

25. februar 2009

Eva Sønderstrup-Andersen  
Bibliotekskonsulent

esa@bibliotekogmedier.dk  
Direkte tlf.: 3373 3359

## **1. møde i kontaktudvalget for den digitale borger 29. januar 2009**

### **Deltagere:**

Henriette Eskelund-Hansen, IT- og Telestyrelsen  
Jesper Fejerskov, IT- og Telestyrelsen  
Karina Poulsen, Kommunernes Landsforening  
Anne-Marie Schmidt, CB  
Jens Lauridsen, BCF (stedfortræder for Bente Kristoffersen)  
Michel Steen-Hansen (stedfortræder for Annette Brøchner Lindgaard)  
Sofie Plenge, BF

### **Afbud:**

Lone Knakkegaard, CB  
Hanne Vinther Sørensen, HK

### **Dagsorden**

**1. Tilbagemeldinger fra Uge 47** - Hvad virkede og hvad kan vi gøre bedre? /  
Anne Marie Schmidt og Henriette Eskelund-Hansen

### **Ad punkt 1**

Mødet blev indledt med en kort præsentation af de tilstedeværende.

Henriette Eskelund- Hansen og Anne-Marie Schmidt fortalte, at der havde været mange artikler især i lokale aviser, i alt registrerede artikler i en søgning i Informedia 155. Desuden var der tre indslag i TV og radio.

Kampagneugen havde været effektiv og at der er gode erfaringer fra alle fire netværk med markedsføringsmaterialet. Planlægningen var fin og det var godt, at den startede i god tid. Merchandise var rigtig godt, særligt var sadelbetrækkene gode. Enkelte biblioteker vil gerne have flere og større gulvklistermærker i næste kampagneuge. Der var enkelte problemer i distributionen, som primært skyldes problemer i kommunikationen mellem afsender og modtager. Få steder var det egne interne afleveringer der ikke blev viderebragt. I enkelte tilfælde var Landstrygeren for sent ude.

Effekten af kampagneugen kunne særligt ses på stigning i bestillingen af digital signatur, i alt var stigning på næsten 1/3 del.

## **2. Bibliotekernes opfølgning på de to samarbejdsaftaler: borger.dk og Lær mere.**

Centralbiblioteks kontrakter for 2009, koordination med Bibliotekschefforeningens IT-Fodslaw m.m. / Jonna Holmgaard Larsen og Anne-Marie Schmidt

### **Ad punkt 2**

JHL. Der er netop indgået kontrakter for 2009. CB-midlerne bidrager til udbredelsen af *Lær mere* programmet og den digitale borger med vægt på, at netværk og kompetencer skal vedligeholdes. En post i 2009 er fortsat at uddanne folk i *Lær mere* programmet gennem *Lær mere* konceptet. For hvert hold skal der være mindst seks deltagere fra bibliotekerne med mulighed for at "fylde op", hvis der er ledige pladser. Denne gang er 12 ud af 16 pladser besat med bibliotekspersonale. Ideen er, at det personale, der bliver uddannet gennem programmet forpligtes til at tage ud og undervise biblioteker, der ikke får en deltager med, mhp. at få det udbredt til hele landet. I kontrakten er det specificeret ud, at alle biblioteker er forpligtet til at gennemføre mindst én borgerrettet aktivitet i denne sammenhæng.

AMS fremhævede, at kompetencer i forhold til den digitale borger skal udvikles og styrkes gennem netværksmøder. Tovholderne for de 4 netværk er i gang med at planlægge aktiviteterne for kompetenceudvikling i netværk for 2009. Borger.dk kontaktpersonnetværket fastholdes og videreudvikles gennem afholdelse af lokale netværksmøder samt en landsdækkende workshop, men er i øvrigt overgået til driftsfase. Den landsdækkende workshop afholdes i Vejle d. 8. oktober 2009.

Der er udsendt invitationer til alle biblioteker i forbindelse med afholdelse af "Lær mere" konceptets kursus 3 og 4. Kursus 3 er i gang og kursus 4 starter i marts 2009 og afholdes i Jylland.

JL + MSH. I bibliotekschefforeningen og i Danmarks Biblioteksforening arbejdes der på at følge op på *Lær mere* programmet med et IT-fodslaw på BCFs årsmøde. 5. februar præsenteres det nye håndslag, hvor der lægges vægt på at bibliotekerne forpligter sig til at tilbyde borgerne formaliserede kurser. På den måde kan håndslaget blive et hjælpemiddel til biblioteksstrategi – og derved at udvikle biblioteksvæsenet lokalt.

