

1. september 2011

Sagsnr: 2007-003410

Eva Sønderstrup-Andersen
Bibliotekskonsulent

esa@bibliotekogmedier.dk
Direkte tlf.: 3373 3359

Kontaktudvalget for den digitale borger

Til stede:

Jeanette Leah Vinther, It- og Telestyrelsen
Malene Toft Hallund, It- og Telestyrelsen
Jakob Poulsby Andersen, KL
Kjersti Lunde, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen
Annette Brøchner Lindgaard, Danmarks Biblioteksforening
John Larsen, Bibliotekschefforeningen
Bodil Have, Centralbiblioteksrepræsentant
Christine Bruun, Centralbiblioteksrepræsentant
Jonna Holmgaard Larsen, Styrelsen for Bibliotek og Medier
Eva Sønderstrup-Andersen, Styrelsen for Bibliotek og Medier

Afbud:

Nina von Staffeldt, It- og Telestyrelsen
Tine Munch Pedersen, It- og Telestyrelsen

Referent:

Eva Sønderstrup-Andersen

Dagsorden

1. Velkomst v. Jonna Holmgaard Larsen
2. Godkendelse af dagsorden
3. Nyt fra biblioteksområdet v. Christine Bruun
4. Lær mere om it. Status for ITST's arbejde med it-færdighedsområdet og indsatsen fremover v. Tine Munch Pedersen.
5. Seniorsurfdag 7. oktober. Status på planlægning af dagen og orientering om DR's deltagelse og skattejagten. v. Tine Munch Pedersen. Drøftelse af bibliotekernes deltagelse.
6. Borger.dk-uge i uge 47. Status på planlægning af ugen. v. Jeanette Leah Vinther. Drøftelse af bibliotekernes deltagelse
7. It-færdigheder i små virksomheder. Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, Center for samfundsansvar har henvendt sig til ITST / Lære mere programmet for hjælp til en indsats for mindre IT-parate virksomheder. ITST har siden inddraget BM. Hvad kan vi gøre tilsammen? Oplæg v. Kjersti Lunde, Erhvervs- og selskabsstyrelsen, som deltager i dette møde.

8. KOMHEN 2.0. Projektet er KL's nye metode til at dokumentere de ind- og udgående henvendelser i kommunerne. Der gennemføres en tælleuge i og 43 og bibliotekerne ønskes inddraget i projektet. Se mere på www.kl.dk/komhen Oplæg v. Jakob Poulsby Andersen, KL.
9. Etablering af bibliotekernes fælles e-læringsportal, orientering v. Jonna Holmgaard Larsen
10. Status på netsikker.nu. v. Malene Toft Hallund
11. Eventuelt

Ad pkt. 1. Velkomst

Velkomst og kort præsentationsrunde fra deltagerne selv

Ad pkt. 2. Godkendelse af dagsorden

Dagsordenen blev godkendt.

Ad pkt. 3. Nyt fra biblioteksområdet

Der er afholdt flere lokale møder i regionerne mhp. sparring og ideudveksling. Der er generelt stor opbakning til disse møder.

Den 5. oktober 2011 afholdes der temadag for kontaktpersoner. Der er stor interesse for temadagen, hvilket bl.a. ses ved at bibliotekspersonale, som ikke er kontaktpersoner også ønsker at deltage. For at pleje netværket fastholdes det imidlertid, at det er en lukket temadag for kontaktpersoner. I stedet påtænkes det, at supplere temadagen med mindre arrangementer for øvrige interesserede.

På temadagen vil der være oplæg fra Økonomistyrelsen, It- og Telestyrelsen samt sundhed.dk. Dagsorden for temamødet kan ses på centralbibliotek.dk under fanebladet "arrangementer".

Ad pkt. 4. Lær mere om It. Status for ITST's arbejde med it-færdighedsområdet og indsatsen fremover

I Tines fravær orienterede Jonna om status:

Der er stadig efterspørgsel på kurser i Lær mere om it-metoden fra Lær mere netværkets medlemmer, bl.a. fra ældreorganisationerne og fra folkeoplysningsområdet. Med henblik på at imødekomme behovet holdes i september et to-dages seminar, hvor et hold trænedede it-formidlere fra bibliotekerne sammen med Bjarne Herskin forbereder konceptet for et to dages forløb, som efterfølgende udbydes til interesserede undervisere i hele Lær mere netværket.

Ifølge den nye fællesoffentlige digitaliseringsstrategi som regeringen, KL og de danske regioner har udarbejdet, skal al offentlig kommunikation i 2015 kunne foregå digitalt. Det giver et øget behov for it-læring. I selve strategien er der dog ikke nævnt noget om læring, kun at man skal hjælpe dem som ikke kan selv (eksempelvis handicappede).

Jakob Poulsby Andersen, KL kunne tilføje, at det er planen, at strategien skal følges op af en handlingsplan udarbejdet af de tre parter. Handlingsplanen skal rumme forskellige konkrete tiltag som skal underbygge målet om digital kommunikation det offentlige og borgerne imellem. Det vil komme til at betyde ekstra pres på borgerservice og biblioteker.

