

# INSATSER FÖR DIGITAL KOMPETENS PÅ FOLKBIBLIOTEKEN

En studie om folkbibliotekens arbete  
med digital delaktighet

**av Ida Norberg**

**På uppdrag av SKL, Digidelnätverket och Kungliga biblioteket**

Tack till de intervjuade biblioteken:

Härnösands bibliotek  
Katrineholms bibliotek  
Motala bibliotek  
Sundsvalls stadsbibliotek  
Åsele bibliotek

Pia Brink, länsbiblioteket i Västerbotten

Samt till alla kommunbibliotek som tagit sig tid att svara på enkäten.

**Stort tack till Jennie Olofsson för stöd och support**

# Innehåll

Sammanfattning av rapportens resultat .....	5
Inledning.....	7
Om rapporten.....	8
Syfte och bakgrund.....	8
Avgränsningar .....	9
Disposition .....	9
Om enkäten .....	9
Om intervjuerna.....	10
Digital delaktighet - definition .....	10
Tidigare studier .....	11
Resultat och analys.....	12
Insatser för digital delaktighet på folkbiblioteken.....	12
Vilka aktiviteter anordnas på biblioteken i syfte att öka medborgarnas digitala kompetens?.....	12
Vilka insatser utför biblioteken inom digital delaktighet utöver planerad programverksamhet? .....	24
Orsaker till att inte erbjuda aktiviteter i syfte att öka den digitala delaktigheten.....	26
Styrdokument till grund för bibliotekens arbete med digital delaktighet.....	27
Samarbeten .....	30
Integritetsfrågan .....	32
Personalens kompetensbehov inom det digitala området .....	34
Några exempel från verksamheten .....	38
Kommunövergripande samarbeten i Västernorrlands län .....	38
Digidelcenter på biblioteken .....	39
Digitalt = tillgängligt? .....	41
Digitalt samarbete över kommunförvaltningsgränserna .....	43
Digitala servicecenter .....	43
Slutsatser – insatser för digital kompetens på folkbiblioteken.....	47
Slutord .....	49
Referenser.....	50
Tidigare studier .....	50
Bilaga 1. Enkäten .....	52
Bilaga 2. Intervjuer om insatser för digital kompetens på folkbiblioteken - frågor.....	55
Bilaga 3. Intervjuer - sammandrag .....	57
Intervju med bibliotekschef Susanne Hägglund, Härnösands bibliotek .....	57
Intervju med bibliotekschef Hanna Rasmussen, Katrineholms bibliotek .....	60

Intervju med Birgitta Hellman Magnusson, Motala bibliotek .....	63
Intervju med Helene Swenne, Sundsvalls stadsbibliotek.....	66
Intervju med Åsa Johnson-Persson, bibliotekschef Åsele bibliotek .....	69

# Sammanfattning av rapportens resultat

Denna rapport kartlägger folkbibliotekens insatser för digital delaktighet under 2016. Rapporten bygger på resultat utifrån dels en enkät som SKL skickat ut till alla 290 kommuner i landet, och dels utifrån intervjuer med 5 bibliotek angående digital delaktighet. Enkäten besvarades av 91 % av kommunerna, och resultatet visar att 80 % av dessa erbjuder programaktiviteter i syfte att öka den digitala kompetensen.

Aktiviteter som syftar till att öka medborgares kompetens inom områden som informationssökning, digital teknik, läsförbättring och bibliotekets egna tjänster toppar listan över aktiviteter som anordnas. Fler än hälften av de 80 % som har programverksamhet för digital delaktighet, erbjuder aktiviteter som syftar till att öka kunskaperna om offentligt finansierade samhällstjänster. Ungefär hälften erbjuder också aktiviteter som handlar om information och/eller stöd på andra språk än svenska och lättläst svenska om digital kompetens. Nära hälften anordnar också verksamhet för digital delaktighet riktad till barn. 80 % motsvarar 210 kommuner.

Det är tydligt i enkäten att majoriteten av kommunbiblioteken anordnar aktiviteter för digital delaktighet i samband med kampanjveckor som Get online week och eMedborgarveckan. Det är betydligt färre som anordnar detta varje vecka eller någon gång/månad. Detta belyser det faktum att kampanjveckorna är viktiga för biblioteken, eftersom de då har en nationell eller internationell kampanj i ryggen som hjälper till att lyfta arbetet med digital delaktighet.

Studien visar också att det är få kommunbibliotek som inte erbjuder några aktiviteter alls som rör digital delaktighet. De kommunbibliotek som inte erbjuder aktiviteter under 2016, har haft program tidigare eller planerar att ha nästa år. De som inte erbjuder någon aktivitet överhuvudtaget hänvisar till bristande intresse hos medborgarna eller lågt deltagande i tidigare genomförda program, men också till att behovet bemöts direkt i informationsdiskarna. Ytterligare en orsak som anges är att behovet är så diversifierat att det är svårt att finna en lämplig nivå för programverksamhet inom området. Det skulle vara intressant med behovsanalys för att undersöka vilka behov av kompetens medborgarna behöver. Det verkar finnas en motsättning mellan behovet som märks i diskarna och lågt deltagarantal i aktiviteterna.

De viktigaste slutsatserna av denna studie är:

- Biblioteken erbjuder flertal varierade aktiviteter inom det digitala området. Flera aktiviteter syftar till att öka kunskaper om digitala samhällstjänster. Många bibliotek erbjuder digital första hjälp eller andra former av handledda träffar där användarnas hjälpbehov är utgångspunkten.
- Nästan hälften av kommunbiblioteken använder kampanjveckorna Get online week och eMedborgarveckan som en möjlighet att anordna aktiviteter för digital delaktighet, och drygt hälften anordnar aktiviteter året runt. Det ena utesluter inte det andra.
- Bibliotekspersonalen möts av många frågor av digital typ i det vardagliga arbetet bakom informationsdisk. För att ha möjlighet att bemöta behovet behövs

kompetenshöjande insatser inom områden som Medie- och informationskunnighet (MIK) och handledning/pedagogik.

- Bibliotek med väl utvecklat samarbete med IT-strateg och kommunledning, samt över kommunförvaltningsgränserna, och med en gemensam strategi för det digitala utvecklingsarbetet, har kommit långt i arbetet för digital delaktighet.
- Det saknas ett tydligare uppdrag kring folkbildande insatser för digital delaktighet på en bred front. Ett sådant uppdrag kan lyfta bibliotekens roll så att fler förstår att bibliotek är en plats för kunskapsinhämtning på flera olika plan.

# Inledning

*“Alla måste ges möjlighet att utveckla och fördjupa sin digitala kompetens eftersom digitaliseringen är grundläggande för utvecklingen av hela vårt moderna samhälle” (SOU 2015:28, s 12)*

Den digitala utvecklingen går framåt i rasande fart. Myndigheter, kommuner, företag och föreningsliv verkar på nätet, och utvecklar också digitala tjänster. Ett IT-politiskt mål är att Sverige ska bli bäst i världen på digitaliseringens möjligheter (<http://www.regeringen.se/rappporter/2011/10/n2011.12/>). I takt med att fler samhällstjänster blir digitala måste också befolkningen bli digitalt kompetenta. Enligt undersökningen *Svenskarna och internet 2016*, har idag 93 % av befolkningen tillgång till nätet och 82 % använder internet dagligen (s.5). Det visar ganska tydligt att digital teknik har införlivats i vårt vardagsliv på ett sådant sätt att vi inte kan undvika den. Men det är också viktigt att tänka på, att bara för att bredbandet byggs ut och internet blir tillgängligt, betyder inte det per automatik att alla kan använda det. 630 000 personer i Sverige räknas som icke-användare av internet, och av dem är ungefär en sjättedel över 75 år (*Svenskarna och Internet 2016*, s.7). Det är oroväckande att många inte använder digital teknik, då allt fler samhällstjänster blir digitala och andra alternativ inte alltid erbjuds.

I takt med att digitaliseringen av vårt samhälle går framåt så har också biblioteken fått anpassa sin verksamhet och kompetens. I många fall försöker också bibliotek ligga i framkant när det gäller att tillhandahålla ny teknik för medborgarna, och arbeta folkbildande med digital kunskap. Se exempelvis Kista bibliotek som tillhandahåller green screen, podcast-teknik, och filmredigeringsverktyg för sina användare, och de Digitala center som byggs upp på exempelvis biblioteken i Motala och Sundsvall. Att ta del av ny teknik, att kunna hantera den och förstå hur det funkar är också en del av att vara digitalt delaktig.

Internet är en plats där kunskap sprids men det är också lätt att desinformera, och även likrikta. Biblioteken har alltid haft rollen som fri åsiktsbildare, vars utbud ska spegla olika sidor, ur demokratiskt perspektiv. Källkritik, informationssökning och förmåga att bedöma information är en central demokratisk fråga, och biblioteken arbetar mycket med den typen av kunskapsförmedling. Bibliotekslagen stadgar också att bibliotek ska ”verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning” (SFS 2013:801, § 2). De ska vidare ”verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet” (§ 7). Det unika med biblioteken är också att de är tillgängliga för alla grupper. Några grupper är enligt lag speciellt viktiga, som barn och ungdomar, personer med särskilda behov och de med annat modersmål än svenska. Men biblioteken är öppna för bred allmänhet och kan därmed ses som en unik aktör i det offentliga Sverige.

Att bibliotek har, och ska ha, aktiviteter som syftar till att öka den digitala kompetensen är inte helt självklart, och den här studien syftar till att kartlägga bibliotekens aktiviteter som bidrar till den digitala delaktigheten, samt lyfta biblioteken som en viktig aktör när det gäller digital folkbildning.

# Om rapporten

## Syfte och bakgrund

Rapporten har som syfte att kartlägga vad de svenska folkbiblioteken erbjuder medborgarna när det gäller digital teknik, handledning och kompetens. Kartläggningen genomförs på uppdrag av SKL (Sveriges kommuner och landsting) och Digidelnätverket.

Digidelnätverket samordnar bland annat de två kampanjveckorna Get online week och eMedborgarveckan. Get online week är en europeisk kampanj initierad av Telecentre Europe och som syftar till att öka den digitala kompetensen hos medborgare i hela Europa.

(<http://getonlineweek.eu/>). I Sverige samordnar Digidelnätverket veckan genom att ta emot anmälningar och utvärderingar, tillhandahålla marknadsföringsmaterial och informera om kampanjen via pressmeddelanden och sin hemsida. eMedborgarveckan är ett nationellt initiativ initierat och samordnat av Digidelnätverket i syfte att öka medborgares digitala medverkan såväl som kompetens (<http://digidel.se/emedborgarveckan/>). Deltagande aktörer i respektive vecka har dock eget ansvar för planering och genomförande såväl som för ekonomiska och personella resurser. Aktörer som medverkar i kampanjerna, är olika typer av samhällsinstitutioner som exempelvis bibliotek, myndigheter och andra kommunala aktörer, men även näringsliv och organisationer. Digidelnätverket skickar efter varje genomförd kampanjvecka ut enkäter till deltagande aktörer om vad som gjorts. Materialet har med tiden blivit stort, och det är uppenbart att aktörer som bibliotek spelar en viktig roll i att driva ett digitalt folkbildande arbete. Därför föddes tanken att kartlägga vad biblioteken faktiskt gör, för att lyfta den roll de idag har och också visa på den kraft och kompetens som finns på våra folkbibliotek. Alla län i Sverige har också signerat regeringens avsiktsförklaring för att ta fram regionala digitala agendor.

