

# Internet för alla

Erfarenheter av utbildning i Internetkunskap från pilotprojekt som .SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur) har bedrivit.



**.se**

## Förord

Idag står 1,7 miljoner svenskar helt utanför Nätet, oftast som en följd av bristande dator- och Internetkompetens. Dessa människor har sämre chanser att få jobb, de kan inte använda Internetbanken och de har inte tillgång till alla de nättjänster som såväl myndigheter som företag hänvisar till. De som inte behärskar Internet får betala ett högt pris.

Många drar felaktigt slutsatsen att det bara är äldre som saknar datorkunskaper och att frågan därmed skulle lösa sig av sig själv på sikt, men icke-användarna finns i alla åldersgrupper. Ofta handlar det om människor som har lägre inkomster och utbildningsnivå, vilket naturligtvis förstärker ett redan existerande utanförskap.

Desto fler som är digitalt delaktiga desto större blir samhällsvinsterna. För många ger Internet ökad livskvalitet. För alla är det ett verktyg för integration och samhällsinkludering. Internet blir ett allt viktigare redskap för att skapa arbetstillfällen, som gör oss konkurrenskraftiga i det globala kunskapssamhället.

”Internet för alla” är ett måste.

Vi vill tacka Åke Modée, Institutet för Analys och Utveckling, som tagit fram underlaget för denna skrift.

.SE (Stiftelsen för Internetinfrastruktur)

## Internet för alla – erfarenheter från projekten

.SE inledde ett satsningsområde – Internet för alla – under 2009 för att öka kunskapen om Internet hos människor som av en eller annan anledning helt saknar eller har dåliga kunskaper om datorer och Nätet. Under 2009 påbörjades sex projekt, varav ett har avslutats. Vår förhoppning är att projekten kan fungera som erfarenhets- och inspirationskälla för andra aktörer, som vill genomföra aktiviteter för att öka den digitala delaktigheten i Sverige.

Omkring 2 000 deltagare i projekten har hittills fått utbildning i Internetanvändning. De flesta är tidigare icke-användare utan Internetkunskaper. Nedan följer några gemensamma erfarenheter från projekten, som därefter presenteras.

### Glädje och nyfikenhet

Det verkar som att alla vill lära sig att använda Internet. Tidigare hinder som arbete, teknikrädsla, jag är för dum, detta är inget för mig, jag är för gammal, försvinner ofta vid de första och viktiga introduktionsmötena. Möten som visar möjligheter och väcker engagemang. Reaktionen blir ofta: "Är det inte svårare".

Att lära sig lite om Internet ger upphov till glädje och optimism hos de flesta deltagare. Allt eftersom de lär sig hantera Internet ökar också självförtroendet. Att kunna använda Internet påverkar ofta livet på ett positivt sätt. Att inte kunna använda Internet är den nya tidens analfabetism.

När deltagarna har kommit över "datortröskeln" och upptäcker möjligheterna har de bara blivit mer och mer kunskapstörstiga.

### Oändliga möjligheter

Deltagarna lär sig tidigt att hantera e-post, söka information om till exempel tågtider, att söka nyheter eller att läsa tidningar på nätet. Att betala räkningar, delta i sociala nätverk, chatta, telefonera och ta del av underhållning är mer tidskrävande.

Internet är vad man själv önskar och gör det till. Det finns deltagare som nu använder Internet för släktforskning eller aktiehandel.

### Det krävs inga tekniska kunskaper

Internet är inte längre en fråga om komplex teknik eller bredband. Det är mer som att cykla. För att använda Internet eller för att cykla behövs vissa färdigheter, men inga kunskaper om datorns eller cykelns konstruktion. Alla behöver inte nya motorvägar eller 100 Mbit per sekund, där man kan ladda ner en långfilm på 90 sekunder. De flesta kommer att klara sig med ADSL eller mobilt Internet. Mobilt Internet kommer snart att bli lika vanligt, som mobiltelefonen är idag.

### Livets nödortf

Om man måste kämpa för att få ekonomin att gå ihop varje månad är kostnader för kurser, datorer och bredband lågprioriterade. Om man dessutom saknar kunskaper om Internet är det svårt att se möjligheterna och att uppleva behovet av att kunna gå ut på nätet. De flesta deltagare har kommit till projektens utbildningar tack vare att det inte har kostat något mer. Information om kursen fick de ofta från någon i sin närhet, som helt enkelt berättade om den.

