

21. december 2009

Eva Sønderstrup-Andersen
Bibliotekskonsulent

esa@bibliotekogmedier.dk
Direkte tlf.: 3373 3359

Referat 3. møde i kontaktudvalget for den digitale borger

Til stede:

Christer Bøgh Andersen, IT- og Telestyrelsen
Per Palving Larsen, IT- og Telestyrelsen
Jesper Fejerskov, IT- og Telestyrelsen
Bjørn Borre, KL
Annette Brøchner Lindgaard, Esbjerg Bibliotek
Jens Nordentoft Lauridsen, Tårnby Kommunebiblioteker
Ann Christina Oliveira, BF
Lone Knakkegaard, Vejle Bibliotekerne
Christine Bruun, Roskilde Bibliotekerne
Michel Steen-Hansen, DB
Jonna Holmgaard Larsen, Styrelsen for Bibliotek og Medier
Eva Sønderstrup-Andersen, Styrelsen for Bibliotek og Medier

Afbud:

Hanne Vinther Sørensen, Hk Kommunal

Referent:

Eva Sønderstrup-Andersen

Mødets dagsorden:

1) Velkomst v. Jonna Holmgaard Larsen

2) Godkendelse af dagsorden

3) Nyt fra biblioteksområder v. Christine Bruun

4) Nyt fra borger.dk

- Borger.dk kampagneugen herunder evalueringer v. Christer Bøgh Andersen
- Brugen af borger.dk v. Per Palving Larsen

5) Status på "lær mere om it" v. Jesper Fejerskov

- 6) **Det fælleskommunale e2012 projekt for kompetenceudvikling af digitale ambassadører v. Bjørn Borre**
- 7) **Sammenlægning / koordinering af digitale piloter, digitale ambassadører og "lær mere" v. Jesper Fejerskov**
- 8) **Fælles temadag for borger.dk oktober 2010 og eventuel kampagne v. Christine Bruun**
- 9) **Evt. herunder dato for næste møde**

Ad pkt. 1. Velkomst

Særlig velkomst til Christine Bruun fra Roskilde Bibliotekerne som er med i stedet for Anne-Marie Schmidt. I kraft af, at Århus Bibliotekerne og borger-service ikke længere er centralbibliotek fratræder Anne-Marie Schmidt. Også særlig velkomst til Michel Steen-Hansen som er inviteret med gæst til dette møde pga. af sit arbejde i "Lær mere" styregruppen.

Ad pkt. 2. Godkendelse af dagsorden

Dagsorden blev godkendt. Punkt 6 rykkes frem til efter punkt 4, da Bjørn Borre er nødsaget til at forlade mødet omkring kl. 12.

Ad pkt. 3. Nyt fra biblioteksområdet v. Christine Bruun

I efteråret har alle fire netværk holdt møder mhp. at samle de lokale kontaktpersoner.

Der har været afholdt en workshop i Vejle, hvor der deltog 82 personer. Den nye pensionsberegner blev bl.a. diskuteret her.

Den største arbejdsopgave, som også har fyldt mest, har været planlægning og afholdelse af kampagne-ugen i uge 43. Det overordnede indtryk herfra er, at der generelt har været stor aktivitet og at langt de fleste biblioteker har gjort en særlig indsats i denne uge.

Undervisningsforløb i forbindelse med "Lær mere" aktiviteterne har også fyldt meget. Der er nu 200 kollegaer med. Det viser god opbakning, og flere aktiviteter venter i foråret. Der forventes ikke en rundspørge om omfanget af planlagte undervisningsforløb, da der også er andre formidlingsdele end undervisning.

Generelt set arbejdes der med en god kontakt med borgerservicecentrene. KL vil støtte op om denne relation og vil bl.a. være med til at etablere kontakterne. Fra Jesper Fejerskov er der tak til bibliotekerne for den store indsats i forbindelse med "Lær mere" programmet, bibliotekerne betragtes

som de vigtigste samarbejdspartnere bl.a. fordi de er meget velorganiserede.