(<https://skl.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/digitaldelaktighetoppenhet/regionaldigitalagenda.7158.html>) Att se på vilket sätt arbetet med de digitala agendorna i länen bidrar till ökad digitalisering kommer att ”under lång tid framöver vara svårt att bedöma” enligt Digitaliseringskommissionen (SOU 2015:28, s.21). Den här rapporten kan bidra till att ge en bild av vad som görs på kommunal nivå som i direktkontakt med kommuninvånarna syftar till att öka den digitala kompetensen.

Uppdraget att genomföra studien gavs först till Jennie Olofsson, bibliotekskonsulent på Länsbiblioteket Västernorrland, som också har drivit frågan att lyfta folkbibliotekets roll i arbetet med digital delaktighet. Tillsammans med Hanna Johansson, utvecklingsledare Regionbibliotek Stockholm, SKL och Elisabet Rundqvist på Kungliga biblioteket utformade hon enkäten och intervjufrågorna, samt grunden till rapporten. Regionbibliotek Stockholms enkätstudie användes bland annat som grund för frågorna. Då Jennie Olofsson gick vidare till ny anställning, gavs uppdraget att sammanställa rapporten vidare till Ida Norberg, bibliotekarie på Sundsvalls stadsbibliotek. Ida arbetar bland annat med digitala utvecklingsfrågor. Finansiellt stöds rapporten av Kungliga biblioteket.

Studien kartlägger kommunbibliotekens aktiviteter som bidrar till digital delaktighet under år 2016. Den bygger på enkätsvar från 264 kommunbibliotek, samt djupintervjuer med totalt 5 bibliotek. Intervjuerna genomfördes med respektive bibliotekschef samt några anställda på biblioteken. En intervju genomfördes också med länsbiblioteket i region Västerbotten med anledning av det nyligen sjösatta projektet Digitalt servicecenter på 3 kommunbibliotek i Västerbottens län.



SKL hade uppdraget att skicka ut enkätformulär elektroniskt till alla kommunbibliotek i landet, samt sammanställa resultatet. Samtliga 290 kommuner fick enkäten. Svarefrekvensen på nära 91 % bidrar till att studien ger en heltäckande bild av vad biblioteken faktiskt gör när det handlar om att öka den digitala kompetensen hos befolkningen.

Rapporten presenteras på SKL:s konferens *Det offentliga rummet* 31 maj 2017.

## Avgränsningar

Studien gäller folkbiblioteken och inkluderar huvudbiblioteket, stadsdelsbibliotek och filial. Skolbiblioteken är exkluderade.

Även tiden i sig blev en avgränsande faktor. Det var från början tänkt att fler bibliotek skulle intervjuas, men tiden blev den avgörande faktorn för hur många bibliotek som valdes ut. Uppdraget att skriva rapporten och genomföra intervjuerna lämnades över till ny författare två månader innan deadline. Tiden blev således en avgörande faktor.

Ytterligare en avgränsning är den tidsperiod enkäten avser – studien lyfter fram det som gjorts under år 2016. I några öppna svar i enkäten, samt i en del av intervjuerna, framkommer att det inte bara är under 2016 som aktiviteter genomförts, utan att det är en del av den årliga programverksamheten. Men enkäten syftar till att enbart ta reda på vad biblioteken anordnat under just 2016.

## Disposition

Efter de inledande kapitlen om rapporten följer resultatdelen, där både enkät- och intervjuresultatet presenteras och analyseras. Sedan följer några exempel ur verksamheten utifrån de intervjuer som genomförts, samt ett exempel från direkt verksamhet i Västernorrlands län. Rapporten avslutas med en kort diskussion om de viktigaste slutsatserna, samt med ett slutord. Intervjuerna redovisas i sammandrag i bilaga 3.

## Om enkäten

Enkäten skickades till samtliga kommuner, med en önskan om att få ETT samlat enkätsvar från folkbiblioteket i alla kommuner (d.v.s. exkl. skolbibliotek och inkl. huvudbibliotek, stadsdelsbibliotek, filial). Insamlingsperioden var mellan 30 januari – 27 februari 2017. Enkäten öppnades dock upp efter deadline, då flera bibliotek önskade delta i enkäten efter svarstidens slut. Data från enkäten sammanställdes av SKL. Den utformades av Hanna Johansson, utvecklingsledare Regionbibliotek Stockholm, Jennie Olofsson, dåvarande bibliotekskonsulent på Länsbiblioteket Västernorrland och Elisabet Rundqvist, Kungliga biblioteket i samarbete med handläggare på SKL.

Enkäten innehåller 8 antal frågor i syfte att främst ta reda på:

- *Hur många* av kommunbiblioteken som anordnar verksamhet i syfte att öka allmänhetens digitala kompetens
- *Vilka* aktiviteter biblioteken anordnar för att öka den digitala kompetensen
- *Hur ofta* aktiviteter som syftar till att öka den digitala kompetensen anordnas
- Om det finns *styrdokument* som reglererar det digitala folkbildningsarbetet
- Om biblioteket *samarbetar* med andra aktörer och isåfall vilka

Enkätmaterialen bifogas i bilaga 1.

## Om intervjuerna

Intervjuerna syftar till att få en djupare förståelse för vad som ligger bakom att biblioteken anordnar aktiviteter för att öka den digitala kompetensen. En viktig aspekt som inte fanns med i enkäten är frågan om hur mycket och vad bibliotek gör som *inte* är planlagd verksamhet som rör digital handledning. Detta var något som flera bibliotek kommenterade i enkäten. Intressant är också att undersöka vilka styrdokument som styr den digitala verksamheten och om det finns övergripande styrdokument utöver biblioteksplanerna. Även integritetsfrågan fördjupas i intervjuerna, då det inte fanns utrymme i enkäten att vidareutveckla den frågan. Ytterligare en aspekt som vissa enkätcommentarer belyser är personalens kompetens. Denna fråga fördjupas också i intervjuerna.

Totalt intervjuades 5 bibliotek; Härnösands bibliotek, Katrineholms bibliotek, Motala bibliotek, Sundsvalls stadsbibliotek och Åseles bibliotek. Intervjuerna genomfördes med respektive bibliotekschef, samt med tre anställda. De anställda anges som informant 1, 2 respektive 3 i rapporten. Biblioteken valdes ut dels utifrån enkätsvaren, men också utifrån tidigare kunskap om bibliotekens digitala arbete. Västernorrlands län prioriterades. Frågorna är utarbetade av Jennie Olofsson, tidigare bibliotekskonsulent på Länsbiblioteket Västernorrland med tillägg av Elisabet Rundqvist, Kungliga biblioteket.

De fem bibliotekscheferna är:

Susanne Hägglund, Härnösands bibliotek

Hanna Rasmussen, Katrineholms bibliotek

Birgitta Hellman Magnusson, Motala bibliotek

Helene Swenne, Sundsvalls stadsbibliotek

Åsa Johnson-Persson, Åsele bibliotek

Utöver intervjuerna med biblioteken genomfördes också en intervju med Pia Brink, bibliotekskonsulent på Länsbiblioteket i Västerbotten, med anledning av det nystartade projektet med digitala servicecenter i Västerbottens län. Den intervjun genomfördes av Jennie Olofsson. De övriga intervjuerna genomfördes av rapportförfattaren.

Alla intervjuerna är sparade på ljudfil. Intervjufrågorna bifogas i bilaga 2.

Ett sammandrag av intervjuerna redovisas i bilaga 3.

## Digital delaktighet - definition

Rapporten handlar om bibliotekens insatser för digital delaktighet. Begreppet digital delaktighet hänger ihop med digital kompetens. Det är svårt att vara digitalt delaktig om den digitala kompetensen saknas. Digitaliseringskommissionens definition av digital kompetens ur betänkandet *Gör Sverige i framtiden – digital kompetens* lyder:

”Digital kompetens utgörs av i vilken utsträckning man är förtrogen med digitala verktyg och tjänster samt har förmåga att följa med i den digitala utvecklingen och dess påverkan på ens liv” (SOU 2015:28, s.102)

Digitaliseringskommissionen delar också in digital kompetens i fyra livsområden; privatliv, samhällsliv, utbildning och arbetsliv (SOU 2015:28, s.103). Privatliv rör ”kommunikation, informationsinhämtning, lärande, konsumtion [...] och eget skapande” (s 104). Samhällsliv handlar om ”de verksamheter som berör människor som medborgare i samhället” (s.115). Med utbildning menas ”det svenska utbildningsväsendets [...] målsättning att ge individer de kunskaper och förmågor de behöver för att påverka sina livsförutsättningar och sin framtid” (s. 126). Arbetsliv handlar om arbetstagares digitala kompetens som en del av tillväxt och konkurrenskraft (s.132).

Att vara digitalt delaktig handlar om att inneha den kompetens som behövs för att klara de krav ett digitalt samhälle ställer inom alla de områden som nämnts ovan. Med digital delaktighet menas, i den här rapporten, att ha kunskap att använda digitala verktyg och tjänster för att kunna ta del av samhället, både på ett offentligt och privat plan, ur ett demokratiskt perspektiv.

## Tidigare studier

Tidigare publicerade studier inom området digital delaktighet har rört delar av bibliotekens digitala arbete. Exempelvis kan det handla om översiktsstudier som *Bibliotek 2015* (Ranemo, 2016), där vissa aktiviteter för ökad digital kompetens beskrivs utifrån hur mycket det anordnas, mer än att det specificeras vad och för vem. *Utredning kommunala bibliotek* (Niklasson, 2012) handlar om e-böcker på biblioteken, och berör således det digitala beståndet. Ovanstående studier är utgivna av Kungliga biblioteket.

*Regional biblioteksverksamhet* (Ranemo, 2013) kartlägger länsbibliotekens arbete. I den studien beskrivs även översiktligt länsbibliotekens verksamhet med att öka den digitala kompetensen, till exempel i samband med Digidel-projektet.

I *Riksrapport 2016 – aktuell utveckling inom det svenska biblioteksväsendet* (2016), utgiven av Svensk biblioteksförening, beskrivs bibliotekens tekniska resurser, e-bokbestånd, webb och wifi, samt aktivitetstillfällena som rör verksamhet inom det digitala området. I denna studie lyfts också bibliotekens roll som viktig aktör i det digitala kompetenslyftande arbetet för barn och unga i skolverksamhet. En roll som skolbiblioteken har, och som i många fall folkbibliotek också får då de är det enda närliggande bibliotek eleverna har att tillgå.