AMS pointerede, at tovholderne kan mærke, at der er kommet mere fokus på dette ved, at det er blevet nemmere at rekruttere bibliotekspersonale til kurserne. Udfoldet tidsplan kunne dog være ønskelig. Til dette fortalte JF, at der i IT- og Telestyrelsens regi vil blive nedsat en styregruppe der skal varetage koordinering, kommunikation ect. Der vil blive udsendt en pressemeddelelse fra BCF når håndslaget lanceres.

## **3. Status på borger.dk- fx. arbejdet med brugervenligheden og udfordringerne ved at være 'en tynd' portal, og udstille løsninger, der ikke er særligt gode. V. Henriette Eskelund-Hansen.**

### **Ad punkt 3**

Sitet har gennemgået en brugertest på DTU, hvor man fik 43 brugere til at kigge nærmere på borger.dk. Sitet opnåede karakterer mellem på 7 og 10, generelt var brugerne imponeret over, hvordan hele den offentlige sektor kan samles på en side. Generelt så brugerne ikke "minside", det skal der gøres noget ved og der arbejdes på opjustering af emnet selvbetjening. Desuden bliver søgemaskinen forbedret. .

På baggrund af testen vil der blive lavet 5 delprojekter – vedr. brugertest & emnestruktur, søgning, emnestruktur, flow-optimering og "min side".

Borger.dks styregruppemøde tager stilling til en indsats vedr. dokumentation af borger.dk og anvendelsen af digital selvbetjening i hele den offentlige sektor., herunder hvilke områderne der bruges, tilfredshed ect.

Nyhedsbrevfunktionen starter op igen i slutningen af februar.

Der arbejdes også med at få flere myndigheder på den såkaldte "nem-login" således at når man har logget in på borger.dk, vil man automatisk være logget ind på de sider, der linkes direkte til.

Endelig arbejdes der på to nye borgertemaer dækkende kultur + fritid samt trafik + transport.

**4. Status på Lær mere-samarbejdet**, herunder særligt de mange produkter, der er på vej: kampagnemateriale (plakater, printskabeloner, brochurer mv.), [www.it-formidler.dk](http://www.it-formidler.dk), landsdækkende radio- og tv-kampagne. / Jesper Fejerskov

#### **Ad punkt 4**

Netværksdag 30. januar 2009.

Pt. et det tredje uddannelsesforløb i gang, det 4. er planlagt. Bibliotekerne er meget centrale i disse uddannelsesforløb, ville gerne at borgerservicecentre var mere med. Dansk Metal, KL, AOF Danmark, Ældremobiliseringen, Dansk IT, Bibliotekarforbundet, Danmarks Biblioteksforening, Bibliotekschefforeningen er støttepartnere for programmet.

Af de materialer kursisterne udarbejder gennem disse uddannelsesforløb vil der blive udarbejdet en håndbog som alle interesserede vil kunne få adgang til.

Der er planlagt en landsdækkende oplysningskampagne i radio og TV, som skal sendes efter sommerferien. Derudover skal kampagnestaben under programmet sørge for marketing i andre medier både trykte og på nettet. Der er bl.a. ved at blive udarbejdet plakater, flyers, pamfletter ect. Generelt fokuseres der på hvad man kan når man besidder forskellige IT-færdigheder, frem for hvad man ikke kan når man ikke besidder IT-færdigheder. Materialerne vil blive trykt og sendt ud engang. Dertil vil de blive on-line tilgængelige så biblioteker og andre interessenter selv kan printe ud. Dertil vil de også findes som powerpoint-skabeloner således at bibliotekerne og andre institutioner har mulighed for at vise materialet på storskærm.

Kort diskussion af denne form for marketing. HEH foreslog, at man kan udvikle plakaterne og de øvrige materialer så man kan få konkrete ting med, f.eks. "min side".

JL fremhævede at det var meget vigtigt, at bibliotekerne/kommunerne fik mulighed for at tilføje lokale varetegn, f.eks. skal det være muligt sætte de enkelte bibliotekernes logo på.

MSH spurgte om, hvordan den generelle holdning på bibliotekerne var til at bruge præfabrikeret materiale og om der evt. blev målt på brugen. Flere tilkendegav, at mange, særligt de mindre kommuner/biblioteker har stor glæde af denne form for materiale. Der er ikke så mange ressourcer til at udvikle eget materiale, så det er fint at få materiale leveret.

IT- og Telestyrelsen vil investere 2,5 mio. kr. i materialer der kan styrke borgernes e-læring. Baggrunden for materialet vil være det årlige IT-barometer, der måler borgernes it-færdigheder, samt borger.dk. E-læringsforløbene udvikles således, at man som bruger får et individuelt forløb, baseret på ens egen placering på barometeret. Materialet til borger.dk vil være vejledende og motiverende.

