til at komme oftere på biblioteket. De har jo en privat internetadgang. Måske vil de komme sjældnere.

Det bedste ved Internet-værkstedet har været at man har fået lov til at være med og lære noget om Internettet. De kan ikke sige noget dårligt om værkstedet. På spørgsmålet om de har nogle forslag til hvordan man kan gøre værkstedet bedre svarer BO, at *"det er udmærket som det er"*.

Informationskompetence

De kan ikke kopiere en fil fra en diskette til en computer. De har en e-mail-adresse som de fik, da de anskaffede sig deres computer. De kan sende og modtage e-mails. De kan ikke vedhæfte en fil til et e-mail. De har prøvet, men det er ikke lykkedes. *"Det skal jeg have noget mere at vide om"*.

De er bestemt sikre på, at de vil kunne finde noget om Ford Mondeos bremseproblemer på Internettet. De er dog i tvivl om hvor de vil starte. *"Ja, hvor skal man starte, politiet...så kan man vel spore sig ind på det"*. De mener begge at de kender til søgemaskiner. De nævner Google og Opassia. Ved nærmere eftertanke vil de anvende dem til at finde noget om Ford Mondeo. De har ikke lært at søge avanceret. De har ikke lært noget om, hvordan man kan vurdere hjemmesider.

De har været inde og besøge Ringsted Kommunes hjemmeside på værkstedet. De har også lært hvordan man via nettet kan få adgang til Ringsted Bibliotek og reservere bøger mm.

Sammenfatning

Det er oplagt at IO og BO er ganske tilfreds med opholdet i værkstedet. Pædagogikken i værkstedet synes at passe dem fint. For dem er det væsentligt at bibliotekets tilbud er gratis. Som de eneste interviewede nævner de at de synes at der anvendtes svære ord i værkstedet.

De synes rimelig informationskompetente, men det kan undre, at de ikke kan kopiere filer efter at de har været på et grundkursus i computere på Benløse Skole.