En annan viktig studie som också Svensk biblioteksförening ligger bakom är *Bibliotekslagen enligt lagstiftaren* (2015), där bibliotekens demokratiska och lagstadgade uppdrag tydliggörs. Här lyfts också digital kompetens som en del av bibliotekets uppdrag.

Digidelnätverket sammanfattar också varje år de aktiviteter som genomförts av landets bibliotek och av andra aktörer under kampanjveckorna Get online week och eMedborgarveckan, utifrån de utvärderingar deltagande aktörer skickar in. Dessa rapporter ger också en bild av bibliotekens insatser för digital delaktighet (t ex:

<http://digidel.se/gow/gow16-rapport/>)

## Resultat och analys

I detta avsnitt redovisas och analyseras resultatet av både enkäten och intervjuerna. Observera att varje kommun har gett ETT samlat svar som gäller hela folkbiblioteksverksamheten i kommunen. Svaren innefattar således huvudbibliotek, stadsdelsbibliotek och filial.

I analysen används begreppen *kommunbibliotek*, *bibliotek* eller *kommuner*, och då menas alltså den samlade folkbiblioteksverksamheten innefattande huvudbibliotek, stadsdelsbibliotek och filial.

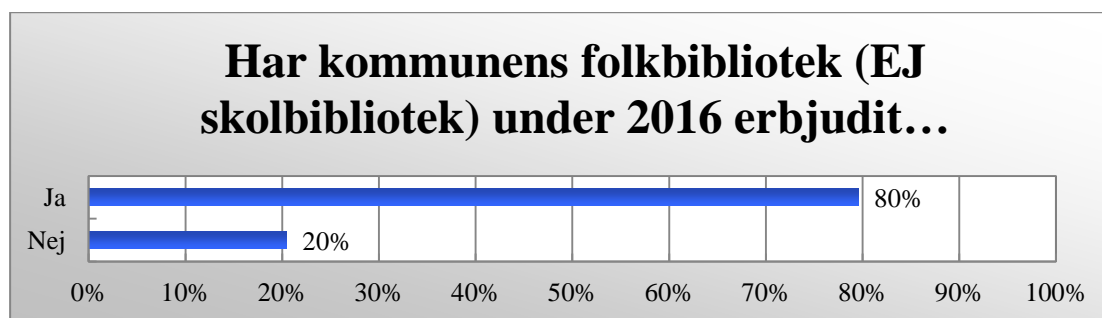
Analysen utgår från de 210 kommuner som svarat att de anordnat aktiviteter under 2016.

### Insatser för digital delaktighet på folkbiblioteken

Enkätresultatet visar tydligt att det pågår en aktiv insats för digital delaktighet på folkbiblioteken. Av 290 kommuner har 264 svarat på enkäten. Av dessa anordnar 80 % av kommunbiblioteken aktiviteter som syftar till att öka medborgarnas kompetens inom det digitala området. Av de 20 % som inte erbjudit den sortens aktiviteter under 2016 är det flera som anger orsaker som tyder på att aktiviteter har gjorts tidigare år eller planeras inför nästa. Det är ett fåtal som menar att behovet av den här sortens digitala kompetensutveckling saknas. Några diskuterar dock personalens avsaknad av kompetens inom det digitala området, som en anledning till att man valt att inte erbjuda aktiviteter av detta slag.

Har kommunens folkbibliotek (EJ skolbibliotek) under 2016 erbjudit aktiviteter som syftar till att öka invånarnas digitala kompetens?

	Antal	Procent
<b>Ja</b>	210	80%
<b>Nej</b>	54	20%
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>



### Vilka aktiviteter anordnas på biblioteken i syfte att öka medborgarnas digitala kompetens?

Enkäten var uppbyggd så att på frågan om vilka aktiviteter biblioteken genomför, gavs svarsalternativ. Biblioteken kunde kryssa i det som gällde dem, och det gavs också utrymme för egna tillägg. Att beakta är att de första svarsalternativen i denna fråga är aktivitetskategorier. Utöver dessa fanns ytterligare svarsalternativ på mer detaljerad nivå som var frivillig för biblioteken att fylla i. De första kategori-indelade svarsalternativen ger en

övergripande bild av bibliotekens aktiviteter, medan den andra mer detaljerade ger en inblick i vad biblioteken faktiskt erbjuder.

De kategori-indelade exemplen på programlagd verksamhet, där respondenterna också fick fylla i hur ofta denna typ av aktivitet erbjuds, är:

- Allmän information om digital teknik
- Information/stöd om bibliotekets egna tjänster
- Information/stöd med fokus på grundläggande teknisk kompetens/e-tjänster
- Information/stöd med fokus på eget deltagande/skapande, t ex bildhantering och programmering
- Information/stöd med fokus på olika myndigheters e-tjänster
- Information/stöd med fokus på informationssökning
- Information/stöd på andra språk än svenska och lättläst svenska om digital kompetens

Det är viktigt att inte bara ta reda på *vad* folkbiblioteken gör, utan också kartlägga *hur ofta* aktiviteter görs. Svaren kan tydliggöra skillnaden mellan olika biblioteks frekvens av aktiviteter och ge underlag till framtida studier om varför skillnaden finns. Nedan redovisas hur ofta en viss aktivitet erbjuds. Några av kommunbiblioteken har också kryssat i svarsalternativet *Vet ej* på denna fråga. Detta innebär alltså att de utför aktiviteten men inte kan svara på hur ofta.

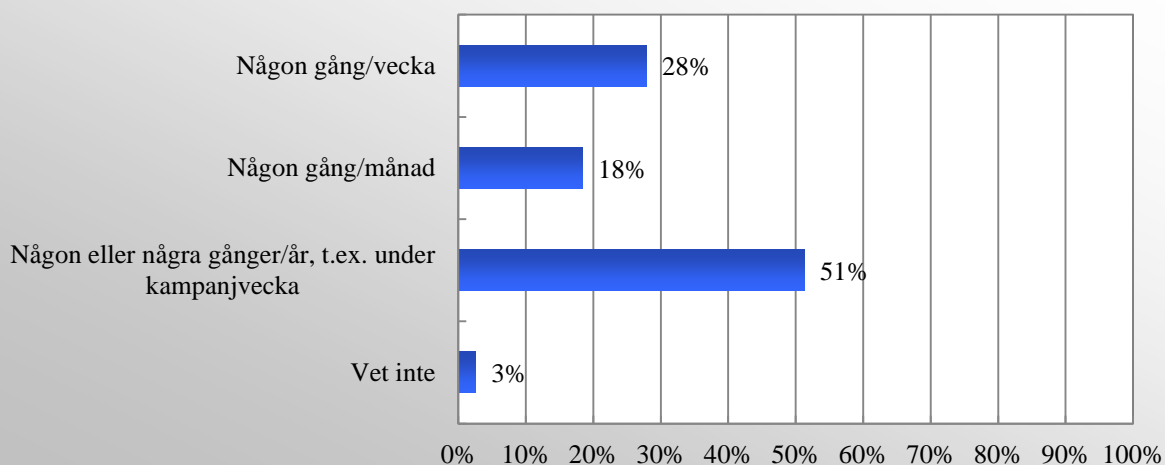
Observera att det i enkätresultatet finns en diskrepans mellan antal kommunbibliotek som svarat *att* de anordnar en viss aktivitet och *hur ofta* de anordnar den. Detta förklaras med att det i enkäten var möjligt att enbart fylla i svaret *Hur ofta* utan att fylla i *att* aktiviteten anordnas. I resultatet nedan redovisas enbart de svar som anger hur ofta aktiviteten anordnas.

### Allmän information om digital teknik

158 av 210 kommuner har svarat på hur ofta de anordnar aktiviteter inom detta område. Lite drygt hälften (51 % eller totalt 81 kommuner) anordnar denna typ av aktivitet i samband med kampanjveckor som eMedborgarveckan eller Get online week - dvs någon gång under året. 28 % anger att de anordnar detta någon gång/vecka och 18 % anger svarsalternativet någon gång/månad.

	Antal	Procent
Någon gång/vecka	44	28%
Någon gång/månad	29	18%
Någon eller några gånger/år, t.ex. under kampanjvecka	81	51%
Vet inte	4	3%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>100%</b>

## Allmän information om digital teknik

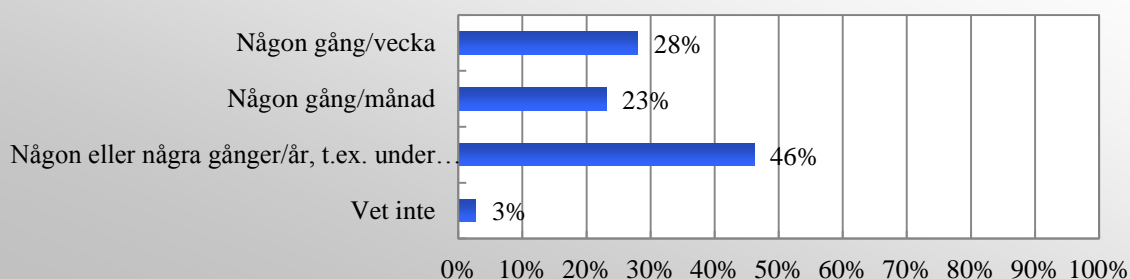


### Information/stöd om bibliotekets egna tjänster

182 av 210 kommuner svarar att de anordnar denna typ av aktivitet. 46 %, alltså närapå hälften anordnar det i samband med kampanjveckor. Det motsvarar 81 kommunbibliotek. 28 % anordnar den här typen av aktivitet 1 gång/vecka och 23 % någon gång/månad.