## **Ideella eldsjälur**

Eldsjälar kan vi alla bli, var och en utifrån sina personliga förutsättningar. Alla kan vi bidra till gemenskap och trivsel genom att visa omtanke och intresse för varandra. Många är beredda att ta på sig större uppgifter och ansvar, som ledare av eller handledare i en Internetkurs.

Ideella eldsjälar är en avgörande resurs i projekten. De är IT-kunniga pensionärer, ungdomar, lärare, bibliotekarier med flera – personer som utan ersättning vill arbeta med att utbilda i Internetkunskap. I de flesta projekt har eldsjälarna gått en kortare utbildning som behandlar studiematerial och pedagogik.

## **Praktisk handledning**

På många arbetsplatser och bland ungdomar lär man av varandra. Det kan handla om att använda mobiler eller Internet. Även om man vet hur allt fungerar handlar det om att få praktiska kunskaper. Man behöver praktik! Detta gäller inte minst för deltagarna i projekten.

Den svaga punkten i projekten har genomgående varit resurser till personlig handledning, såväl under som efter utbildningen. Utan en organiserad personlig handledning under längre tid finns det risk för att kunskaperna varken utvecklas eller tillvaratas.

## **Kunskap väcker behov**

När möjligheterna med Internet blir uppenbara är det många av deltagarna som under eller efter utbildningen skaffar sig Internet hemma. Många fastigheter har redan bredband installerade. Men alla hyresgäster kan inte använda Internet och kanske därför inte är anslutna.

# **Biblioteken i Östergötland kraftsamlar**

Biblioteken har en viktig roll i samhällsutvecklingen. Biblioteken erbjuder fri tillgång till kunskap och kompetens. Men dagens stora informationsflöde ställer krav på biblioteken. Inte bara för att vara med i utvecklingen och erbjuda datorer med Internetuppkoppling, utan också att ha kompetens och resurser att handleda i användning av nya medier.

## **Lägre Internetanvändning än riksgenomsnittet**

Även om fler och fler använder Internet är det fortfarande många som inte gör det. En undersökning som Länsbibliotek Östergötland har utfört visar att i östgötakommunerna är den digitala klyftan större jämfört med landets kommungenomsnitt. Av de 1 300 intervjuade var 35 procent ovana eller väldigt ovana vid att använda Internet. I universitetsstaden Linköping var det färre men på andra orter desto högre, framför allt i glesbygden.

## **Internetutbildningar på biblioteken en succé**

Med projektmedel från .SE har östgötabiblioteken fått extra möjlighet att ge grundläggande Internetgenomgångar för nybörjare. Satsningen kallas "Nytta och nöje på nätet". Fokus ligger på att minska den digitala klyftan, främja flexibelt lärande, integration och social delaktighet samt underlätta för samarbete mellan folkbildningsaktörer, föreningar och utbildningsaktörer.

Internetguidningarna är en stor succé. Genom en bred informationskampanj har biblioteken i elva kommuner lockat till sig nya besökare, de flesta äldre, invandrare, men även unga. Närmare 1 000 östgötar har på tre månader fått uppleva möjligheterna och lära sig grunderna i att använda Internet.

## **Olika former för olika behov**

Internetguidningen genomförs både individuellt och i grupp. Tanken är att pröva olika former för att se hur biblioteken bäst kan använda sina resurser, men också kunna möta olika behov. Följaktligen erbjuds en kurs i bibliotekets regi, en gratis studiecirkel som genomförs i samarbete med studieförbund och genom individuell handledning.

Ideella insatser från pensionärer, bibliotekarier och andra är en viktig resurs. På många ställen har där det saknades datorer har det först fått ordnats.

## **Biblioteken har viktig samhällsuppgift**

På mindre orter finns det sällan kvar någon samhällsservice. Att bo och leva på små orter fordrar kunskap om och tillgång till Internet. Samtidigt är det just på sådana orter som Internet används minst, men vilja finns. Genom projektet och eldsjälur har studiecirkelar kunnat starta.

Internet får en allt viktigare roll i framtidens informations- och kunskapssamhälle. Ju fler personer som kan hantera eller har tillgång till Internet desto större blir välfärsvinsterna. Här har biblioteken en resurskrävande samhällsuppgift.