Bodil Have, Centralbibliotekerne: En overordnet national strategi kan og bør tages op lokalt og indarbejdes i de kommunale strategier.

Annette Brøchner Lindgaard, Danmarks Biblioteksforening: Presseomtalen af strategien har desværre fokuseret på problemer og ikke på de gode historier om læringstiltag, som f.eks. bibliotekerne har stof til. Det må forsøges.

Jonna orienterede også om, at ITST forbereder en ny handleplan for Lær mere om it- programmet fra 2012. Bibliotekssektoren opfordres til at give idéer til planen. En idé, kontoret selv har, er en "Lær mere bus" - i stil med bibliotekernes bogbusser - som kan køre ud i tyndt befolkede områder.

På mødet blev følgende idéer fremsat:

- En øget markedsføring af indsatsen
- Tiltag, hvor man bevæger sig 'ud af huset' (som tænkt med Lær mere bussen) og f.eks. indgår nye partnerskaber.
- Samarbejde med DR om en form for "E-læringsfilm"
- Skabe synergi mellem bibliotekernes e-læringsportal og de e-læringsmoduler, der ligger på it-formidler.dk
- Bruge sociale medier til at skabe tryghed på nettet (netsikker.nu), både for borgere og mindre virksomheder. F.eks. ved at oprette særlige sociale fora og lave en målrettet indsats for en bestemt målgruppe, på samme måde som man på Roskilde Bibliotek har gjort med Ageforce.dk.

Ad pkt. 5. Seniorsurfdag 7. oktober. Status på planlægning af dagen og orientering om DR's deltagelse og skattejagten

Jonna mindede om Seniorsurfdagen, som er et samarbejde mellem It- og Telestyrelsen, BM og Ældremobiliseringen og Ældresagen. Mange biblioteker og datastuer har allerede meldt sig. Tovholderne overvejer, om der er behov for en ekstra opfordring til bibliotekerne til at deltage.

Pt. er der kommet PR-materiale ud på bibliotekerne. Det er aftalt, at datastuerne skal afhente materialer til eget brug på bibliotekerne. DR udarbejder en "skattejagt" bestående af 5 - 6 spørgsmål. Deltagere, der gennemfører, bliver certificeret som seniorsurfere. Der vil desuden være præmier på spil.

Ad pkt. 6. borger.dk uge. Status på planlægningen af ugen

It- og Telestyrelsen har i samarbejde med børnebibliotekarere og styrelsen for Bibliotek og Medier planlagt en konkurrence på borger.dk. Der er imidlertid problemer med at skaffe præmier til konkurrencen. Spørgsmålet er, om konkurrencen skal droppes eller om der er andre muligheder. Der var dog enighed om, at det lige så meget er det, at forældre og børn skal løse en opgave sammen, der gør legen sjov. Eventuelt kan de enkelte biblioteker selv sørge for en lille gave. [Efter mødet er det blevet besluttet, at om-døbe konkurrencen til en test - a lå "Find folmer - og test din viden på borger.dk]

Der er lavet plakater, flyers og postkort for kampagneugen. Online materialer vil ligge på partnerforum fra 3. oktober.

Merchandise: sadelovertræk, bolsjer m.m. samt trykt materiale leveres senest den 14. november til bibliotekerne.

Ved årsskiftet vil et demomiljø for "min side" være klar. Det vil være et godt redskab på bibliotekerne, da der ikke længere vil være nogen begrænsning på, hvor langt ind i sitet man kan demonstrere de forskellige funktioner.

Det har flere gange været diskuteret om borger.dk skulle på facebook. Det er blevet besluttet i It- og Telestyrelsen at lave et pilotprojekt, hvor borger.dk er på facebook i 2 – 3 uger omkring kampagnetidspunktet. På mødet blev det kort diskuteret, om så kort et vindue vil give nogen effekt, erfaringer med lignende tiltag har vist, at 4 uger er minimum. I diskussionen kom det også frem, at det er vigtigt, at det er en aktiv facebookside, og bibliotekerne blev opfordret til at gå ind og skrive aktiviteter m.m. på sitet. [Siden mødet et pilotprojektet med en Facebook-side i kampagneugen (fire uger) droppet]

Borger.dk får ny brugergrænseflade næste år, helt nyt design som er mere "bruger/handlingsorienteret". Der vil blive lagt en plan for hvordan bibliotekerne bliver opdateret i forhold til dette.

Ad punkt 7. It-færdigheder i små virksomheder

Erhvervs- og Selskabsstyrelsen skal gøre en særlig indsats for helt små virksomheder for at hjælpe dem i forbindelse med de obligatoriske indberetninger som moms, firmaregistrering m.m. En del af EOGS' indsats vil bestå i at gøre systemerne mere brugervenlige, men der vil stadig være en lille gruppe på ca. 2 %, skønnes det, der har behov for personlig hjælp. Det blev drøftet om, og hvordan bibliotekerne kan påtage sig en opgave med individuel hjælp til digitale indberetninger for sådanne virksomheder.