	Antal	Procent
Någon gång/vecka	51	28%
Någon gång/månad	42	23%
Någon eller några gånger/år, t.ex. under kampanjvecka	84	46%
Vet inte	5	3%
<b>Total</b>	<b>182</b>	<b>100%</b>

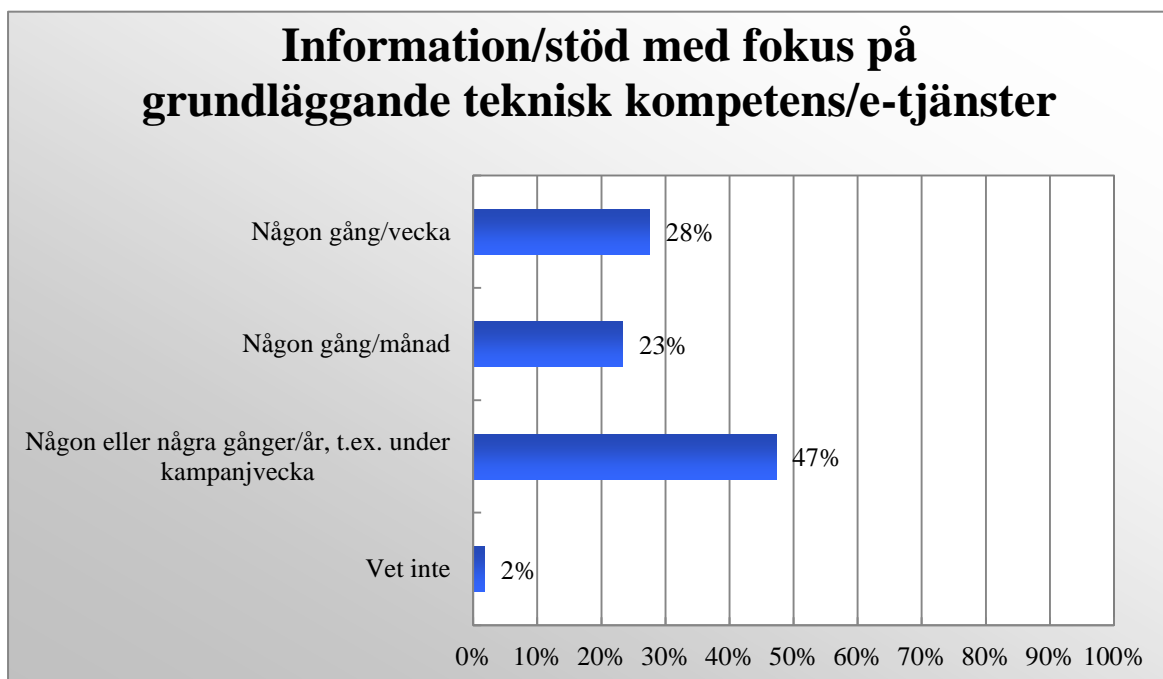
## Information/stöd om bibliotekets egna tjänster



### Information/stöd med fokus på grundläggande teknisk kompetens/e-tjänster

167 kommuner av 210 har svarat på denna fråga. 47 % anger att detta anordnats i samband med kampanjveckorna. Detta motsvarar 84 kommunbibliotek. 28 % svarar 1 gång/vecka och 23 % någon gång/månad.

	Antal	Procent
Någon gång/vecka	46	28%
Någon gång/månad	39	23%
Någon eller några gånger/år, t.ex. under kampanjvecka	79	47%
Vet inte	3	2%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

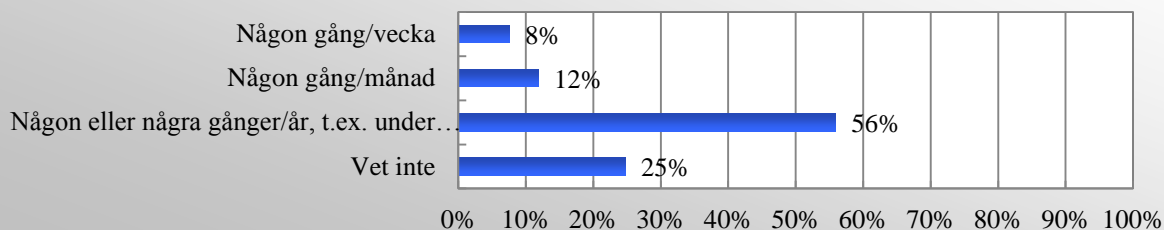


### Information/stöd med fokus på eget deltagande/skapande, t ex bildhantering och programmering

93 av 210 kommuner svarar att de anordnar den här typen av aktivitet. 56 % anordnar det i samband med kampanjveckor och 8 % 1 gång/vecka. 12 % anordnar detta någon gång/månad. Här svarar också 23 kommuner (25 %) att de inte vet hur ofta aktiviteten anordnas.

	Antal	Procent
Någon gång/vecka	7	8%
Någon gång/månad	11	12%
Någon eller några gånger/år, t.ex. under kampanjvecka	52	56%
Vet inte	23	25%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

## Information/stöd med fokus på eget deltagande/skapande, t.ex. bildhantering och programmering

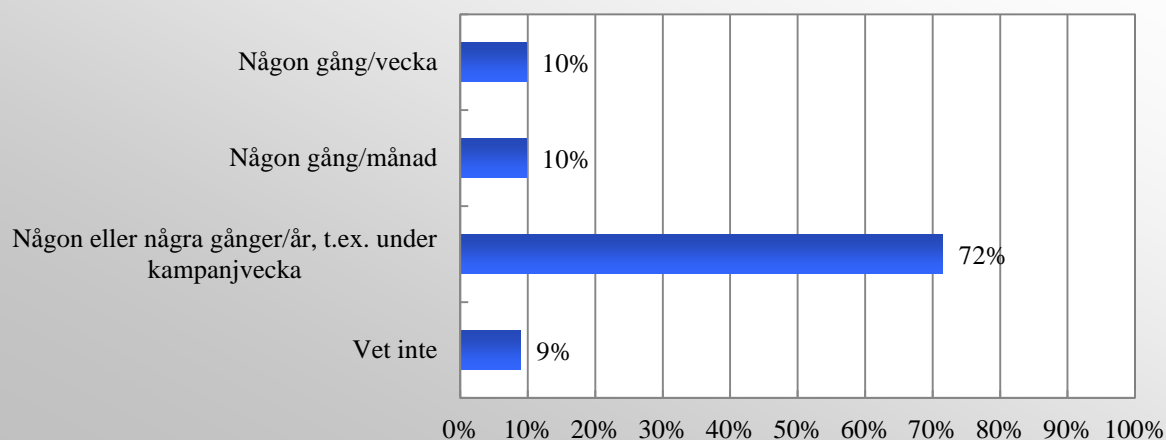


### Information/stöd med fokus på olika myndigheters e-tjänster

123 av 210 kommuner svarar att de anordnat den här typen av aktivitet. 72 % av dem gör detta i samband med kampanjveckorna, 10 % någon gång/vecka och lika många någon gång/månad.

	Antal	Procent
Någon gång/vecka	12	10%
Någon gång/månad	12	10%
Någon eller några gånger/år, t.ex. under kampanjvecka	88	72%
Vet inte	11	9%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

## Information/stöd med fokus på olika myndigheters e-tjänster

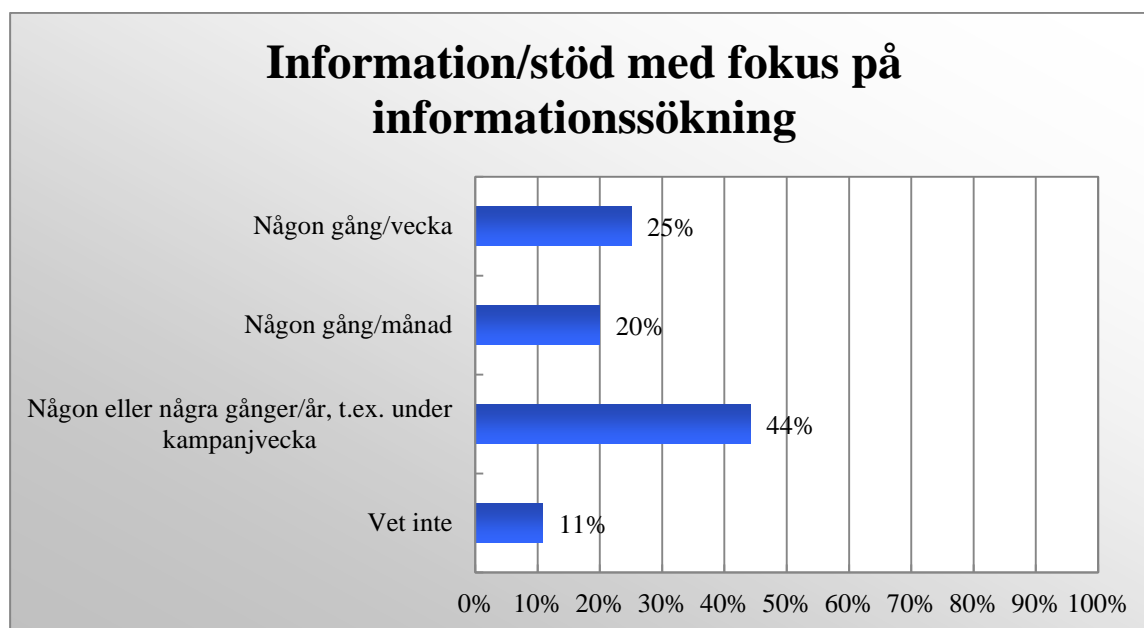




### Information/stöd med fokus på informationsökning

120 av 210 kommuner svarar att de anordnar denna aktivitet. 44 % av kommunbiblioteken gör det i samband med kampanjveckor. 25 % anordnar den här typen av aktivitet 1 gång/vecka och 20 % någon gång/månad.

	Antal	Procent
Någon gång/vecka	30	25%
Någon gång/månad	24	20%
Någon eller några gånger/år, t.ex. under kampanjvecka	53	44%
Vet inte	13	11%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

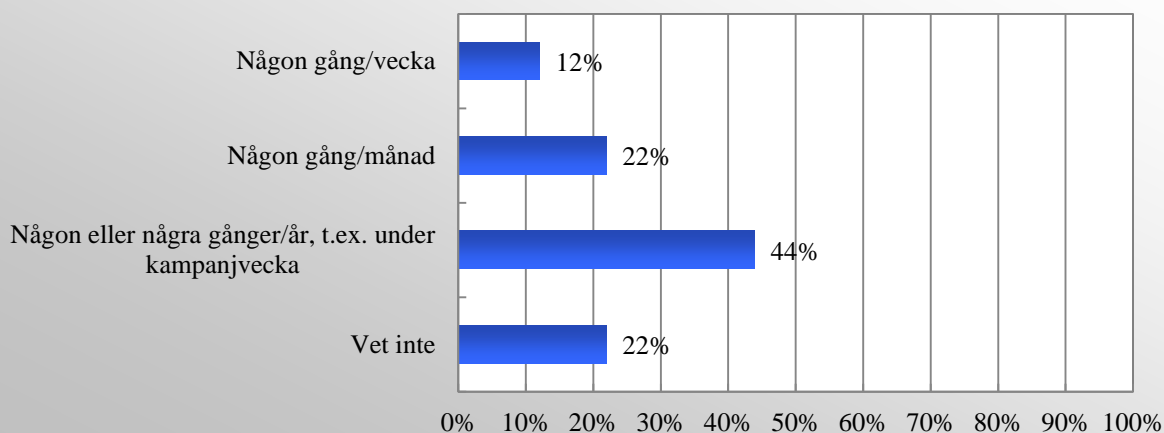


### Information/stöd på andra språk än svenska och lättläst svenska om digital kompetens

91 av 210 kommuner anordnar aktiviteter som hamnar under denna kategori. 44 % av dem anordnar detta under kampanjveckorna, 12 % 1 gång/vecka och 22 % någon gång/månad.

