

NY TEKNIK. NYA UTMANINGAR.

"Kan ni hjälpa mig med min surfplatta som jag fått i julklapp av mitt barnbarn – jag vet inte vad jag ska använda den till ..."

"Ska jag ha en läsplatta eller en surfplatta om jag vill kunna låna e-böcker på biblioteket?"

"Vad är Facebook för nåt? Måste jag ha det?"

Dessa typer av frågor dyker upp allt oftare på svenska folkbibliotek, vilket i sin tur har medfört att vissa folkbibliotek anordnar tillfällen då man komma till biblioteket med sina teknikfrågor och träffa bibliotekspersonal som hjälper till – så kallade teknik-drop-ins. Jag har frågat tre bibliotekarier som arbetar med detta för att få reda på mer hur dessa verksamheter fungerar och även vilken typ av kompetens som krävs av bibliotekarien – och varför ska vi hålla på med det?

HUR KOMMER DET SIG ATT NI STARTADE MED TEKNIK-DROP-IN? HUR LÄNGE HAR NI HAFT DET?

Elin Nord (Göteborgs stadsbibliotek):

Vi började med teknik-drop-in för att vi upplevde att det blev så många frågor som rörde e-böcker och liknande teknik, dels i informationsdiskarna och dels på vår boka bibliotekarie-tjänst. Vi ville på detta sätt avlasta. Vi provade att ha två heldagar med teknik-drop-in under temahelger vi hade om ny teknik och det var väldigt populärt – så sedan fortsatte vi med detta. Vi ville också ha ett tillfälle dit vi kunde hänvisa besökare när de kom med nedladdningsproblem av e-böcker och få praktisk hjälp. Vi har hållit på i ungefär två år.

Mikael Weiss (Uppsala stadsbibliotek):

Vi har egentligen fler olika möjligheter till teknik-drop-in: Jag deltar i en som är inriktad på läsa e-böcker, appar, e-post och bloggar. Vår IT-tekniker har ett tillfälle som är för rena teknikproblem och riktar även in sig på konsumenthjälp om personen ska köpa något. Dessutom har vi ett tillfälle som är att komma igång vid datorn. Utöver detta så har vi individuell IT-handledning om man inte vill sitta i grupp. Vi började för att behovet var stort och det var många frågor, sedan har det utvecklats i och med Digidel-projektet. Abbas (vår IT-tekniker) har haft teknik-drop-in i flera år, säkert fyra år i alla fall. E-bokshandledningen har varit i cirka ett år och komma igång med datorn cirka sex månader.

Karl Göransson (Västerås stadsbibliotek):

Vi startade på eget initiativ. (Vi: två bibliotekarier som jobbar med Drop-in på huvudbiblioteket.) Vi har jobbat mycket med digital delaktighet och såg ett behov både hos besökare och att en del av personalen faktiskt inte är tillräckligt kompetenta

själva att bistå med till exempel e-böcker eller hur ett USB funkar.

HUR SER UPPLÄGGET UT FÖR TEKNIK-DROP-IN HOS ER? HUR OFTA?

Elin: Vi har en eftermiddag mellan 15 och 18 varannan vecka. Då är vi ute i bibliotekslokalen och hjälper till. Vi har med oss plattor av olika slag och sedan så kommer även besökare med sina egna plattor och vill ha hjälp med dessa.

Karl: Två timmar kvällstid, cirka en gång i månaden. Hittills har det varit tillräckligt. Vi har även enklare kurser för besökare kring datorer och Internet. Samt att vi har "individuell handledning" en timme per låntagare, med en egen bibliotekarie. Detta har hela arbetsstyrkan fått komma in själva med vad de faktiskt kan visa och du kan då bli hänvisad en låntagare och planera in en träff.

ÄR DE EFTERFRÅGADE? VEM ÄR DE TILL FÖR? VEM KOMMER?

Elin: De är mycket efterfrågade. Vi har mellan 20 och 30 personer som kommer varje gång. Rekordet var 50 personer på ett tillfälle. Alla får komma, men det är främst personer i övre medelåldern och seniorer som kommer.

Mikael: Den rena teknik-drop-in-tiden är alltid efterfrågad. Även läsa e-böcker-tiden är populär. Det har varit lite segare med komma igång med datorn.

