

Slutrapport för projektet

Sociala medier – Hur funkar bloggar, Facebook, Wikipedia...? En kurs för dig som vill veta mer



Jump on the social media bandwagon av Matt Hamm / CC by NC 2.0

Ett projekt drivet av Regionbibliotek Stockholm samt folkbiblioteken och folkbildningen i länet.
Finansierat av .SE.

Webbplats <http://socialamedier.ning.com>

Rapporten författad av
Anna-Stina Takala, projektledare
2011-01-31

Innehåll

1. Inledning.....	3
1a. Bakgrund till projektet.....	3
2. Mål och Syfte	4
3. Projektbeskrivning	5
3a. Deltagande bibliotek.....	5
4. Leverabler.....	6
5. Resultat.....	6
5a. Positiva resultat	6
5b. Mindre positiva resultat.....	7
5c. Andra resultat	8
6. Utvärdering och analys.....	14
6a. Utvärdering av resultat	14
6b. Förslag på förbättringar och framtida arbete	15
7. Avslutande ord	16

1. Inledning

Det här är slutrapporten för projektet *Sociala medier – Hur funkar bloggar, Facebook, Wikipedia...? En kurs för dig som vill veta mer*. Slutrapporten ska enligt instruktionerna omfatta följande områden, som därför blir textens fokus och delvis grund för dispositionen:

- En beskrivning av vad som har gjorts under projektet.
- En egen utvärdering av hur projektet uppnått sitt syfte.
- Vilka erfarenheter som projektet har gett.
- Förslag till spridning av erfarenheterna från projektet.
- Önskemål och planer för framtiden.

1a. Bakgrund till projektet

Projektet drevs under perioden 1 februari 2010 – 31 januari 2011 av Regionbibliotek Stockholm, tillsammans med folkbibliotek i Stockholms län samt delar av folkbildningen i länet. Samarbetet mellan bibliotek och folkbildning lyftes också inom Stockholms läns Bildningsförbunds verksamhet.

Från mars till december 2010 erbjöds allmänheten en nätbaserad kurs i sociala medier, möjlighet att få handledning i sociala medier på biblioteken i drygt 10 kommuner i länet samt kurser i sociala medier hos Folkuniversitetet och Studieförbundet Vuxenskolan i Stockholm och Upplands Väsby.

Projektet var en regional del av det övergripande projektet IKT-lyftet, <http://ikt-lyftet.se>, som syftade till att få bibliotek och folkbildning att samarbeta för att motverka digitala klyftor i hela landet.

Bakgrunden till projektet är en verklighet som vi vill beskriva som följer.

Att människor kan söka information och använda sig av samhällstjänster på Internet är en fråga om demokrati. 85 procent av svenskarna har idag tillgång till Internet i hemmet¹, men användningen av nätet ser olika ut i olika grupper. I snitt använder sig 76 procent av svenskarna av internet varje dag, men i åldern över 55 år är det bara 54 procent.²

Människors beteende och förväntningar på Internet förändras. Det Internet som togs i bruk för 15 år sedan hade inte de funktioner som finns idag. Sedan några år skapar nätet gemenskap och sammanhang för många genom alla de tjänster där användare själva är med och skapar eller förändrar innehållet. Att få kunskaper som möjliggör medverkan i deltagarkulturen är därför av stort värde för människor i olika faser av livet.³

Idag finns nästan 4 miljoner svenskar på det sociala nätverket Facebook. Sociala nätverk har betydelse både i yrkesliv och privatliv och på nätet finns idag välutvecklade redskap för att underhålla dessa relationer. Redskapen fungerar även för utbyte av kunskap och för att dela information människor emellan, på professionell och privat basis. När man söker ett nytt

¹ Intrenetstatistik.se <http://www.internetstatistik.se/content/2715-rapporten-svenskarna-och-internet-2010-slappt.html>

² Internetstatistik.se <http://www.internetstatistik.se/content/2743-53-miljoner-svenskar-anvander-internet-dagligen.html>

³ Bibliotek 2.0 : deltagarkultur i förändring s. 112ff.

arbete kan det till exempel vara av betydelse att vara delaktig i sociala nätverk.⁴ Blivande medarbetare ”googlas” ofta av chefer före en anställning. Att det finns information om en person på Internet blir då lika viktigt som att denna information ger en positiv bild av vederbörande.

Samhället befinner sig i en strukturomvandling från industrisamhälle till informationsamhälle, vilket i sig ställer nya krav på medborgarna.