Ad pkt. 4. Nyt fra borger.dk

Borger.dk kampagneugen herunder evalueringer v. Christer Bøgh Andersen

I år har der i kampagneugen været særlig fokus på pension og tilbud til børnefamilier, heraf var pensionstemaet det mest besøgte.

I forhold til pressedækningen har der været bragt ca. 150 artikler. Det har primært været i lokale medier. Skabelonen til lokale pressemeddelelser har været flittigt brugt, men der har også været få egentlige artikler.

Det udsendte merchandise til bibliotekerne var hurtigt brugt op. Enkelte steder kom det slet ikke frem – her er man ved at undersøge hvordan det kunne ske.

Samlet set har IT og – Telestyrelsen brugt knap en million på kampagneugen.

Det bliver interessant når man fra næste år får mulighed for at måle på brugen af de enkelte selvbetjeningsløsninger.

Brugen af borger.dk v. Per Palving Larsen

Gode besøgstal på borger.dk i uge 43, hvor besøgsrekorden blev slået. Det forhøjede besøgstal holdt en måned, hvilket viser at borger.dk også blev besøgt efter undervisningsforløbene. Stor tilfredshed med den relativt langsigtede effekt i IT- og Telestyrelsen.

I selve CMS-systemet bag borger.dk er det nu muligt for de enkelte kommuner at tilføje lokale forhold, eksempelvis i forbindelse med vielser. Kommunerne skal søge om at kunne blive lokal redaktør. Borger.dk sekretariatet tager ud og laver kurser i rollen som lokal redaktør. I brugshøjde vil borgerne opleve først at blive præsenteret for generelle tekster, efter login vil man få specifikke oplysninger frem gældende for den kommune man bor i / har valgt.

Der er etableret opkobling til mobiltelefoner så man kan gå på borger.dk via mobiltelefonen.

Der arbejdes på statistiske udtræk på selvbetjeningsløsningerne.

Der foregår pt. en evaluering af emnestrukturen på borger.dk. Marianne Lykke Nielsen fra Danmarks Biblioteksskole har udarbejdet strukturen og er nu ved at evaluere herpå. Det er også Marianne Lykke Nielsen der fore-

tager evalueringen. I den forbindelse udføres der en dybdeanalyse af brugernes adfærd på borger.dk samt en spørgeskemaundersøgelse, der har været tilgængelig via portalen. Evalueringsrapporten vil blive offentliggjort på partnerforum. Her ligger også en beskrivelse af udviklingstiltag på portalen.

Der er sat to nye borgertemaer i søen, kultur og fritid samt daglig transport og rejser. Disse borgertemaer har været igennem samme proces som de øvrige temaer.

Ad pkt. 5. Status på "Lær mere om it" v. Jesper Fejerskov

Der er gennemført fire uddannelsesforløb med Bjarne Herskin. Gennem undervisningsforløb genereret af deltagere på Herskens kurser er der nu ca. 200 oplært i denne metode. Ældremobiliseringen er også kommet med.

Der arbejdes pt. på kvantitativt at kunne dokumentere indsatsen gennem "Lær mere" programmet med parametre såsom, hvor store er vi (hvilke instanser er med), hvor mange undervisere når vi, hvor mange bliver side-mandsoplært osv. Samtidig arbejdes der på at udvikle sitet itformidler.dk. Pt. ligger 31 af Bjarne Herskins kurser herpå. Der arbejdes på en guide så kurserne i højere grad kan målrettes. Der ligger også forskelligt informationsmateriale på itformidler.dk.

Det er nu blevet muligt at få oplyst, hvor man kan få hjælp ved at ringe til 1881.

Der har i efteråret været et samarbejde med DR gennem programmet "Til tasterne" hvor "Lær mere" var med. Det har givet et offentligt fokus og vist, at synergier giver ekstra effekt. Lær mere programmet vil gerne knytte endnu mere aktivitet sammen med bibliotekerne ved at være med i kampagneugen.