	Antal	Procent
Någon gång/vecka	11	12%
Någon gång/månad	20	22%
Någon eller några gånger/år, t.ex. under kampanjvecka	40	44%
Vet inte	20	22%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

## Information/stöd på andra språk än svenska och lättläst svenska om digital kompetens

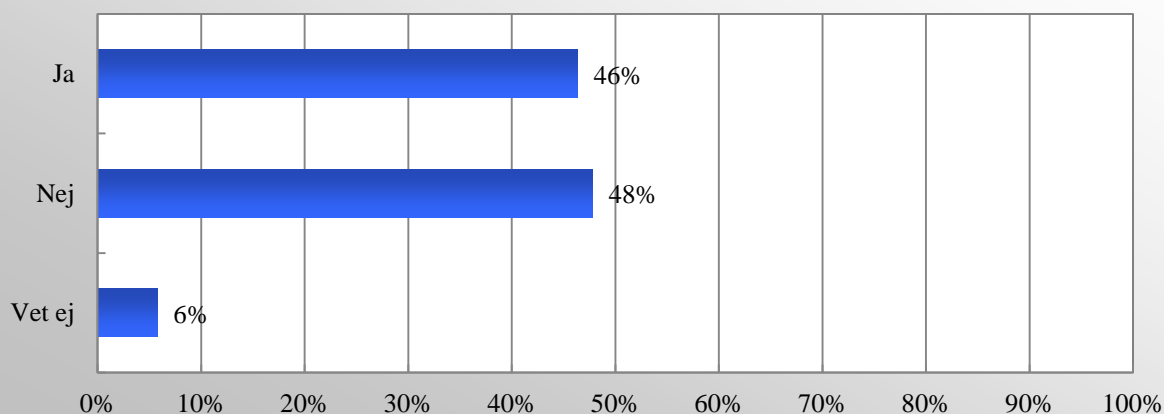


## Har kommunens folkbibliotek erbjudit aktiviteter som syftar till att öka barns (3-12 år) digitala kompetens och, eller medie- och informationskunnighet under 2016?

Även barn och unga är en prioriterad målgrupp, och av 207 kommuner som svarat på frågan har ungefär hälften angett att de anordnar program inom det digitala området för barn.

	Antal	Procent
<b>Ja</b>	96	46%
<b>Nej</b>	99	48%
<b>Vet ej</b>	12	6%
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

## Har kommunens folkbibliotek erbjudit aktiviteter som syftar till att öka barns (3-12 år) digitala ko...



Aktiviteter som syftar till att öka medborgares kompetens inom områden som informationssökning, digital teknik, läsförbättring och bibliotekets egna tjänster toppar listan över aktiviteter som anordnas. Ungefär en tredjedel av de 264 kommunbibliotek som svarat på enkäten, anordnar också aktiviteter som syftar till att öka kunskaperna om offentligt finansierade samhällstjänster. En tredjedel erbjuder också aktiviteter som handlar om information och/eller stöd på andra språk än svenska och lättläst svenska om digital kompetens.

Kommunernas svar visar också att nära hälften av biblioteken anordnar aktiviteter i samband med kampanjveckor som Get online week och eMedborgarveckan. Ungefär lika många har program även under resten av året, om än olika ofta. 72 % av 123 kommunbibliotek har program under kampanjveckorna som rör information om myndigheters olika e-tjänster. Det är betydligt färre (10 % var) som anordnar aktiviteter av det slaget någon gång i veckan respektive någon gång i månaden. Detta indikerar att samarbete mellan bibliotek och samhällsaktörer utvecklas i samband med kampanjveckorna, men att det saknas kontinuitet i detta samarbete.

De kategorisvar som redovisats ovan ger en övergripande bild av bibliotekens aktiviteter, men det är också intressant att synliggöra specifika aktiviteter. Ungefär hälften av de kommunbibliotek som anordnar aktiviteter (107 av 210) har svarat att de kan precisera de aktiviteter som anordnas. Observera att här finns ett bortfall på 11 kommuner, då 199 kommuner totalt har svarat på frågan. Det vill säga, 11 kommuner har inte svarat på denna fråga alls. 92 kommuner har svarat *Nej*, att de inte preciserar sina aktiviteter.

Kan du precisera vilka aktiviteter för att öka invånarnas digitala kompetens som erbjudits under 2016?

	Antal	Procent
<b>Ja</b>	107	54%
<b>Nej</b>	92	46%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>100%</b>

För att lättare åskådliggöra bibliotekens svar kategoriseras de i övergripande ämnesområden. Kategorierna har utarbetats utifrån Digitaliseringskommissionens uppdelning av vad digital kompetens innefattar, i delbetänkandet *Gör Sverige i framtiden - digital kompetens*.

- ”Kunskaper att söka information, kommunicera, interagera och producera digitalt
- Färdigheter att använda digitala verktyg och tjänster
- Förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker
- Motivation att delta i utvecklingen” (SOU 2015:28, s.103)

Utifrån dessa delas folkbibliotekens aktiviteter in i följande kategorier: *Medie- och informationskunnighet (MIK)*, *Digitalt skapande*, *Samhällsinformation*, *Flerspråkighet och integration* samt *Läsförbättring aktiviteter*.

Kopplat till digitaliseringskommissionens indelning innefattar *MIK* (Medie- och informationskunnighet), kunskaper som rör att söka information och hantera digital teknik, men omfattar också aktiviteter som bidrar till en djupare förståelse för det digitala samhället. *Digitalt skapande* omfattar aktiviteter som syftar till att öka kunskaperna om hur man kommunicerar, interagerar och producerar digitalt. *Samhällsinformation* innefattar att känna till offentligt finansierade tjänster på kommunal, myndighets - och länsnivå, samt ha förmåga

att använda dem. Detta motsvarar digitaliseringskommissionens kompetensnyckel *Förståelse för den transformering som digitaliseringen innebär i samhället med dess möjligheter och risker* men också *Motivation att delta i utvecklingen*.

Utöver dessa kategorier, som direkt kan härledas till Digitaliseringskommissionens definition, tillkommer kategorierna *Flerspråkighet och integration* och *Läsfrämjande aktiviteter*. Den först nämnda motsvarar egentligen alla ovan nämnda kategorier från Digitaliseringskommissionen, då aktiviteterna syftar till att öka nyanländas kunskaper och förståelse för digitala tjänster, såväl som att öka språkkunskaperna i syfte att underlätta integration. Läsfrämjande aktiviteter handlar till exempel om färdigheter att använda digitala verktyg som läsplattor och läsappar, men kan också ge förståelse och motivation till digitaliseringens utveckling.

Flera av aktiviteterna skulle kunna hamna i mer än en kategori men i den här studien är principen 1 kategori per aktivitet. I tabellen redovisas både de färdiga svarsalternativen biblioteken kunde kryssa i under denna fråga, och de aktiviteter de själva angett i tillägg till svarsalternativet *Annat, ange vad*. Hela tabellen från enkätresultatet bifogas i slutet av detta avsnitt.

<b>MIK</b>	<b>Digitalt skapande</b>	<b>Samhällsinformation</b>	<b>Flerspråkighet och integration</b>	<b>Läsfrämjande</b>
Digital första hjälpen	Släktforskning	E-legitimation	Resurser för språkträning	Undervisning och vägledning om att låna e-böcker
Öppet hus med möjlighet att ställa egna frågor	Sociala medier	Bank-ID	Offentliga tjänster med tolkstöd	Visning av olika lästekniker
Tillfällen att testa teknik som biblioteket tillhandahåller	Att skriva på Wikipedia	Kommunens e-tjänster	Information om Sverige-länsstyrelsens gemensamma portal för samhällsinformation för nyanlända	Om talböcker /Legimus
Källkritikföreläsningar	Programmering	Kommunens konsumentrådgivare		
Panelsamtal/debatter om digitalisering/e-samhälle	Bildhantering	Försäkringskassans e-tjänster		
Bibliotekets databaser	Att göra film	Migrationsverkets e-tjänster	Alla väljare - en lättläst sajt om politik från Myndigheten för Tillgängliga medier	
Informationssökning/sökfunktioner	Att skapa med 3D-skrivare	Skatteverkets e-tjänster		
Surfplattor, mobiltelefoner	Använda Word-program	1177 Vårdguiden		
E-post	Spelhjäp - Minecraft och Pokemon Go	Lokaltrafiken/digitala tidtabeller		
Ladda upp filer	Teknikfika för barn	Att hitta och boka resor		
Gör datorn säker	Makerspace med robotbygge	Hur man hittar lägenhet/bostad		
Internetsäkerhet	Scratch för barn	Banktjänster		
Taltidningar				

Lokal press	Att se film	Att söka bidrag/stipendier		
Appar för synskadade	VOD – Video on Demand	Hitta utbildningar /CSN		
IPad-kurser		No hate-dagen		
Nätprat för föräldrar				
Pressreader				

Sammanfattningsvis så toppar MIK tillsammans med läsfrämjande verksamhet listan över aktiviteter som anordnas, tillsammans med Samhällsinformation. Aktiviteter som rör *talböcker/Legimus* och att låna *e-böcker* hamnar i topp. Detta erbjuds av 82 respektive 81 % av de 107 kommunbibliotek som specificerar aktiviteterna. Båda dessa är läsfrämjande aktiviteter samt innefattar kunskaper i att använda teknik som läsappar och att kunna ladda hem en e-bok eller talbok.

Att aktiviteter som handlar om Medie- och informationskunnighet, och läsfrämjande hamnar i topp, passar väl ihop med bibliotekets läsfrämjande uppdrag. I lagen stadgas det i § 2.

”Biblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska främja litteraturens ställning och intresset för bildning, upplysning, utbildning och forskning samt kulturell verksamhet i övrigt.” (SFS 2013:801).

Till prioriterade målgrupper hör också personer med annat modersmål än svenska (§ 5, SFS 2013:801).

”Det största behovet där vi lägger nuvarande resurser är att hjälpa och ge stöd till nyanlända och invandrargrupper, med olika typer av samhällsservice och blanketthjälp på personlig nivå” (en kommenterar ur enkäten).

Nära en fjärdedel av de 107 kommunbibliotek som specificerar aktiviteterna, erbjuder program som rör *språkträning* och visningar av *digitala tjänster på nätet med särskild inriktning mot nyanlända*. En femtedel anordnar aktiviteter som syftar till att informera om exempelvis *länsstyrelsernas gemensamma webbplats Information om Sverige*. Det är dock få som anordnar aktiviteter som syftar till att visa *offentliga tjänster med hjälp av tolkstöd*. Våldig få har också aktivt visat sidan *Alla väljare – en lättläst sajt om politik*.