Vi kan idag se att olika åldersgrupper använder Internet på olika sätt. Sociala medier, där användarna både producerar och konsumerar innehåll, används i hög grad av unga Internetanvändare. I åldern 45-79 år är det färre än 10 procent av Internetanvändarna som använder sociala medier dagligen.⁵ Dessa personer, som alltså ofta är i yrkesverksam ålder, drar inte nytta av de sociala och kunskapsmässiga fördelar som den sociala webben skulle kunna ge både privat och yrkesrelaterat.

Idag talar man ibland om en ”e-postgeneration” och en ”messengergeneration”, där de äldre fortfarande koncentrerar mycket av sitt Internetanvändande till e-posthantering och visst sökande av information, medan de unga kommunicerar och skapar eget innehåll.⁶

Man kan identifiera en digital klyfta som har med kunskapen om att använda sociala medier att göra. Det finns flera parametrar för klyftan men en av de viktigaste parametrarna för klyftan är ålder, vilket gör att vårt projekt riktar sig till alla och inte minst till de äldre. Genom projektet ska de tillägna sig kunskaper som gör att de själva kan bidra till och delta i den sociala webben på ett sätt som gynnar dem privat och professionellt.

2. Mål och Syfte

Projektets syfte var att bibliotek och folkbildning ska arbeta gemensamt för att överbrygga digitala klyftor som har med deltagarkulturen och webb 2.0 att göra. Att arbeta för att öka kunskapen om tjänster som ger möjlighet till deltagande hos personer som saknar denna kunskap och vill tillägna sig den, främst personer i åldern 40 plus. Visa att folkbiblioteken är offentliga lärmiljöer, där människor kan få hjälp med den nya tekniken, för att kunna ta del av tjänster och skapa innehåll på Internet.

De mätbara målen för projektet var:

- att skapa lärplattformen för kursen. Den skulle vara klar senast i februari 2010.
- att 500 användare skulle påbörja kursen under 2010, varav 100 under våren och 400 under hösten.
- att 50 procent av deltagarna skulle genomföra alla åtta uppgifterna och erhålla diplom under 2010.
- att resultatet av projektet skulle spridas via rapport/artikel under våren 2011.

Det övergripande syftet med kursen var:

Genom att använda lärplattformen och genom handledning från bibliotekspersonal i fysisk och virtuell miljö ska deltagarna nå **målet**: Att bli säkrare i att hantera olika typer av webbplatser och våga bidra med eget innehåll, text och bild, på nätet.

⁴ ”Svenska chefer måste kunna mer om webben”, Internetworld

<http://internetworld.idg.se/2.1006/1.262277/svenska-chefer-maste-kunna-mer-om-webben>

⁵ Internetstatistik.se <http://www.internetstatistik.se/content/2677-stora-generationsskillnader-i-anvandningen-av-sociala-och-traditionella-medier-online.html>

⁶ Ibid.

Det fanns ytterligare ett mål som inte var satt som ett mätbart mål, att samarbetet mellan folkbiblioteken och folkbildningen skulle öka.

3. Projektbeskrivning

Projektet har drivits i samarbete mellan Regionbibliotek Stockholm, folkbildningen och folkbiblioteken i Stockholms län. Projektet ville skapa möjligheter för ökat socialt inkluderande av personer som saknar kunskap inför att bli aktiva på webben, där deltagande i nätverk och skapande av eget innehåll är centralt.

Projektet riktade sig primärt till personer i åldern 40 plus, som enligt statistiken sällan använder sig av de möjligheter som den sociala webben ger.

Målgruppen för projektet genomgick en kurs på lärplattformen <http://socialamedier.ning.com> och fick möjlighet till handledning av bibliotekspersonal i lärplattformen samt i fysisk miljö på biblioteken. Kursen pågick 1 mars – 31 december 2010. Deltagarna hade också möjlighet att genomföra kursen tillsammans med lärare hos Folkuniversitetet och Studieförbundet Vuxenskolan.

Det var åtta uppgifter som skulle klaras av, de var

1. Ning – att lära sig hur kursen plattform fungerade
2. Bloggar – att få grundläggande kunskaper i vad bloggar och mikroblogger är
3. Facebook – grundläggande kunskaper i vad Facebook är, hur man går med och hur man avslutar ett medlemskap
4. Wikipedia – uppbyggnad och hur man redigerar artiklar, trovärdighet, samt andra wikis
5. Bild och film – upptäcka Youtube, prova på att ladda upp egna bilder till Flickr, skapa egna bildspel/filmer
6. Google – få insikt i Googles många olika tjänster och funktioner, skapa eget googlekonto
7. Musik – hur man kan lyssna på strömmande musik gratis, göra egna spellistor
8. Bibliotek – få ökad kännedom om bibliotekens fria webbresurser, e-böcker, databaser, etc.