Netværket vokser, bl.a. er oplysningsforbundene kommet med. Der arbejdes på at få organisationer som eksempelvis Danmarks Lærerforening og UniC med, som det vil være oplagt at udvikle og dele materiale med. Dertil overvejes en ny folkeoplysningskampagne. I forhold til evaluering ønskes der en dybere undersøgelse så ikke kun kvantitative mål undersøges, men at der også ses på, hvilken effekt programmet har haft.

Styrelsen for Bibliotek og Medier er indstillet på at indgå en ny treårig aftale med "Lær mere" på bibliotekernes vegne. Aftalen vil have samme karakter som den tidligere (2008 - 2009), hvor "Lær mere" programmet stiller kurser og materialer gratis til rådighed for bibliotekerne. Bibliotekerne står

for den videre formidling bl.a. ved at forpligte sig til afholdelse af borgerintroduktioner.

Jonna Holmgaard Larsen kommer fremover til at indgå i styregruppen, som styrelsens repræsentant.

Der arbejdes på en kalender over aktiviteter i dette regi mhp. en større synlighed. I den forbindelse blev der gjort opmærksom på det nye site i CB regi (centralbibliotek.dk) som forventes at gå i luften i starten af 2010, hvor alle bibliotekernes aktiviteter vil være synlige. De seks centralbiblioteker har sammen ansvar og support for sitet. Det vil være oplagt at bruge de data, der kommer til at ligge her, da det giver et godt overblik over hvad der nationalt bliver afviklet. Det kræver en del koordinering, da CB sitet er rettet mod bibliotekerne (intern benyttelse), platformen for "Lær mere" er borgerrelateret. For at det kan lade sig gøre skal der udvikles en datastandard.

Ad pkt. 6. Det fælleskommunale e2012 projekt for kompetenceudvikling af digitale ambassadører v. Bjørn Borre

I KL regi er der fokus på e2012 projektet. Det grundlæggende problem er, at kommunernes medarbejdere ikke kender de forskellige services godt nok. Gennem de digitale ambassadører vil man opbygge et godt IT kendskab ved borgerkontakt. I december afholdes der to kurser for de digitale ambassadører.

Målgruppen er i første omgang primært frontmedarbejdere på borgerservicecentre. Målet er at gøre frontmedarbejderne fortrolige med kommunernes selvbetjeningsløsninger, så de er i stand til at vejlede borgerne i brugen af dem. Der er stor efterspørgsel i kommunerne for dette. Bibliotekerne er godt med, her er der ikke behov for basale it og formidlingskompetencer.

Kurserne forløber i to niveauer, et niveau hvor 1-2 medarbejdere undervises ad gangen, målet er at nå op til 60 medarbejdere. Dertil 2. niveau hvor der gives en mere bred gennemgang og orientering så hele organisationen får berørt emnet.

Kursuspakkerne er rettet mod projektledere i kommunerne, da det er dem som er med til at præsentere kommunernes kanalstrategi. Kurserne har til hensigt af hjælpe kommunerne til at finde fokus og blive skarpere på prioriteringer, for i sidste ende at kunne give borgerne de relevante oplysninger inden de står på borgerservicecenteret. Det er i den forbindelse vigtigt, at det kommer ud til alle kommuner. Mads og Vitus har været med til at udvikle konceptet og skal også være med til undervise.

Når erfaringer er samlet ind ved pilotprojekterne, bearbejdes konceptet for derefter at blive offentliggjort. Stort behov for at kommunerne rykker på området. Allerede nu er man opmærksom på udfordringer med at få fat i konkrete data i undervisningsøjemed i et testmiljø, eksempelvis fiktive cpr.nr. Som det ser ud nu vil det ikke være muligt at opnå dette inden pilotprojektet starter. I driftsfasen vil det sandsynligt blive således, at der bliver et testmiljø bestående af levende skærbilleder, hvor det ligner man logger på med digital signatur etc. Selve testmiljøet bliver også offentliggjort – sandsynligvis vil det komme til at fungere således, at man vil kunne leje sig ind for et beløb på ca. 10.000 kr. Det blev pointeret, at alle er velkomne til at melde sig til kurserne.