Aktiviteter som syftar till att öka kunskaperna om *bibliotekets webbplats* samt *handhavande av surfplattor och/eller mobiltelefoner* är något som flera av kommunbiblioteken gör. 74 % lär ut om bibliotekets webbplats och lika stor andel arbetar med att öka den tekniska kompetensen när det gäller att använda surfplattor och mobiltelefoner. Ungefär hälften av kommunbiblioteken anger att de har aktiviteter som syftar till att *ge information och/eller stöd med fokus på grundläggande teknisk kompetens/e-tjänster*. 65 % anordnar exempelvis tillfällen som *Digital första hjälpen*. Fler än hälften anordnar liknande aktiviteter som går under andra namn. Att använda en surfplatta eller en mobiltelefon hör till grundläggande teknisk kompetens och biblioteken har också uppdraget att bidra ”[...] till att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning [...]” (SFS 2013:801, § 7). Om du inte vet hur en surfplatta används kan du inte heller använda den för

kunskapsinhämtning. Grunden är att lära sig hur tekniken fungerar. Flera av aktiviteterna som hamnar under kategorin MIK handlar om handledda drop-in tillfällen, digital första hjälp, e-hjälp osv. Aktiviteterna är helt och hållet behovsstyrda. Många frågar efter grundläggande hjälp och då skapas behovet av att anordna kurstillfällen. På en kurs kan det också dyka upp annan efterfrågan som leder till en ny kurs inom detta område. Det framkom till exempel i intervjun med informant 2.

Offentligt finansierade samhällstjänster är också något som flera bibliotek visar i samarbete med respektive myndighet eller kommunförvaltning. *Kommunens e-tjänster* hamnar i topp. 37 % av de 107 kommunbibliotek som specificerar aktiviteterna visar dessa. *Banktjänster* är också en e-tjänst som flera bibliotek handleder i, tillsammans med bankerna (30 %). Vidare följer *1177 Vårdguiden* som har samarbete med drygt en femtedel av biblioteken. Det samma gäller *lokaltrafiken*.

*Skatteverket, Migrationsverket och Försäkringskassans tjänster* visas av något fler än en sjättedel av kommunbiblioteken. Flera bibliotek ägnar också särskild tid åt att öka medborgarnas kunskaper när det gäller tjänster som *att hitta och boka resor, hur man söker bostad, och att söka bidrag/stipendier*.

Digitalt skapande innefattar aktiviteter som använda *sociala medier, att skriva på Wikipedia, programmering, bildhantering, att göra film och använda 3D-skrivare*. Närapå hälften av kommunbiblioteken anordnar aktiviteter som syftar till att öka kunskaperna om *sociala medier*. *Programmering* är något som lite fler än en femtedel av biblioteken anordnar aktiviteter kring. Exakt vad programmering innefattar är inte helt klarlagt, men till exempel kan det handla om samarbete med föreningen Coder Dojo. Coder Dojo är en förening som arbetar aktivt med att öka kunskaper i programmering hos barn och ungdomar mellan 7-17 år (<http://coderdojo.se/>). I intervju med Katrineholms bibliotek framgick också att där finns kompetens nära tillhands i form av KomTek – en kommunal fritidsverksamhet som erbjuder aktiviteter med inriktningen teknik och entreprenörskap för barn och unga (<http://www.katrineholm.se/KomTek/KomTek/KomTek/>).

21 % anordnar aktiviteter som rör *filmskapande*, men det är bara några få bibliotek (6 %) som har workshops i att *skriva på Wikipedia*. Lika få anordnar aktiviteter som rör *skapande med 3D-skrivare* (8 %).

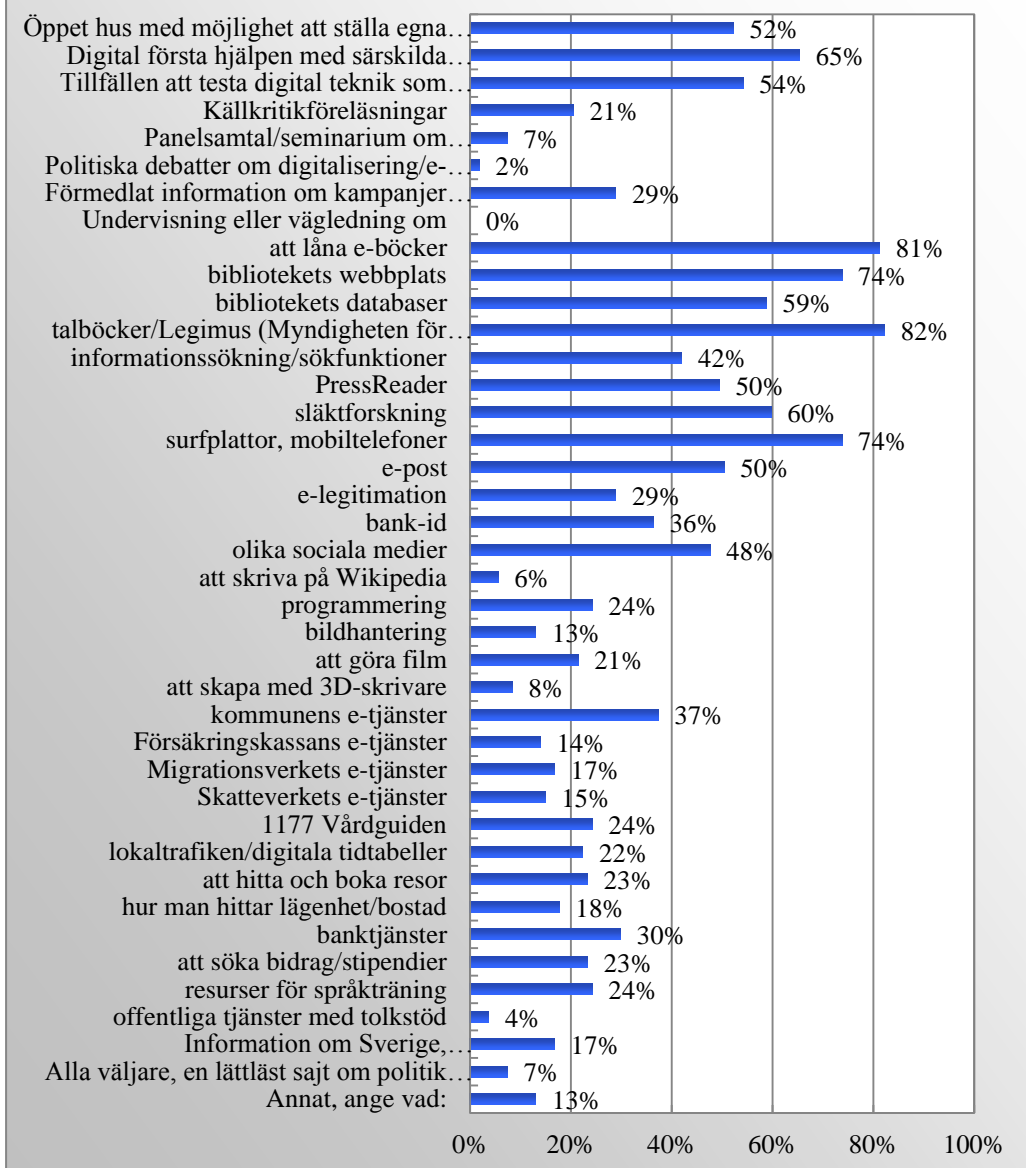
*Nationella nätkampanjer* som exempelvis No hate-dagen deltar ungefär en tredjedel av biblioteken i. Det är däremot ytterst få som anordnar aktiviteter som syftar till att fördjupa kunskaperna om det digitala samhället genom *politiska debatter* eller *seminarier*. Här rör det sig om 2 % respektive 7 % av biblioteken.

Det är tydligt i enkäten att majoriteten av kommunbiblioteken anordnar aktiviteter för digital delaktighet i samband med kampanjveckor som Get online week och eMedborgarveckan. Det är betydligt färre som anordnar detta varje vecka eller någon gång/månad. Detta belyser det faktum att kampanjveckorna är viktiga för biblioteken, eftersom de då har en nationell eller internationell kampanj i ryggen som hjälper till att lyfta arbetet med digital delaktighet.

”Så länge de nationella kampanjveckorna finns kommer vi nog att lägga extra krut då, eftersom det blir automatisk marknadsföring” (ur intervju med Åsa Johnson-Persson, bibliotekschef på Åsele bibliotek)

Variationen och utbudet av aktiviteter är stort. Det är uppenbart att biblioteken tar ett stort ansvar för digitala kompetenshöjande insatser. Det är också tydligt att biblioteken väljer aktiviteter som ligger nära den egna verksamheten, samt försöker bygga samarbeten med andra offentligt finansierade aktörer.

## Markera de aktiviteter som erbjudits under 2016.



## Vilka insatser utför biblioteken inom digital delaktighet utöver planerad programverksamhet?

Det digitala hjälpbehovet är stort, vilket uppmärksammats i det vardagliga mötet med användarna. I exempelvis Katrineholm satsas det på de digitala kampanjveckorna, men dagligen möter bibliotekspersonalen frågor som rör till exempel digital teknik. Det kan vara utskriftsproblem, program som inte fungerar osv. Användarna har möjlighet att boka en bibliotekarie, en tjänst som främst studenter använder sig av idag, men som riktar sig till alla som behöver hjälp med det digitala. Snåriga frågor där besökaren behöver mycket tid, kan hänvisas vidare till drop-in-tillfället som biblioteket erbjuder, eller till möjligheten att boka en bibliotekarie. På Motala bibliotek erbjuds besökarna handledning vid speciella handlednings- och drop-in-tillfällen. Väldigt många besökare har behov av hjälp med tekniska frågor, utskriftsproblematik, mail, ladda ner en e-bok, hjälp med läs- och ljudboksprogram och så vidare.

I enkäten saknas det en fråga som rör hur biblioteken handleder och stöttar sina användare när det gäller det digitala området, utöver planerad programverksamhet. Att denna fråga saknades framhölls av flera kommunbibliotek. I slutet av enkäten kunde informanterna lägga till egna kommentarer. Flera av kommentarerna rör just allt bibliotekspersonalen gör inom detta område i informationsdiskarna. Biblioteken påpekar att vägledning och stöd när det gäller det digitala sker varje dag i mötet med användaren. Några bibliotek menar också att i och med att detta sker behövs inte särskilda programverksamheter, eftersom den digitala kunskapen ändå sprids. De flesta bibliotek erbjuder publika datorer för sina besökare, och i samband med det hjälper personalen också till med problem som kan uppstå.

Det är viktigt att lyfta fram denna mer eller mindre dolda verksamhet, då det också kan vara en bidragande orsak till att biblioteken överhuvudtaget börjat erbjuda digital handledning. På Härnösands bibliotek finns exempelvis Teknikpunkten, som syftar till ge användarna digital handledning och praktisk hjälp. Den riktar sig främst till nyanlända och personalen är flerspråkiga, men är tillgänglig för alla som har behov av praktisk handledning inom det digitala området. Liknande handledningshjälp finns på flera bibliotek. Att biblioteken överhuvudtaget startat upp sådana ”digitala informationsdiskar” tyder på att behovet av detta har identifierats. Mörkertalet kring den här typen av frågor som personalen möts av i informationsdiskarna är dock stort. Men det är tydligt att detta är frågor som personalen möts av dagligdags.