3a. Deltagande bibliotek

Under våren 2010 deltog

Stadsbiblioteket Stockholm, Farsta bibliotek, Kungsholmens bibliotek, Kista bibliotek, Lidingö, Tyresö, Sundbyberg, Ekerö (2 bibliotek), Järfälla (4 bibliotek), Salem, Upplands-Bro, Botkyrka (2 bibliotek)

Under hösten 2010 deltog

Stadsbiblioteket Stockholm, Kista bibliotek, Lidingö, Tyresö, Sundbyberg, Ekerö (2 bibliotek), Järfälla (4 bibliotek), Salem, Upplands-Bro, Botkyrka (2 bibliotek), Upplands Väsby, Nynäshamn, biblioteket vid Danderyds sjukhus

4. Leverabler

Våren 2010

1 februari 2010 var datum för projektstart.
Kursplattformen skulle vara klar senast 28 februari 2010.
100 personer skulle påbörja kursen under våren.

Hösten 2010

400 användare skulle påbörja kursen under hösten.

Våren 2011

Resultatet av projektet skulle spridas via slutrapport/artikel under våren 2011.
Projektet avslutas 31 januari 2011.

Fortlöpande under 2010

500 användare skulle påbörja kursen under 2010.
50 procent av deltagarna skulle genomföra alla åtta uppgifterna och erhålla diplom under 2010.
Projektledaren skulle varje månad skriva en rapport om projektets framåtskridande, som skickas till finansiären .SE och till styrgruppen.

5. Resultat

5a. Positiva resultat

Generellt kan sägas att projektledaren har nåtts av väldigt mycket positiv feedback från deltagarna i den webbaserade kursen. Många har varit mycket nöjda med kursen. Ett antal deltagare funderar på att skapa egna kurser för kollegor och många har uppmuntrat sina kollegor att delta.

I fråga om vilka uppgifter som mött särskilt positiv respons så är det främst uppgifterna om Wikipedia, Google, bild och film samt bibliotek som har fått uppskattande omdömen. Oftast handlar det om att man har lärt sig något nytt. En deltagare skriver i sin blogg:

”Vilken värld som öppnades, jag älskar att läsa men har alltid svårt att hitta böcker. Så det var jättebra att jag fick reda på det här. Jag lärde mig att biblioteken har migrerat till internet. Vilket är bra, för det kan kännas att deras betydelse har sjunkit pga internet.”

I kursen ingick ett moment då deltagarna skulle ge feedback på kursen via ett Google dokument. Följande kommentarer är hämtade därifrån:

”Att delta i kursen Social medier är nästan lite beroendeframkallande. Det är roligt med allt nytt man kan prova och jag börjar förstå varför ungdomar sitter så mycket vid datorn. Vissa gånger har jag tyckt att jag kunde behöva lite mer information om hur man gör men jag har klickat och löst det på egen hand (kanske var det meningen).”

"Jag håller på i en seniorförening och försöker få mina kamrater att våga sig ut på nätet lite mer och jag har haft väldig nytta av kursen så här långt."

"Hurra, vad många verktyg jag får i min nya medieväska!! Kursen är suverän! Måste tipsa mina kollegor!"

"Nu när vi håller på med kursen, Sociala medier, så ligger jag före dottern (19 år)."

"Jag tycker att det är bra att kursen i Sociala medier finns. Jag har hittat nya saker att lära mig om nätet och jag har "vågat" gå med i Facebook. Det är bra med videosekvenserna som visar hur man ska göra vissa moment för det är inte alltid så lätt att förstå vilket gör att man skippar det annars."

Positivt har också varit de mål som projektet har nått:

- att skapa lärplattformen för kursen. Den skulle vara klar senast i februari 2010.
- att 500 användare skulle påbörja kursen under 2010, varav 100 under våren och 400 under hösten.

Dessa mål har projektet nått. Positivt är också att antalet handledda personer på folkbiblioteken ökade från 132 st på våren till minst 220 st på hösten.