## **Internet – även för hemlösa**

Syftet med projektet Internet för alla – även hemlösa var att utbilda och stimulera till användning av Internet bland de boende i Stiftelsen Hotellhem i Stockholm för att de ska kunna få en bostad, söka arbete och hålla kontakt med myndigheter, familj och vänner.

Hotellhem hjälper personer som av olika anledningar har hamnat utanför ett vanligt boende. Hotellhem har 2 300 lägenheter runt om i Stockholm, som liknar studentbostäder. Här kan de boende lär sig att ta hand om sig själva, betala hyran med mera.

## **Identitet på Nätet av betydelse**

Utmaningarna som Internet innebär för hemlösa är något Hotellhem arbetat med i flera år. Genom detta projekt har Hotellhem börjat se på nätet som en stödfunktion för hemlösa. Om man etablerar en identitet på Internet kan man sköta så mycket i sitt liv den vägen.

Utbildningen var av stor betydelse för deltagarna. De bostadslösa fick ett känslomässigt kvitto på att de kunde något som de flesta andra i samhället kan. Deras självförtroende ökade påtagligt och det fick effekter även på andra områden. Runt de publika datorerna träffades de boende och umgicks, något som inte förekom tidigare. De som deltagit i utbildningen kom också till handledarna i andra ärenden på ett annat sätt än tidigare. Internetutbildningen hade en social effekt som var påtaglig, något som alla handledare vittnat om.

De som deltog i utbildningen hade lätt att komma tillbaka till handledarna för att fråga om råd angående IT- och Internetfrågor. Även de som inte deltagit i någon kurs fick personligt stöd av personalen.

## **Internetutbildning – numera en del av verksamheten**

De boendes intressen spände över ett brett fält – det fanns inga tydliga mönster utom att den personliga historien alltid var viktig. Nedslag i denna skapade också starka upplevelser. En person kunde återknyta kontakten med sitt musikintresse, andra började använda Internetbanken, någon hittade sin mamma på nätet och andra återknöt kontakten med sina barn. Att få en neutral adress, om än virtuell, var av stor betydelse för flera boende, särskilt i kontakt med tänkbara arbetsgivare eller hyresvärdar.

Projektet är avslutat. Stiftelsen för Hotellhem följer upp projektet i egen regi och har beslutat att Internetutbildningen ska bli en del av den ordinarie verksamheten under 2010.

## IT-ikapp för nya svenskar

Projektet IT-ikapp handlar om att överbygga klyftor i samhället och att sprida kunskap om att använda Internet bland nya svenskar. Grundläggande Internetutbildning för nya svenskar som saknar Internetvana är ett verktyg för integration och samhällsinkludering. Projektets målgrupp är nya svenskar i Järva-området, (Tensta, Rinkeby, Kista med omnejd). Många i området kommer från Afrika, Mellanöstern och Asien och har bristande kunskaper i svenska språket och liten erfarenhet av det latinska alfabetet. IT-ikapp är ett pilotprojekt, som provar hur gratis utbildning i grundläggande Internetkunskap bör och kan utformas på ett effektivt sätt.

Abdulkader Habib, rektor för Kista Folkhögskola, berättar om skolan och projektet.

### Vad är Kista Folkhögskola?

Skolan etablerades för tre år sedan och är politiskt obunden, med demokratiska och islamiska principer, bland annat alla människors lika värde. Vi vill följa upp den ursprungliga folkhögskoletraditionen genom att hjälpa nya svenskar att utveckla lokalsamhället med kunskap, kooperativ och nybyggaranda.

### Hur har projektet påverkat skolan?

Skolans verksamhet på grundskole- och gymnasienivå är oförändrad. IT och nya svenskar är ett växande område. Det handlar om data- och Internetkunskap, men är också ett nödvändigt inslag i andra utbildningar, som språk, vård och film. Genom projektet har vi etablerat samarbete med invandrarföreningar, myndigheter, bibliotek, studieförbund och folkhögskolor, som ger betydligt fler möjlighet till Internetkunskap. I samarbete med Stockholms universitet har vi ordnat datasalar i Tensta och Botkyrka. Vi har också startat en högskolekurs för arbetslösa ungdomar, som ett steg in i högskolesystemet. Det handlar om att tillvarata områdets mänskliga resurser.