”Det sker kontinuerligt i diskarna hela tiden! Vi får hela tiden frågor och hjälper till att ladda hem e-böcker, hjälper till med att boka resor, eller att skriva ut, koppla in sig på nätet. Det sker hela tiden” (ur intervjun med informant 1)

Det framgår i intervjuerna att många frågor kan styras över till de reguljära digitala handledningstillfällena som biblioteket anordnar. Om det finns gott om personella resurser så ökar förutsättningarna för att kunna ta hand om frågor av digital karaktär som tar längre tid att besvara/hjälpa till med.

För att påvisa hur mycket som sker oplanerat och i bibliotekspersonalens vardag följer här en lista över de tilläggskommentarer flera bibliotek noterade i enkäten:

- Vi har flera publika datorer som besökarna kan använda. Vi vägleder ofta.
- Biblioteket erbjuder alltid hjälp med olika digitala frågor.



- Bibliotekspersonalen får kontinuerligt frågor från låntagare som önskar hjälp med digitala medier så de utför många oplanerade insatser
- Även om vi i dagsläget inte har någon verksamhet knuten till digital delaktighet så hjälper vi våra användare vid behov vid deras datoranvändning och även för att visa hur man t.ex. lånar e-böcker. Alltså om hjälp efterfrågas och under förutsättningen att vi har kunskapen att hjälpa
- Förutom individuell handledning som erbjuds genom att boka en tid, ges mycket hjälp under öppettid med i stort sett allt som här frågats efter. Men vi har kommit fram till att det inte fungerar att ge separata kurser utan fungerar bäst att visa när frågorna dyker upp.
- Vi arbetar kontinuerligt med att vägleda/hjälpa besökare individuellt utifrån deras aktuella behov.
- Det ingår i vårt dagliga arbete att vägleda och visa enskilda besökare hur olika digitala tjänster kan användas. Det uppstår många frågor kring digital teknik hos våra besökare som vi försöker hjälpa till med.
- Vi erbjuder även spontant på besökares fråga, eller genom att boka en tid, hjälp med t.ex. att visa hur man laddar ner en app, eller hur man hittar sina SMS i den nya mobilen. Även om vi haft få tillfällen så får besökare kontinuerlig hjälp med egen nedladdning, e-böcker mm
- Vi hjälper enstaka individer vid behov men har inte haft något uttalat samlat tillfälle för att lära mer inom det digitala området
- Mycket arbete för att öka digital kompetens sker på flygande fot. Låntagare kommer in och frågar om hur e-böcker fungerar eller vill ha hjälp med att använda en dator för första gången. Det är alltså inte alltid planerade aktiviteter, men det sker åtminstone ett par gånger varje vecka.
- Det som saknas i sammanhanget är det ständiga småhandledandet. Som inte är planerade aktiviteter utan uppstår hela tiden, framförallt vid datorerna. Eller när någon ska installera appen som behövs för att streama ljudböcker etc. Nästan viktigare än det man planerar, det är ju bemötande av ett verkligt och momentant behov.
- Bibliotekspersonalen bidrar till att främja digital delaktighet genom att svara på frågor kring ämnet i bibliotekets informationsdisk och vid våra publika datorer.
- Ett flertal gånger sker aktiviteter som gynnar digital delaktighet spontant på besökarens förfrågan. T. ex sökhjälp, webmailproblem, utskrifter, bankärenden, deklARATIONER, boka biljetter.

I alla intervjuer framkommer det att behovet av hjälp inom det digitala är stort. Som också framgår i enkätsvaren så är mycket av arbetet med att handleda besökare inom detta område något som sker över informationsdisk. Det är tydligt att de drop-in tillfällen eller andra

handledda aktiviteter som biblioteken anordnar, har uppkommit just på grund av att efterfrågan varit så stor.

“Det händer hela tiden. Varenda dag [kommer frågor som rör] ställa på bil, leta information, flyktingar - hur mycket som helst. Det kan bli mycket ibland, men det ligger i vårt uppdrag och när de inte kan få hjälp någon annanstans så då tycker jag det är vår skyldighet att hjälpa till” (ur intervju med Åsa Johnson-Persson, Åsele bibliotek)

Det framkommer också att det finns en desperation ibland, hos användarna, för de får inte hjälp någon annanstans.

”Behov finns som inte täcks av andra alternativ varken kommersiella eller kommunala. Bankerna borde kunna erbjuda tjänster åtminstone för betalning av fakturor mm. Studieorganisationer erbjuder kompetensutveckling men ingen regelbunden service till enskilda”(kommentar ur enkäten).

Utifrån den variation av aktiviteter som biblioteken erbjuder är det uppenbart att de generellt tar ett stort ansvar för att bidra till ökad digital kompetens. Frågorna kommer till biblioteket och om inte biblioteket hjälper till finns ingen annanstans att vända sig. Det är till biblioteket medborgarna går för att få hjälp.

### **Orsaker till att inte erbjuda aktiviteter i syfte att öka den digitala delaktigheten**

20 % av kommunerna svarade i enkäten att de **inte** haft verksamhet eller anordnat några aktiviteter under 2016, som syftar till att öka den digitala delaktigheten. Även här fanns ett antal svarsalternativ biblioteken kunde kryssa i.

Resursbrister som tid och personal framstår som den främsta orsaken till att kommunbibliotek väljer att inte anordna aktiviteter av detta slag. 67 % anger denna orsak. Men det är också relativt många som säger att digital handledning inte efterfrågas av användarna.

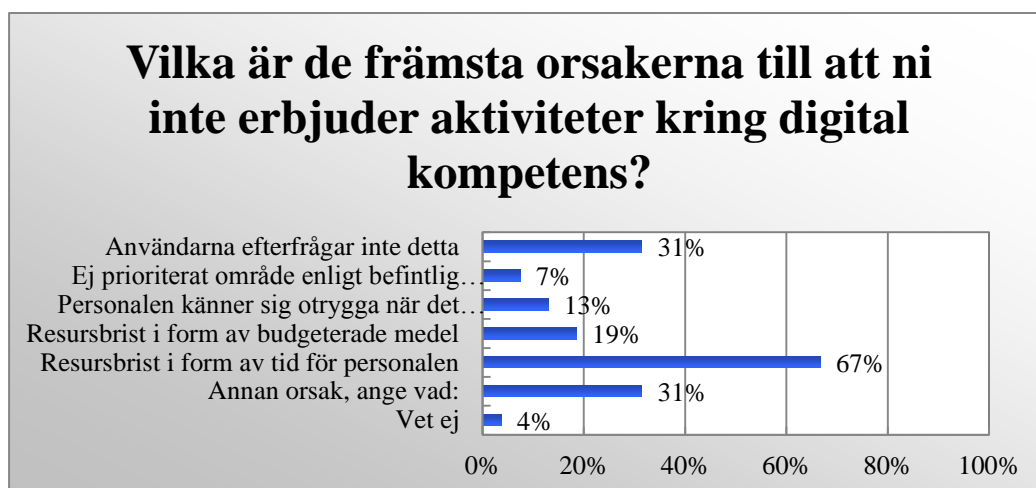
”Vi har erbjudit en hel del och medverkat i Get online week t ex. Tyvärr kommer ingen eller mycket få. Vi har därför dragit ner denna verksamhet och funderar på vad vi ska göra för att nå ut på ett bättre sätt. Det betyder ju inget att vi har erbjudit, om ingen kom” (kommentar ur enkäten).

”Intresset för våra aktiviteter minskar generellt. Troligen beroende på att människor skaffat sig en bättre digital kompetens och att det finns fler att vända sig till, som är närmare än att gå till biblioteket” (kommentar ur enkäten).

Flera kommunbibliotek har dock lagt till kommentarer, där det tvärtom framkommer att behovet är stort. En orsak som nämns är att det täcks upp direkt i mötet med den enskilde låntagaren i diskarna. Ytterligare en orsak som anges är att behovet är så diversifierat att det är svårt att finna en lämplig nivå för programverksamhet inom området. Det skulle vara intressant med behovsanalyser för att undersöka vilka behov av kompetens medborgarna behöver. Det verkar finnas en motsättning mellan behovet som märks i diskarna och lågt deltagarantal i aktiviteterna.

19 % svarar att det har med brist på ekonomiska resurser att göra; att det inte finns möjlighet i befintlig budget att anordna program som rör detta.

”Detta är en mycket viktig fråga, som tyvärr lätt kommer i skymundan. Vid neddragningar försvinner lätt tid som tidigare kunde läggas på detta”  
(kommentar ur enkäten)



13 %, vilket motsvarar 7 kommuner, anser att bibliotekets personal känner sig otrygga när det gäller den egna digitala kompetensen. Flera kommenterar att det behövs kompetensutbildande insatser för att stärka bibliotekets personal. Avsaknad av IT-kompetens utöver det som rör bibliotekssystemet, anges exempelvis som en orsak. Även flytt, ombyggnationer eller personalförändringar ligger till grund för att bibliotek under 2016 inte erbjöd program av detta slag.

Studien visar att det är få kommunbibliotek som inte erbjuder några aktiviteter alls som rör digital delaktighet. Flera av kommentarerna i enkäten tyder på att bibliotek som inte erbjuder aktiviteter under 2016, har haft program tidigare eller planerar att ha nästa år. De som inte erbjuder någon aktivitet överhuvudtaget hänvisar till bristande intresse hos medborgarna eller lågt deltagande i tidigare genomförda program, men också till att behovet bemöts direkt i informationsdiskarna.

## Styrdokument till grund för bibliotekens arbete med digital delaktighet

Alla kommuner ska ta fram biblioteksplaner, enligt § 17 i bibliotekslagen (SFS 2013:801). I biblioteksplanerna regleras bibliotekens verksamhet. I enkäten framgår det tydligt att digital delaktighet styrs upp i biblioteksplanerna för majoriteten av biblioteken. Av alla 264 respondenter svarar 85 % att digital delaktighet finns med i biblioteksplanen. Men det framgår inte i enkäterna hur tydligt den digitala delaktigheten skrivs in i respektive biblioteksplan. Det är uppenbart att biblioteken arbetar med att utveckla en verksamhet som kan möta upp mot dess lagstadgade uppdrag. I intervjuerna framgick det också att ytterst styrs den digitala

verksamheten av bibliotekslagen. Utöver biblioteksplanen kan det också finnas andra styrdokument som uttryckligen reglerar eller skapar riktlinjer för den digitala uppdraget.

I stort sett samtliga län anser att kommunerna är nyckelaktörer för digitaliseringsarbetet på grund av sin närhet till medborgarna (SOU 2015:28, s. 66).