5b. Mindre positiva resultat

Den positiva feedbacken har kommit från dem som är i precis rätt målgrupp för kursen. I de fall då kursen inte träffade rätt, då den upplevdes som för svår eller för lätt, blev det inte lika positivt. De här meningarna är saxade från några av de delade Google dokumenten:

"Dock har kursen en viss tröskel, som inte riktigt alla faktiskt kommer över. Jag tänker på hur man lär sig hantera Ning. Det är eg. inte bara att lägga upp sin egen profil, men det handlar om att förstå hur man anmäler sig till de olika kurserna, avbokar alla följdemail om vilka som gått med och att skriva i bloggen. Tyvärr har jag vid åtminstone ett tillfälle, förstått att tröskeln helt enkelt blev för hög, samtidigt som svenska-kunskaperna och motivationen inte var tillräckligt hög." (Bibliotekarie på ett av de handledande biblioteken)

"Jag tycker att den här kursen är lite överflödigt, om jag ska vara helt ärlig... Många, eller de flesta skulle jag nog vilja säga, av ungdomarna idag kan redan det mesta som man lär sig i den här kursen."

"Jag tycker kursen har varit sådär. Veldig låg nivå på uppgifterna. Men jag måste göra den i skolan."

"Ja vad ska jag säga, många är kanske nöjd med er undervisning, men det är inte jag, jag tycker den är svårt att följa och ofullständig, som det mesta som inte är böcker, böcker måste ha en viss kvalite för att bli tryckt det måste inte saker som händer på Internet. Jag menar att tid är värdefullt och tycker för mycket tid går åt att hitta skräp på nätet. [...] Tack för tiden jag har i alla fall lärt mig något nyttigt, men det tar för lång tid och är tråkigt."

De negativa kommentarerna har varit i minoritet, men det beror troligen på att de som inte klarar av kursen aldrig har kommit så långt. En webbkurs som man ska klara av till största delen på egen hand kräver vissa förkunskaper. Men inte för stora kunskaper, då blir den tråkig.

Distanskurser har ofta en ganska låg andel som fullgör kursen. En undersökning av Nätuniversitetets kurser visar på en genomströmning på ca 50 procent.⁷ I vår kurs har genomströmningen varit ca 10 procent av alla som anmält sig. Om vi räknar genomströmningen bland dem som har påbörjat att arbeta med uppgifterna ligger den på ca 30 procent (125 av 400).

Ett av projektmålen har alltså inte nåtts:

- att 50 procent av deltagarna skulle genomföra alla åtta uppgifterna och erhålla diplom under 2010.

5c. Andra resultat

Webbkursen - deltagarna

Totalt anmälde sig drygt 1200 personer till den virtuella kursen. Ungefär 800 deltagare gick med under våren och 400 gick med under hösten. Av dessa blev 10 procent, c:a 125 personer helt klara med kursen under året.

Men vilka var det som deltog? Hur såg deras bakgrund ut och tillhörde de den tänkta målgruppen? En deltagarenkät genomfördes i slutet av maj 2010 (svarsfrekvens 27 procent). Den visade att:

- 69 procent av de som svarade på enkäten var kvinnor
- 82 procent var över 40 år
- 61 procent arbetade med utbildning eller på bibliotek
- 25 procent var pensionärer

En gymnasieklass från en skola i Täby deltog också under våren och de var välkomna trots att de inte tillhörde den målgrupp som vi från början trodde skulle ha intresse för kursen. De genomförde uppgifterna som del i en datakurs.

Vad var motiven till att anmäla sig till kursen? Deltagarenkäten gav svar här också. Motivet var för de flesta av naturliga skäl att de vill lära sig mer om sociala medier. Några valde också att motivera sig mer specifikt:

”Ville se om det var något att rekommendera personer som kommer till oss för rådgivning runt marknadsföring.”

”Får bra inspiration till uppgifter mina elever kan jobba med.”

”Behövs i mitt yrke. Många frågor från låntagare.”

⁷ Westerberg, Pernilla, *Avbrott på nätutbildningar - en studie av när och varför studenter hoppar av alternativt fullföljer IT-stödda distanskurser*, Uppsats vid Göteborgs universitet, 2006, <http://hdl.handle.net/2077/18011>

”Ingår i fortbildning på jobbet.”

De flesta som svarade hade alltså någon typ av yrkesrelaterat behov, i de fall då man valde att precisera motivet för sitt deltagande.

Möjligheten att lägga till egna kommentarer till enkäten fanns också och här framkommer några farhågor:

”Vet inte om jag klarar av det - jag är 80 år.”

”Tycker det är svårt. Anmälde mig till twitter men fattar inte hur man använder det. Just nu mkt jobb men kommer att fortsätta kursen för jag vill verkligen lära mig.”