### Vilka är de viktigaste lärdomarna i projektet hittills?

Det stora intresset för att få kunskap om Internet, och glädjen bland dem som har fått utbildning. De vill, kan och känner sig som samhällsmedborgare. Det andra är eldsjälarna, oftast datakunniga ungdomar som efter en kort pedagogikkurs, har genomfört kurser i "sin invandrarförening" och personligen stöttat sina elever. Det tredje och på sikt helt avgörande är alla nya samarbetspartners, invandrarföreningar, studieförbund, Stockholm Universitet, som alla vill minska den digitala klyftan.

### Finns det något du önskar dig av kommunen?

Kommunen bör samordna alla aktörer, som skolor, bostadsföretag, förvaltningar, banker med flera, så att Internet blir en drivkraft och inte ett hinder för de nya svenskarna. Det är också önskvärt att invandrare tidigt lär sig hantera datorer och Internet, helst redan i början av SFI-utbildningen. Lär man sig IT lär man sig mer och snabbare. Det blir lättare att lära sig det latinska alfabetet, lättare att lära sig svenska, enklare att förstå den svenska kulturen och det ökar självförtroendet. I år ställs kraven att eleverna ska göra sina prov på Internet, men det finns inga krav att lära ut nödvändig kunskap för att klara av detta.

## Livskvalitet för äldre

Somliga kan tycka att äldre människor inte behöver lära sig Internet. Men när äldre lär sig att använda Internet gör de det oftast med stor glädje. Samtidigt skapas underlag för betydande samhällsvinster.

Utöver att kunna söka och hitta information och nyheter, hålla kontakt med familj och vänner finns möjlighet för äldre att öka sina kunskaper om hälsofrågor, sjukdomar, symptom, läkemedel och egenvård. Den som vill ha råd, förnya läkemedelsrecept eller diskutera ett specifikt problem med sin läkare kan inom en snar framtid göra detta via videosamtal över Internet, samtidigt som läkaren kan mäta blodtryck och puls. Det senare är en av många vårdtjänster som Internet möjliggör.

### Äldrevården kräver Internet

När andelen äldre ökar samtidigt som antalet yrkesverksamma inom vård och omsorg kanske kommer att minska blir IT och Internet en avgörande resurs för en god äldrevård med hög kvalitet, inte minst i glesbygden. Att lära så många äldre som möjligt att använda Internet är på sikt ett måste om vi vill upprätthålla äldre människors livskvalitet.

Internetanvändningen bland äldre är lägre jämfört med yngre åldersgrupper. Omkring 80 procent av svenskarna använde Internet regelbundet under 2008, men i åldersgruppen 65-74 år är bara 35 procent Internetanvändare.

### Bokbuss i Norrtälje

I Norrtälje kommun har TioHundraförvaltningen, en samarbetsorganisation mellan Norrtälje Kommun och Stockholms Läns Landsting, startat ett projekt i syfte att öka Internetanvändningen bland äldre.

Målgruppen är dels äldre som bor i någon form av äldreboende, 700 personer, dels 5 300 över 65 år som bor på landsbygden. Målsättningen är att i möjligaste mån tillfredsställa de äldres utbildningsbehov och därmed öka deras Internetanvändning.

En rad aktiviteter har genomförts, exempelvis informationsmöten, studiecirklar och utplacering av datorer på äldreboenden. Det finns anledning att särskilt nämna två aktiviteter, som gör projektet unikt. Det är dels en ordentlig utbildning av ideella cirkelledare dels en bokbuss för att ge en första introduktion till Internet.

Bokbussen har under helgerna utrustats med en storbilds-tv och datorer och åkt till mindre orter. Där har äldre under några timmar fått en apitretare för att lära sig Internet. Många har besökt bussen och nya studiecirklar planeras.

### Ideella handledare

En hake för att genomföra alla studiecirklar var bristen på lärare och handledare. En efterlysning av intresserade fick stort gensvar. Många anmälde intresse att ideellt ställa upp som Internetlärare för äldre. Att lära äldre kräver intresse, tålmod och förståelse, förutom kunskaper.

Närmare 20 personer har gått en femdagarsutbildning, vilket på avgörande sätt ökat möjligheterna för de äldre att få Internetutbildning. Norrtälje är en glesbygdskommun. Förhoppningsvis kommer Internetanvändningen att minska avstånden för de äldre, bidra till livsglädje och på sikt säkra en god och kostnadseffektiv äldrevård.