EOGS kan tilbyde uddannelse af medarbejdere i bibliotekerne til at give vejledning på området.

Det blev også diskuteret om servicen fortrinsvist ville være naturligt placeret hos de biblioteker, som i forvejen har erhvervsservice og / eller de biblioteker som har andre kontakflader / samarbejder med virksomheder, eller om bibliotekerne kan påtage sig opgaven som et nyt læringstilbud i forlængelse af de øvrige borgerrettede. Udvalget fandt det naturligt, at det ses som en del af bibliotekernes generelle læringstilbud. Der kan være et paradoks i, at det kan være svært for mange af de mindre biblioteker at finde ressourcer til en sådan opgave, men samtidig findes mange af de små virksomheder netop i mere tyndtbefolkede landområder. Der kunne eventuelt indgås en aftale om, at der etableres en form for rejsehold / netværk som støtter op omkring denne indsats og som i givet fald kunne hjælpe de mindre biblioteker.

Det er dog vigtigt, at denne service i givet fald vil blive formidlet godt, da målgruppen ofte ikke kender til bibliotekernes tilbud.

Man enedes om at arbejde videre på et samarbejde mellem Erhvervs- og Selskabsstyrelsen og bibliotekerne omkring dette.

Ad punkt 8. KOMHEN 2.0

Jakob Poulsby Andersen orienterede om KOMHEN 2.0 som er et redskab, der kan benyttes til at dokumentere henvendelser / kommunikation til og fra en kommune og / eller institution.

Metoden kan bruges til at få et overblik over, hvordan borgerne henvender sig, hvor mange man servicerer, og hvordan man serviceres. Følgende kan disse oplysninger bruges til at lave en strategi for, hvordan man kan få borgerne til at ændre adfærd.

Der vil blive foretaget en stikprøve i uge 43 og muligvis også i uge 44 + 45. KL ser det som en fordel hvis bibliotekerne deltager, da bibliotekerne generelt har været på forkant med digitale services.

Bibliotekerne har ikke samme interesse i denne registrering da bibliotekerne ikke ønsker at bibliotekernes digitale ydelser skal erstatte personligt fremmøde, tværtimod ses digitale ydelser og ydelser ved fremmøde som sideløbende services. Dokumentation for brugen af digitale services på bibliotekerne og hvordan henvendelser foregår, kan dog alligevel være interessant og brugbart som strategisk redskab. Jakob Poulsby Andersen vil få lavet ca. 12 spørgsmål, som dækker bibliotekernes service, i spørgeskemaet. Spørgeskemaet vil følgende blive formidlet via centralbibliotek.dk.

Ad pkt. 9. Etablering af bibliotekernes fælles e-læringsportal

Styrelsen for Bibliotek og Medier har gennem Udviklingspuljen for Folke- og skolebiblioteker støttet et projekt, hvor der arbejdes med at etablere en portal hvor alle de e-lærings moduler som er udviklet i bibliotekerne, skal ligge. Det vil på den måde blive lettere for bibliotekerne at finde og bruge disse moduler når de ligger samlet et sted. Det er dog også hensigten, at den enkelte borger skal kunne få adgang til portalen og bruge materialet. Projektet sørger for at koordinere med Lær mere programmet om de e-læringsmoduler som ligger i dette regi. Det forventes, at portalen er klar i marts 2012.

Ad punkt 10. Status på netsikker.nu

Netsikker.nu barsler med ny hjemmeside i midten af oktober samtidig med, at temaet om sikker nethandel vil blive lanceret. Kampagneforsiderne fra sidste år er fjernet fra den eksisterende side, men der ligger stadig meget fagligt indhold. Ud over temaet med sikkerhed ved handel på nettet vil der også blive et tema omkring sikkerhed ved brug af mobiletelefoner. Endelig arbejdes der på en særlig indsats mod de unge (og ubekymrede). It- og Telestyrelsen vil forsøge at kommunikere budskabet til de unge via facebook med gimmicks og konkurrence.

Det blev efterfølgende diskuteret, om centralbibliotek.dk kunne bruges som platform til formidling i bibliotekssektoren, og om der i givet fald både skulle lægges nyheder på sitet, som kunne opdatere bibliotekerne på området, samt om der skulle oprettes et særligt forum for kontaktpersonerne, hvor de vil blive orienteret om nye tiltag på denne front. Alternativt kunne der sendes mail ud til bibliotekernes hovedpostkasse. Christine Bruun vil tage det med til sit bagland og overveje kommunikationsformen.

Punkt 11. Eventuelt

Eva Sønderstrup-Andersen sørger for at sende doodle for næste møde ud snarest.

Eva Sønderstrup-Andersen