”Jag har inte haft tid att börja ännu.”

”Jag är tveksam om jag skall vara med. Jag trodde att jag skulle få lära mig om de olika medlem utan att aktivt delta i alla de olika delarna. Jag är rädd att lämna ut mig själv.”

Många ser också fram emot att genomföra kursen:

”Har dessvärre inte börjat, men tänker jobba i sommar, tycker initiativet är fantastiskt.”

”Jättespännande - jag lär mig massor och känner mig vetgirig, kompetenspåfylld och inspirerad! Tack.”

”Tack så mycket! Man tror man kan men hittar hela tiden nya guldklimpar.”

”Är otroligt nyfiken vad detta kommer att ge mig.”

Integritet och upphovsrätt

En del av deltagarna kände stor oro och osäkerhet inför att ha sitt namn och/eller bild publicerad öppet på nätet. För dessa personer var det förknippat med obehag att upptäcka att deras namn gick att finna på webbplatsen vid en sökning i Google.

Projektledningen har valt att göra kursen helt öppen och behålla den så. Allt innehåll går att se även för någon som inte är inloggad, därmed är det sökbart via sökmotorer. Vi menar att det är en del i lärandet inom kursen att våga vara publik och upptäcka att detta inte medför några obehagliga konsekvenser för den enskilde. Syftet var att deltagarna skulle våga bidra med innehåll på nätet, t ex genom de bloggposter och bilder som de laddade upp.

De oroliga deltagarna togs på allvar och de personuppgifter som de kände obehag i samband med togs bort från nätverket.

Kursinnehållet är fritt för användning genom en Creative Commons-licens som medger spridning och remixning av innehållet, så länge upphovsmannen anges (Regionbibliotek Stockholm) och det inte används för kommersiella ändamål. Det innehåll som deltagarna har bidragit med har de dock full upphovsrätt till själva.

Webbstatistik

En utvärdering av hur webbplatsen har besökts och använts har gjorts med hjälp av Google analytics med jämna mellanrum, särskilt under hösten.

Under 1 mars – 30 juni hade webbplatsen totalt 20 217 besök. C:a 800 personer valde att registrera sig som deltagare. Den tid som besökarna i genomsnitt stannade på webbplatsen var 4 minuter och 36 sekunder. Under den tiden tittade man på i genomsnitt 5,42 sidor. Avvisningsfrekvensen (dvs. den andel som lämnar sidan så fort de landat på den) var 55,90%.

Under 1 juli – 31 december hade webbplatsen totalt 17 064 besök. C:a 400 personer valde att registrera sig som deltagare. Den tid som besökarna i genomsnitt stannade på webbplatsen var 3 minuter och 43 sekunder. Under den tiden tittade man på i genomsnitt 3,98 sidor. Avvisningsfrekvensen var 60,69%.

Men om vi bara tittar på de två sista månaderna, november och december, kan vi se ett mycket bättre resultat. Besökarna stannade i 5 minuter och 27 sekunder och de tittade på 5,17 sidor i snitt. Avvisningsfrekvensen var 49,79%.

Det är tydligt att kursens första fyra månader kännetecknades av hög aktivitet på webbplatsen. Relativt många stannade där länge för att arbeta med uppgifterna och nya deltagare strömmade till. Under sommarmånaderna stod kursen sedan i princip stilla.

Det var svårt att få igång aktiviteten igen i början av hösten. Projektledaren började därför arbeta med att göra webbplatsen mer tillgänglig, instruktionerna tydligare och att påminna deltagare som anmält sig men inte börjat arbeta med kursen ännu. Detta arbete gav resultat och under kursens sista månader var aktiviteten hög. Många var angelägna om att bli klara, vilket syns i webbstatistiken och genom att många blev klara de sista dagarna i december.

På nästa sida finns en lista över de 25 sajter som har givit mest besökare till kursen.

	Källa/medium Inget ▾	Besök ↓
1.	(direct) / (none)	17 560
2.	google / organic	11 063
3.	jao.typepad.com / referral	943
4.	google.se / referral	689
5.	twitter.com / referral	672
6.	facebook.com / referral	555
7.	seniornet.se / referral	486
8.	shareanduse.ning.com / referral	473
9.	resurs.folkbildning.net / referral	433
10.	regionbiblioteket.stockholm.se / referral	390
11.	ning.com / referral	373
12.	regionbiblioteket.se / referral	323
13.	ensakitaget2010.blogspot.com / referral	256
14.	biblioteket.stockholm.se / referral	253
15.	sn129w.snt129.mail.live.com / referral	248
16.	jarfalla.se / referral	198
17.	salem.se / referral	179
18.	biblioteket.se / referral	176
19.	biblios.se / referral	166
20.	biblfeed.ning.com / referral	129
21.	google.com / referral	116
22.	bing / organic	110
23.	bildanatverk.ning.com / referral	100
24.	farstabibliotek.blogspot.com / referral	94
25.	eniro / organic	92