I relation til gennemgangen blev der spurgt til, hvilken relation der er til bibliotekerne og hvad begrebet digitale ambassadører dækker over? Hvis man kun afdækker kompetencerne kommer man til at mangle det element, at borgerne går på bibliotekerne og søger vejledning. Særligt når man tænker de borgere, der ikke har de fornødne IT-kompetencer og som derfor ikke er i stand til at bruge de digitale løsninger. Det ville give en bedre effekt hvis man brugte bibliotekerne mere aktivt i processen og hvis man fik de enkelte kommuner til at lave en snitflade mellem borgerservice og bibliotekerne. Man kunne også bruge bibliotekernes IT-formidlere til at undervise i denne sammenhæng. De har allerede gennemgået et formaliseret forløb som med fordel kunne bredes ud og bruges i denne sammenhæng. På den måde kunne man også understøtte samarbejdet på tværs af kommunegrænser.

Fra Lær mere programmet blev det pointeret, at bibliotekerne er de stærkeste partnere i Lær-mere netværket og det har været med til at give det retning og fodslaw. Styrken ved borger.dk og lær mere netværk er, at det foregår lokalt hvor forskellige ressourcepersoner er med til at bære det igennem. Det sikrer samspillet mellem det central organiserede og den lokale forankring.

Ad pkt. 7. Sammenlægning / koordinering af digitale piloter, digitale ambassadører og "lær mere" v. Jesper Fejerskov

Pt. opereres der med flere forskellige ressourcepersoner: Digitale piloter (borgerservice), netværket af borger.dk kontaktpersoner på bibliotekerne og It-formidlere i Lær-mere netværket. Desuden kommer der nu digitale ambassadører (KL). Der er behov for bedre koordination opgaverne imellem. Bred tilslutning til dette. Det aftales, at IT- og Telestyrelsen skal lave et oplæg til dette samarbejde hvorefter Jonna Holmgaard Larsen, Christer Bøgh Andersen, Jesper Fejerskov og Bjørn Borre arbejder videre med det samlet. Dette arbejde skal foregå i januar 2010, Jesper Fejerskov indkalder. Efterfølgende vil Borgerservicecenter Danmark blive inddraget.

Ad pkt. 8. Fælles temadag for borger.dk oktober 2010 og eventuel kampagne v. Christine Bruun

Mellem tovholderne er man allerede nu begyndt at diskutere, hvad der skal ske i 2010.

I offentligt regi diskuteres en fælles offentlig kampagne omkring Edag3 hvor hver aktør skal bidrage med en sum penge. Processen omkring dette er ikke afsluttet endnu. Som led i dette vil de offentlige aktører der medvirker have en garanti for at deres løsninger bliver markedsført. Det ville være hensigtsmæssigt om bibliotekerne kunne blive en del af denne kampagne, evt. kunne centralbibliotekerne kompetencenetværk arrangere en konference / workshop med edag3 som tema. IT- og Telestyrelsen kunne bidrage med indlæg omhandlende forskellige aspekter ved edag3.

Styrelsen for Bibliotek og Medier er blevet inviteret til at være med i den fælles markedsføringskampagne, pt. overvejes det om det er pallesgavebod.dk eller bibliotek.dk der skal markedsføres.

Af andre ting kunne den nye digitale signatur og den nye dokumentboks være temaer for en kampagne.

Ad punkt 9. Evt. herunder dato for næste møde

DR arbejder på at et historisk site hvor borgerne selv skal lægge lokalhistorisk materiale op. DR vil gerne, hvis der kunne tilføjes en tekst med oplysningen om, at man kan gå på biblioteket og få hjælp til at lægge materiale op. Der er behov for at vide mere om projektet og formater inden der gives tilsagn. Der ventes derfor på, at Michel Steen-Hansen har været til møde med DR omkring dette.

Næste møde skal ligge i slutningen af februar, Eva Sønderstrup-Andersen sender Doodle ud til formålet.

Eva Sønderstrup-Andersen