JHL. Styrelsen for Bibliotek og Medier støtter udvikling af modeller for styrkelse af borgernes IT-færdigheder gennem Udviklingspulje for Folke- og Skolebiblioteker. Pt. er der givet tilskud til biblioteker, der vil udvikle undervisningsforløb i forhold til færdigheder i brugen af mobiltelefoner. Der er stillet krav til disse biblioteker om, at de udarbejdede undervisningsmaterialer stilles til rådighed på it-formidler.dk. Det rådgivende udvalg for puljen (RUF) har foreslået, at Bjarne Herskins undervisningsforløb skal formes så det også er rettet mod mobile enheder og foreslår på den baggrund, at JF skal bringe det videre til Bjarne Herskin.

**5. Hvordan får vi konkret borgerne til at bruge selvbetjening?** Hvordan får vi øget fokus på anvendelsen - og ikke 'kun' kendskabet til borger.dk? Hvordan kan bibliotekerne bidrage til den digitale borgerbetjening? - er der brug for en erfaringsindsamling og vidensdeling vedr. de gode eksempler? Hvordan kan Center for borger.dk evt. bidrage?

**Ad punkt 5**

HEH. IT- og Telestyrelsen arbejder på at få borgerne til at anvende portalen mere. HEH spørger om der er relevante erfaringer eller nogle bud/ideersom kunne indgå i borger.dk-arbejdsgruppens arbejde. Arbejdsgruppen vælger at rette fokus på kvaliteten af løsningerne, da det er vigtigt at borgerne får noget ud af at bruge portalen og at man som borger opnår vinding. Et andet (netværks)tiltag er kompetenceudviklingen af personalet i borgerservicecentre, så de dels kan formidle budskabet om fordelene ved selvbetjening, dels at man kan få undervisning i brugen af portalen på biblioteket.

**6. Projekt lokalt indhold på borger.dk / Karina Poulsen, KL**

**Ad punkt 6**

Der arbejdes på, at man skal kunne kende sin kommune i det fælles nationale projekt portalen er. Det skal blive muligt at skrive lokale tekster samt importere sider fra borger.dk til egen hjemmeside (eksportere og importere indhold). Fordel for kommunerne, da de centrale tekster opdateres i forhold til lovgivning etc.

**7. www.kompetencenet** Forslag fra Henriette om evt. at udbrede kendskabet og anvendelsen - og evt. også til borgerservice?

**Ad punkt 7**

Generelt set et godt medie som andre kunne have glæde af. Sitet er bibliotekernes og ideen er, at alle former for undervisningsmaterialer m.m. lægges op her til fri afbenyttelse. Dvs. at der eksempelvis bliver lagt materiale op af kontaktpersonerne, trænerne, trænere for Den digitale borger etc. HEHs tanke var, at gøre borgerservicecenterne opmærksom på sitet således at disse kunne have glæde af materialerne.

Der er mange lighedspunkter og mange overlap med it-formidler.dk, og det er ærgerligt at det ikke er kørt sammen. Det ville være hensigtsmæssigt, hvis det kunne koordineres således, at der automatisk ville sket en opdatering på kompetencenet.nu når it-formidler uploades og videresendes. Der bør endvidere arbejdes på en sammensmeltning i forhold til IT-kompetencer o.l. Kompetencenet.nu vil således til sidst udelukkende fokusere på kultur.

**8. Kampagne i 2009?** Kommunalvalg og uge 47 falder sammen. Drøftelse af evt. ændring af tidligere beslutning.

**Ad punkt 8**

Ændring i tidspunkt diskuteres set i forhold til et evt. genstandspunkt for kampagnen. Der arbejdes på den nye digital signatur som først vil kunne markedsføres i starten af 2010. Dette vurderes til at være for sent. I stedet kunne man overveje at "låne" sig op af de tv-reklamer, der kommer i løbet af sommeren vedr. lær mer om it. Fokus kunne være kommunale selvbetjeningsløsninger. Finansieringen skal dog være på plads.

Samlet set var der stemning for at kampagneugen skulle ligge førend kommunalvalget, evt. starten af oktober. JF og HEH tager det tilbage til kontorerne og får lavet en lille minianalyse af et ideelt tidspunkt – hurtig tilbagemelding til JHL.

Der skal nedsættes en ny arbejdsgruppe til at varetage kampagneugen. Hans Michelsen vil gerne være med igen, det samme vil Henriette Ekselund-Hansen, Eva Sønderstrup-Andersen, Christer Bøgh Andersen. Jesper Fejerskov deltager gerne. HEH vil undersøge om Stig Grøntved kunne være interesseret igen i år. HEH vil være formand for den nye arbejdsgruppe.

## **9. Evt.**

### **Ad punkt 9**

Intet.