## Alla ungdomar kan inte Internet

Många lever i tron att alla ungdomar behärskar Internet, men i själva verket finns det unga svenskar som sällan eller aldrig använder Internet. Unga människor som saknar digital kompetens har bland annat sämre förutsättningarna att få arbete och söka bostad.

Internet för allas projekt i Värmdö kommun vänder sig till ungdomar i åldern 15-25 år med liten eller ingen datorvana, men som vill lära sig grundläggande dator- och Internetkunskap. Idag pågår kurser för cirka 50 ungdomar, där de får goda möjligheter till personligt stöd. De flesta ungdomar kommer från socialt och ekonomiskt svaga hushåll. Många är flyktingar och invandrare, som inte alls eller bara delvis har gått i svenska skolor. Kurserna drivs till stor del ideellt. För många ungdomar har kurserna blivit en viktig social träffpunkt. Syftet med kursen är att öka upptäckarlusten och självkänslan hos deltagarna.

### Youtube men inte Wikipedia

De flesta ungdomar har Internet hemma och ägnar en hel del tid åt att lyssna på musik, chatta, se videofilmer, sköta ett onlinespel eller se på Youtube. Däremot vet inte alla hur man hittar skolan, banken eller busstidtabellen. De behärskar inte Internet med de krav som skolan och samhället ställer. På kursen får de lära sig att söka fakta, lösa problem, hantera bilder bland annat, som allt fler arbetsgivare förutsätter att nyanställda kan.

Vid kursens slut får alla deltagare ett gymnasiebetyg i datorkunskap. Det unika med projektet är att ungdomarna under kursen får personlig tillgång till en liten bärbar dator med mobil Internetuppkoppling. Det kan ses som en morot, men framförallt är det en metod för att göra Internet till något eget – att göra det levande. Det är naturligtvis också ett verktyg för att göra läxorna.

## Föreningar lär ut Internet

Serbiska kulturföreningen Sloga driver tillsammans med Eritreanska kvinnoföreningen och Somaliska föreningen i Uppsala studiecirkel som inriktar sig på att ge föreningens medlemmar dator- och Internetkompetens. Kurserna har en datorlärare och ungdomar som arbetar ideellt och assisterar datorläraren. De kan hjälpa kursdeltagarna på deras egna språk, det vill säga på tigrinja, somaliska och serbiska.

### Lär sig utföra vardagliga saker på Nätet

Cirkeldeltagarna är vuxna nybörjare, i huvudsak kvinnor, som bland annat vill lära sig att betala räkningar, mejla och boka biljetter via Internet. Sloga arbetar för att öka integrationen i Sverige genom att uppmuntra ett ömsesidigt utbyte av livserfarenheter och kunskaper mellan olika grupper. Internetkurserna har också skapat nya gränsöverskridande sociala relationer. Kursens elva deltagare vittnar om vad den har gett dem.

### Vad har hindrat dig att ta steget ut i Internetvärlden tidigare?

- Kunskapshandikapp.
- Hade inte tid.
- Vågade inte, kände mig dum.
- Bristande kunskaper.
- Intresset.
- Kostnaden.



- Ej medveten om betydelsen.
- Ingen dator, mycket arbete.
- Inte sökt kunskap.

#### **Hur har Internet påverkat ditt liv?**

- Utan Internet blir man på sikt handikappad.
- Det är bra att det finns för att kommunicera, ta reda på saker, skicka bilder med mera.
- Nu kan jag skriva på jobbet, och inte behöva be andra att göra det.
- Bra. Jätteroligt, bra. Ja det känns bra.
- Man har inte tråkigt, många tv-kanaler. Mer intresserad ju mer man lär sig.
- Mycket intressant.
- Kunskap ger glädje, massor man kan göra, jätteroligt. Innan jag kunde Internet kände jag mig som om jag inte kunde läsa och skriva.

#### **Har du Internet hemma, på jobbet eller hos andra?**

- Fyra hade skaffat sig Internet på grund av kursen och ytterligare två är på väg att göra det.
- Fyra hade Internet hemma sedan tidigare.
- För en var det inte aktuellt att skaffa Internet.
- Det vill säga att sex av sju som före kursen inte hade Internet har, eller kommer att skaffa Internet.