Karl: De är efterfrågade och vi vänder oss till de som kan komma. Nu blir det oftast svensk medelklass då vi endast har drop-in på huvudbiblioteket. Det hade varit fint med drop-in på andra språk men den kompetensen saknar vi. Vi har planer på att prova drop-in på våra filialer.

VAD FÖR TYP AV FRÅGOR BRUKAR NI FÅ? FINNS DET TYDLIGA AVGRÄNSNINGAR MED VAD PERSONALEN KAN HJÄLPA TILL MED?

Elin: Vi får nästan bara frågor om e-böcker. Om hur man lånar och hur det fungerar. Sedan kommer många och har problem med sina lån och plattor och vill ha hjälp. Vi går ut med att vi hjälper till med läsplattor, surfplattor, appar och e-böcker. Några kommer och vill veta hur en surfplatta eller en läsplatta fungerar. Enstaka kommer och vill ha mer hjälp med andra typer av appar, men de är lättträknade – jag gissar på tio totalt under dessa år.

Mikael: Det finns tydliga avgränsningar, men vi får ju såklart frågor av olika karaktär ändå. Men vi har ju olika tillfällen så vi kan ju till exempel hänvisa rena teknikfrågor till vår IT-teknikers tid om vi skulle få dessa typ av frågor på till exempel e-bokshandledningen.

Karl: De allra flesta frågor handlar om e-böcker och läsplattor, folk är nyfikna eller behöver hjälp att komma igång. Lite spridda frågor om allt från vilken laptop du ska köpa till att folk ej har förstått att de behöver en internetuppkoppling. Vi får också en del frågor om Facebook och sådant. Vi erbjuder kurser eller individuell handledning och då brukar vi boka in besökare där istället, om det är tidskrävande frågor. Vi har försökt att ha tydliga avgränsningar, för besökare och även för våra kollegor så att de vet vilka de ska hänvisa till drop-in. Vår "reklam": Under våra drop-in-kvällar kan du få hjälp med enklare frågor som rör datorer och internet. Vi kommer också ha med oss bärbar dator och surfplatta så du har möjlighet att prova på. Just att det är enklare frågor tror jag är viktigt, mycket handlar om att få upp så många som möjligt på en basnivå och ju "enklare" frågor vi kan



Foto: Andrea Hofmann

besvara desto fler bibliotekarier kan tänka sig ställa upp.

HUR MÅNGA ÄR NI SOM ARBETAR MED DEM? VILKEN YRKESROLL HAR DE SOM ARBETAR MED DET?

Elin: Vi är tre som bemannar och turas om. Jag bemannar alla tillfällen och sedan turas två av mina kollegor om. Vi är alltid två som bemannar, dels för att kunna bolla problem men även för att vi har dyr teknik som är svår att ha ordning på om man är ensam och det är många som kommer. Det är bara bibliotekarier från digitala biblioteket som bemannar, men jag önskar att fler var intresserade.

Mikael: E-böcker och appar: fyra styc-ken (alla är inte med alla gånger); två bibliotekarier, en från intraservice och en assistent. Teknik-drop-in: en IT-tekniker. Komma igång med datorn: tre assistenter, en från intraservice.

Karl: Två bibliotekarier, en jobbar 50% med webb.

VILKEN KOMPETENS KRÄVS AV EN BIBLIOTEKARIE FÖR ATT KUNNA ARBETA MED TEKNIK-DROP-IN?

Elin: Man behöver vara duktig på att göra teknik lättfattlig för ovana användare. Det är viktigare än att vara jätteskarp på teknik tycker jag. Att vara pedagogisk, lugn och tålmodig kommer man långt med. Jag brukar vara tydlig med att vi hjälper till utifrån vår förmåga och att vi omöjligt kan kunna hur alla plattor och telefoner fungerar, och att vi således kanske inte kan svara på allt. Och att vi ibland hjälps åt tillsammans med besökaren för att lösa problemen. Tror att det kan vara avväpnande att man ibland inte kan allt och tycker att en del är lika svårt som den som kommer – då kan besökaren känna att det kanske inte var hen som var dålig på teknik utan faktiskt problemet som var svårt.

Mikael: Förmåga att sätta sig in i frågeställarens situation, tålmod och pedagogiskt sinnelag. Dessutom en vilja att omvärldsbevaka sitt område så att man känner sig väl förberedd.