Vi kan se att några av de deltagande biblioteken finns med, samt sociala tjänster som Facebook och Twitter. Viktiga länkare har också varit Seniornet och folkbildningen. Även pedagognätverket Dela! (shareanduse.ning.com) har varit en mycket viktig länkare och många av de faktiska deltagarna har kommit den vägen. Spridningen i sociala medier har i hög grad projektledningen stått för.

Många har lagt in kursen som en ”Favorit” i sin webbläsare eller skrivit in adressen i webbläsarens fönster. En mycket stor del av besökarna har kommit till webbplatsen på det sättet. En andel av dessa är förstås de som regelbundet har arbetat med kursens uppgifter.

Bibliotek - handledning

En enkät riktad till de deltagande biblioteken genomfördes i juni 2010. Följande text baserar sig bland annat på den.

Det har varierat kraftigt hur många som har besökt de olika biblioteken och fått handledning. Tidningsannonsering ledde till att stadsbiblioteket i Stockholm vid något tillfälle fick väldigt många intresserade. Det är också på detta bibliotek som besöken har varit flest. Det genomsnittliga antalet handledda personer under våren vid varje bibliotek var 12 st, med variationer mellan 1 och 60, totalt 132 st under våren.

Under hösten ökade antal handledda personer totalt sett. Enligt de uppgifter som kommit in har runt minst 220 personer handletts på biblioteken. (Alla bibliotek har dock inte lämnat in uppgifter.) En del bibliotek har inte haft några intresserade alls och några har haft regelbundna träffar med återkommande personer eller nya personer varje gång. Stockholms stadsbibliotek, som är det största deltagande biblioteket, har handlett ojämförligt flest personer.

Variationerna mellan biblioteken vad gäller intresset hos besökarna för sociala medier – i någon kommun inga intresserade alls och i en annan många intresserade – har säkert med många faktorer att göra. En undersökning av vad variationerna beror på har inte gjorts, men man kan ändå gissa på sådant som marknadsföring, demografin i bibliotekets upptagningsområde och över huvud taget bibliotekets funktion i sitt närområde. Kanske kan bibliotekspersonalens egen generella it-kompetens också spela in? Är det bara en på biblioteket som kan handleda eller är man flera?

Kopplingen till själva lärplattformen har inte alltid varit intressant eller relevant i handledningen. Man har i många fall kommit till biblioteket för att lära sig något specifikt, som t ex Facebook.

Till viss del bekräftas det som även deltagarenkäten visade – för många deltagare upplevdes plattformen svårtillgänglig. Därtill hade många av de som deltog i handledningen för svaga förkunskaper för att kunna tillgodogöra sig innehållet. Det är svårt att pricka exakt rätt målgrupp. De som har befunnit sig på rätt nivå (målgrupp) från början har dock varit nöjda, precis som man kunde se i deltagarenkäten.

De flesta av biblioteken har erbjudit handledning ett par timmar i veckan, både under våren och hösten. Några har erbjudit handledning i form av ”Boka en tjänst” (Tyresö) eller som del av en mer omfattande IT-helpdesk (Kista).

Några röster från deltagande bibliotekarier:

”De flesta ovana medlemmar verkar vilja ha allmänna genomgångar (av typen föreläsningar) av varje uppgift istället för möjlighet att komma och få hjälp med ett specifikt problem eller en viss uppgift.”

”Många har velat veta allt på en gång och inte varit så motiverade att gå en nätkurs. Flera har också trott att det var generell datorhandledning. I övrigt: Ett bra initiativ som var enkelt att genomföra.”

”Väldigt bra projekt! Trots låg uppslutning i vår kommun i den faktiska handledningen.”

Från början fanns i projektet tanken att den bibliotekspersonal som handledde på biblioteken också skulle hjälpa till med handledning på webbkursen. Till stor del blev det inte så, med ett par undantag. Ett kommande projekt behöver fokusera mer på att bibliotekspersonalen ska känna sig delaktiga och kunna peppa och stötta varandra, för maximalt utbyte av insatsen i projektet.