Karl: Det mesta av det vi hjälper till med är sådant som biblioteket faktiskt erbjuder,

och jag personligen tycker att det är sådant vi borde kunna, minst. Viktigt med social kompetens, att vara orädd för teknik och sen är det mycket gammal hederlig informationssökning.

PÅ VILKET SÄTT TYCKER NI ATT TEKNIK-DROP-IN PASSAR IN I FOLKBIBLIOTEKETS UPPDRAG?

Elin: Folkbildningen samt Digidel. Dessutom tycker jag att detta att hjälpa folk att komma igång med att läsa de e-böcker vi erbjuder är relevant.

Mikael: Jag tror biblioteket har en väldigt låg tröskel när det gäller att få människor att våga komma hit och fråga saker. Trovärdigheten är väldigt hög. Sedan så är alltid tjänsterna gratis och biblioteken är dessutom emellanåt det enda alternativet att få hjälp när man väl har köpt en teknikpryl. Då slutar ansvaret för den kommersiella handeln. Där tror jag att biblioteken är otroligt viktiga när det gäller att fånga upp människor som så gärna vill hänga med i teknikutvecklingen.

Karl: Det är den digitala delaktigheten som är viktigast, även om du inte har råd eller

vill ha en dator så kan du lära dig eller i alla fall få hjälp till att ta del av bibliotekets och samhällets utbud. Att hjälpa människor att komma in i vårt allt mer IT-krävande samhälle, om du så är nysvensk eller novis. Det är väldigt givande och jag upplever det som en viktig bit i vårt uppdrag. Åtminstone att kunna erbjuda hjälp så att besökare kan ta del av de tjänster vi faktiskt erbjuder.

VILKA UTMANINGAR, I STORT OCH SMÅTT, UPPLEVER NI ATT DET FINNS MED TEKNIK-DROP-IN?

Elin: Det är alltid en utmaning att hjälpa ovana teknikanvändare att komma igång med ny teknik. Det gäller att få det att verka hyfsat enkelt och roligt. Det kan vara svårt att veta vilka frågor som kommer, så det gäller att man är flexibel och tycker

att det känns okej att man kanske inte kan svara på allt och att man kan behöva få tid på sig att hitta svar. Ibland är det svårt med teknik som krånglar – och det är ju frustrerande för en själv också när man visar. Jag önskar att fler i vår personalgrupp vågade bemanna, men många tycker att det är så specialiserat och kommer svåra frågor. Det som är bra med att bemanna tycker jag är att man lär sig mycket själv medan man bemannar. Det är skönt att det finns FB-grupper dit man kan vända sig och få hjälp med frågor tycker jag.

Mikael Framför allt pedagogiska utmaningar. Visa att vi har tid för personerna som kommer. Inga frågor är dumma.

Karl: Tidskrävande, det blir lätt långa köer. Inte helt lätt att få personal att ställa upp.

Bristande teknik på biblioteket(!), till exempel uråldriga datorer, program eller knackig Internetuppkoppling. Störande individer, men det är inte exklusivt för drop-in. Svårt att hålla sig ajour med ny teknik, men det hjälper med kollegiala nätverk och att alltid vara två.

Andrea Hofmann



INFO DIGIDEL

Digidel är en nationell kampanj som sen januari 2011 vill uppmärksamma och verka för en ökad digital delaktighet i Sverige. Målet är att minst 500 000 svenskar ska börja använda Internet innan utgången av år 2013. 2010 fanns 1,5 miljoner svenskar som sällan eller aldrig använder samhällets digitala tjänster enligt undersökningen "Svenskarna och internet".

Kampanjens motto:

- Digital delaktighet är ett krav för en väl fungerande demokrati
- Alla invånare i Sverige ska ha möjlighet att vara digitalt delaktiga
- Kunskap om hur man gör är viktig för digital delaktighet
- Användbarhet och tillgänglighet för alla är viktiga faktorer för digital delaktighet
- Många kan hjälpa många att bli digitalt delaktiga
- Digital delaktighet är en angelägenhet för alla i samhället

www.digidel.se

FACEBOOKGRUPP ATT KOLLA IN

Plattor på bibliotek – " Här diskuterar vi plattor av olika slag på bibliotek. Hur använder vi dem - problem som uppstår - möjligheter som finns."