Folkbildning

Upplägget för kursen, bland annat vilka de åtta uppgifterna skulle vara, togs fram i samarbete mellan Regionbibliotek Stockholm och Folkuniversitetet i Stockholm. Samarbetet med folkbildningen tog sin utgångspunkt här. Folkbildningens kurser byggde på samma innehåll som webbkursen, med vissa variationer.

Grundtanken var att de som hade svårt att klara en webbkurs på egen hand, skulle kunna gå den med hjälp av en lärare.

Under våren deltog 11 personer i Folkuniversitetets kurs Sociala medier. Under hösten deltog 4 personer i Folkuniversitetets kurs.

Studieförbundet Vuxenskolan i Stockholm kom in i projektet under hösten. Deras kurs lockade 6 deltagare och den hölls i Stockholms stadsbiblioteks lokaler. En kurs erbjöds även av SV i Upplands Väsby, men pga byte av kontaktperson har projektledaren inte fått någon rapport därifrån om hur det gick.

Studieförbundet Vuxenskolan anordnade också några föreläsningar i anslutning till kursen i bibliotekens lokaler, vilka besöktes av 20-30 personer per föreläsning.

Vad gäller samarbetet mellan bibliotek och folkbildning, så har det kanske inte fått en jätteskjuts av det här projektet. Men några nya kontakter har tagits och förhoppningsvis finns förutsättningar att utveckla dessa framöver. Något som kan ha varit ett hinder är skillnaden i möjligheterna att erbjuda utbildning gratis. På folkbiblioteken ska det vara gratis att ta del av kunskap. Samtidigt behöver folkbildningen ta betalt för sina kurser. I samarbetet kan detta ställa till svårigheter och frågan har varit uppe till diskussion i det här projektet.

Kontakten mellan projektledning och folkbildning har tyvärr tunnats ut i de fall då kontaktpersonerna på de olika studieförbunden har bytts ut.

6. Utvärdering och analys

6a. Utvärdering av resultat

Det finns både bra mindre bra resultat att ta fasta på.

När det gäller handledningen på biblioteken, var intresset hos allmänheten ibland nästan obefintligt – varför? Jag har tidigare varit inne på några förklaringar. Man kan gissa att faktorer som spelar roll är marknadsföring, demografin i bibliotekets upptagningsområde och bibliotekets funktion i sitt närområde. Kanske även bibliotekspersonalens egen generella it-kompetens.

Vad gäller genomströmningen på kursen är det svårt att bedöma hur bra eller dålig den var. Procentuellt var den ganska låg, ca 10 procent, men vi har inte mycket att jämföra med. Det stod egentligen inget på spel för den som hoppade av. Men vi har sett att antalet som arbetade med kursen ökade, då mycket feedback och påminnelser gavs av kursledningen.

Feedback hanns inte riktigt med under våren. Det var för många nya deltagare och för lite tid för projektledaren. Detta kan ha lett till att färre påbörjade/fullföljde kursen än vad som skulle ha varit möjligt.

Målet att 50 procent skulle bli klara med kursen nåddes alltså inte och troligen delvis på grund av de skäl som anges ovan.

Det gavs en stor mängd positiva omdömen om kursen av dem som hade just de förkunskaper som kursen krävde. Dvs. en viss vana vid internet, men ingen stor erfarenhet av sociala medier. Många av dessa var lärare eller andra personer som i sin tur hade till uppgift att lära andra. Detta tyder på att kursen har en målgrupp bland personer som arbetar med lärande eller på andra sätt behöver kunna sociala medier för att utveckla sin kompetens. Det kan även gälla kompetens i det privata livet, men det blev tydligt att den virtuella kursen ofta användes av yrkesverksamma.

Har kursen bidragit till en ökad delaktighet i informationssamhället för deltagarna? Att döma av deras omdömen, så i många fall tveklöst – ja. Särskilt för de cirka 125 personer som tog sig igenom hela kursen, samt för de som tagit del av handledning och undervisning på biblioteken (minst 350 personer) samt de personer som valde att gå en kurs hos folkbildningen (drygt 20 personer).

Ytterligare analys och förslag på framtida förbättringar ges i nästa avsnitt.

6b. Förslag på förbättringar och framtida arbete

Kursen fortsätter på sätt och vis genom projektet ”Sociala medier – nåt för alla” och utvidgar därmed sin målgrupp till hela landet. Att starta ett nytt projekt är också ett sätt att sprida lärdomarna av det här projektet och förhoppningsvis göra det bättre nästa gång. I det här avsnittet finns några slutsatser och synpunkter som är av nytta för det nya projektet.

Handledning på biblioteken

Att gå med i webbkursen behöver inte vara centralt i den fysiska handledningen för besökarna på biblioteken. Bibliotekspersonalen behöver vara öppen för den enskilde individens behov. De som handlett människor på biblioteken har ofta vittnat om att en besökare kan vara intresserad av en enskild tjänst som t ex Facebook. Då är man inte motiverad att delta i en hel kurs.

Biblioteken kan lägga upp sin handledning på olika sätt. Exempel:

- Kursen kan erbjudas som en kurs på biblioteket med regelbundna träffar där man går igenom uppgift för uppgift.
- Vissa fasta tider för handledning då vem som helst kan komma och man tar upp de frågor som uppstår i stunden.
- ”Boka en bibliotekarie/tjänst” då man ses de tider som passar användaren.

Kursinnehåll och marknadsföring

En ny kurs behöver innehålla delvis nya uppgifter. De deltagare som redan har gått webbkursen och som är motiverade att fortsätta ska känna sig välkomna att gå vidare till den nya kursen, något ska finnas även för dem.

En diskussion kring hur många och vilka uppgifter som kursen ska innehålla behövs. En tydlighet kring hur publikt innehållet är och vad som gäller med hänsyn till upphovsrätten är viktigt.

Gemensamt marknadsföringsmaterial behövs, som affisch och flyer. Dessa ska kunna anpassas för det enskilda biblioteket, men en gemensam symbol/logga bör finnas. Dessa visuella signaler ska stämma överens med webbplatsen.

Webbplatsen behöver i färgsättning och liknande vara tillgänglig. Utförliga instruktioner för alla uppgifter i pdf-form är bättre än mycket text på själva webbplatsen. Det behöver också vara tydligt på webbplatsen vilka förkunskaper som krävs för att klara kursen.

Det ligger ett stort ansvar på de deltagande biblioteken att själva marknadsföra kursen i sina upptagningsområden. Detta kan de göra som de själva finner effektivast. Att berätta om något ansikte mot ansikte är ofta det allra effektivaste sättet att få någon att bli intresserad.

Handledning på webbplatsen

Handledningen på själva webbplatsen kan se ut på många olika sätt. Ett forum, som *Support* i den nuvarande kursen, bör finnas. Men projektledaren har märkt att många har föredragit att

mejla henne direkt med sina problem. Därför måste den beredskapen finnas hos projektledningen – att besvara frågor via mejl. Detta kan komma att bli en av de delar som tar mest tid i projektet.

En stor del av aktiviteten i kursen har skett på kvällstid, på söndagar etc, när många är lediga från sitt arbete. Beredskap att släppa in nya deltagare och att hjälpa till med frågor under dessa tider bör kanske också finnas. Det bör finnas en grupp bibliotekarier som är aktiva på själva webbplatsen och är lyhörda för att fånga upp problem när de uppstår.

Bibliotekspersonalen behöver ha ett eget nätverk för att känna delaktighet, känna att man arbetar tillsammans med andra. Kanske kan t ex en sluten grupp i Facebook fylla detta syfte.

Deltagarna önskar återkoppling på de uppgifter de genomfört. Det motiverar dem att fortsätta och att klara av hela kursen. Feedback måste ges, kanske inte på varenda blogginlägg, men nästan. När någon deltagare har varit inaktiv en tid, behöver denne påminnas med en kommentar på deltagarens egen sida. Mejlutskick till samtliga deltagare kan också användas för att påminna.

7. Avslutande ord

Kursen/projektet har varit till stor nytta för många av deltagarna i den. Det är dock viktigt att beakta de speciella svårigheter som en virtuell kurs innebär och som har lyfts fram i det här dokumentet. Det finns åtgärder som kan underlätta för användarna och öka genomströmningen, vilket har beskrivits här.

Det finns också åtgärder att genomföra för att öka känslan av delaktighet hos den bibliotekspersonal som deltar i projektet, vilket också skulle kunna vara en framgångsfaktor för en sådan här kurs. Lärdomarna som kan dras av projektet och användas i kommande liknande projekt, är en del av det som har lyfts fram i den här rapporten.

Projektets styrgrupp

Krister Hansson, Regionbibliotek Stockholm
Britt Lindmark, Stockholms läns Bildningsförbund
Mikael Petré, Virtuella enheten, Stockholms
stadsbibliotek
Michael Winberg, stiftelsen .SE

Projektledare

Anna-Stina Takala, Regionbibliotek Stockholm