“Digitaliseringen har ökat möjligheten för alla att hämta och sprida information, kunskap och åsikter på ett sätt som inte tidigare varit möjligt. Då det mesta i dag kommuniceras i en digital kontext och att digitala medier och teknologier utgör en fundamental del av vår tillvaro, blir de verktyg och tjänster som erbjuds digitalt en del av det samhällsliv vi befinner oss i.” (SOU 2015:28, s. 23)

Styrdokument som biblioteksplanen och övergripande kommunala styrdokument som till exempel Mål-och Resursplanen, ligger till grund för den digitala verksamheten på Sundsvalls stadsbibliotek. I planerna stadgas att biblioteket ska erbjuda tillgång till den digitala världen för de som inte har tillgång själva eller som inte riktigt vågar. Det finns grupper som aldrig har använt digitala tjänster och det är den viktigaste målgruppen. Prioriterade målgrupper är barn och ungdomar, och personer med annat modersmål än svenska. Ett annat viktigt uppdrag är att förmedla källkritisk kunskap. Mittuniversitet i Sundsvall har till exempel signalerat att deras nya studenter inte alltid klarar kunskapskraven när det kommer till att söka och värdera information. Här har ett samarbete initierats mellan stadsbiblioteket och Mittuniversitetets bibliotek.

Att erbjuda möjlighet för medborgarna att ta sin examen från ett öppet universitet (distanskurser, MOOC mm) är också en viktig del av det digitala arbetet. Biblioteket kan tillhandahålla möjligheten, genom att erbjuda datorer/tekniken och bra nät, samt personella resurser som kan stötta vid problem med tekniken. Bibliotekschef Helene Swenne menar att det också är viktigt att lyfta in det vi redan gör i digitaliseringstanken/processen. Exempel på det är de politiska debatter som Sundsvalls stadsbibliotek, i egenskap av att ha en Riksdagshörna, anordnar åtminstone en gång/år. Riksdagshörnan är ett samarbete med Sveriges riksdag och innebär att biblioteket har ett extra uppdrag att verka för ökad kunskap om riksdagsarbetet.

Fördjupade kunskaper inom det digitala området är något som också Katrineholms bibliotekschef Hanna Rasmussen framhåller som en viktig del av bibliotekets arbete. Katrineholms bibliotek är certifierat MIK-bibliotek, och som sådant ska de arbeta pedagogiskt. De flesta aktiviteter som anordnas handlar dock om att lära sig mer om e-tjänster eller få information om olika digitala tjänster.

”Den djupare förståelsen skulle vara intressant att nå, och den kanske man kan nå genom att alltid ha ett pedagogiskt MIK-förhållningssätt”(ur intervjun med Hanna Rasmussen)

I Katrineholm har biblioteket och kommunen ett långtgående samarbete med att ta fram gemensamma styrdokument som reglerar den digitala verksamheten. Det finns en kunskap om behovet och man samarbetar kring utvecklingsfrågor och strategiska frågor över förvaltningsgränserna. Det digitala uppdraget har blivit mer konkret, menar Hanna.

Motalas bibliotekschef, Birgitta Hellman Magnusson, berättar att det är mycket tydligt skrivet i Motala biblioteksplan vilka riktlinjer biblioteket har att förhålla sig till inom digital

utveckling och delaktighet. Det är exempelvis tydligt att biblioteket ska anordna kostnadsfria kurser och handledningar inom det digitala området. I arbetet med att ta fram biblioteksplanen använder biblioteket styrdokument som exempelvis den regionala digitala agendan för Östergötlands region. Det finns också en övergripande digital plan i kommunen; Bildningsnämndens IKT-strategi 2015-2017. Den hänvisar bland annat till EU:s nyckelkompetenser. "En nyckelkompetens beskrivs som en kombination och integrering av kunskaper, färdigheter och attityder" (SOU 2015:28 s 22). Digital kompetens är en av dessa nyckelkompetenser. Motala kommun vill minska den digitala klyftan och öka den digitala delaktigheten bland invånarna. Beslut har tagits i Bildningsnämnden att biblioteket ska bygga upp verksamheten med ett Digidelcenter. "Det är viktigt att politikerna står bakom att det är en [...] kommunal angelägenhet," menar Birgitta.

Att det är viktigt för biblioteksverksamheten att kommunpolitikerna ser att bibliotek, och digital utveckling, är en kommunal angelägenhet framkommer också tydligt i intervjun med Åseles bibliotekschef Åsa Johnson-Persson. Hon resonerar till exempel kring frågan om bibliotekets överlevnad.

"Vi lever i en tid då frågor kring bibliotekets överlevnad finns. Vad händer med boken? Kommer vi att finnas kvar? Vi måste slåss för [...] vad vi har och vad vi kan erbjuda [...]. Mycket mot politikerna som kanske inte riktigt vet, man får kämpa för sin verksamhet hela tiden" (ur intervjun med Åsa Johnson-Persson)

På Härnösands bibliotek finns samma känsla. Där saknas ett övergripande kommunalt dokument som styr upp den digitala verksamheten och det finns heller inget samarbete över förvaltningsgränserna. Varje förvaltning gör sina egna planer och i nuläget saknas ett sammanhållet grepp över just den digitala frågan. Det kan vara så att kommunen i framtagnad av gemensamma e-tjänster "glömmer" biblioteket, berättar bibliotekschef Susanne Hägglund. Det kan till exempel handla om gemensam webbplats för e-blanketter, och då saknas bibliotekets blanketter.

Susanne lyfter fram andra viktiga dokument som kan stötta i arbetet med framtagnad av egna biblioteksplaner. UNESCOs folkbiblioteksmanifest används exempelvis som ett underlag för den egna biblioteksplanen. I folkbiblioteksmanifestet från 1994 är det framförallt punkterna 10 och 11 som avser det digitala området.

"Folkbibliotekets huvuduppgifter är att verka för läskunnighet, information, utbildning och kultur bland annat genom att:[...]  
10. tillhandahålla erforderliga informationstjänster för det lokala näringslivet, för organisationerna och för olika intressegrupper.  
11. underlätta nyttjandet av informationsteknologi och förbättra kunskaperna om dess användning" (Thomas, 1995)

Unescos folkbiblioteksmanifest är en deklARATION, och således inte tvingande (Thomas, 1995, s.14). Men manifestet tydliggör synen på bibliotek som ett samhällsansvar, och kan stärka biblioteksutvecklingen (s.10ff). Härnösands biblioteksplan ska också revideras inför 2018, och då ska det digitala området konkretiseras berättar Susanne.

I Sundsvall är biblioteket och kommunen mitt uppe i ett gränsöverskridande samarbete med att ta fram en gemensam digital plan för hela kommunen. På lokal nivå ska också en konkret digital plan utarbetas. I biblioteksplanen är också detta område en prioriterad fråga. I

Sundsvall har Digidelcenter utvecklats i samarbete med kommunens IT-avdelning och därmed har också biblioteket lyfts som en central plats för ny teknik och digital kompetens.

I de kommuner där samarbetet med IT-avdelningar och kommunledning har tagit fart finns en tydlig och klar strategi för den digitala verksamheten. I Katrineholm har IT-driften skiljts från IT-strategin/verksamhetsutveckling, vilket innebär att det underlättar för biblioteket att komma framåt i just digitala utvecklingsfrågor. I Sundsvall kan just praktiska frågor om driften, sätta käppar i hjulet för den digitala utvecklingen. Där är det säkerhetsaspekter och ekonomi som anges som hinder för den digitala verksamheten. Biblioteken leasar sina datorer till exempel från kommunen, och detta kan vara förenat med en hög kostnad. Det sker dock en kontinuerlig dialog, och det har blivit bättre kommunikation och förståelse under de senaste åren, berättar bibliotekschef Helene Swenne. Motala bibliotek använder ett trådlöst öppet gästnät, tillgängligt på både huvudbiblioteket och filialerna. Att få igenom ett öppet gästnät har dock varit förenat med en hård kamp. ”Men det var önskvärt att ha så låga trösklar som möjligt för besökarna”, berättar bibliotekschef Birgitta Hellman Magnusson. Via kommunens IT-strateg fick biblioteket till slut gehör för sin önskan. I Härnösand används ett system med surfbiljetter, som snarare försvårar än underlättar digital delaktighet. I Åsele finns inga direkta problem då dialogen med IT fungerar mycket bra, och det finns en väl utvecklad förståelse för bibliotekets verksamhet och behov. ”Vår kontaktperson på data-enheten har ett gott öga till biblioteket”, menar bibliotekschef Åsa Johnson-Persson. Men hur det blir om den personen slutar vet hon inte.

Ett väl utvecklat och gränsöverskridande samarbete kring den digitala verksamheten inom kommunen verkar alltså bidra till att förenkla och förbättra bibliotekens möjligheter att bedriva digitalt folkbildningsarbete, och öka förståelsen för bibliotekets unika behov.

## Samarbeten

Fler än hälften av de kommunbibliotek som svarat på enkäten, erbjuder medborgarna stöd när det gäller offentligt finansierade samhällstjänster. När det gäller aktiviteter som e-mässor som flera bibliotek anordnar i samband med kampanjveckor som eMedborgarveckan och Get online week, så finns ett ganska väl uppbyggt samarbete med samhällsaktörer som banker, 1177 Vårdguiden och andra myndigheter. Flera av de aktiviteter som anordnas rör just samhällsinformation. Dock kan det ibland finnas svårigheter att få intresse för samarbete från just nämnda myndigheter.

”Lägre intresse för specifika tjänster. Mycket stort intresse för hur man hanterar tekniken t ex surfplattan. Svårt att få t ex banker att komma och informera”  
(kommentar ur enkäten)

Det gemensamma för alla de intervjuade biblioteken är att det inte finns reglerade avtal kring samarbetet. Det finns heller ingen gemensam planering för exempelvis ett kontinuerligt samarbete. Det handlar mer om att personal från olika aktörer hjälps åt, menar Härnösands bibliotekschef Susanne Hägglund. Att det dock är önskvärt med mer kontinuitet framgår i intervjuerna. I Katrineholm ser bibliotekschef Hanna Rasmussen att det utgör en fördel att biblioteket finns i Kulturhuset Ängeln, där också servicekontor med Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten håller till. Det är lättare att bygga samarbete då alla aktörer finns nära varandra, menar hon. Det enda samarbetsavtal som Motala bibliotek har när

det gäller digitala aktiviteter är med Projektet IT-guide i samband med IT-guide i Örebro, berättar Birgitta Hellman Magnusson. I Sundsvall finns heller inga samarbetsavtal, förutom med skolorna, enligt Helene Swenne. Samarbetsavtal skulle kunna underlätta för biblioteken att ha kontinuerliga samarbeten med aktörer som exempelvis banker.

I samtliga intervjuade bibliotek samarbetas det med kommunförvaltningar. 49 % av de 148 bibliotek som svarat på denna fråga i enkäten, anger kommunala förvaltningar som samarbetspartner. Kommunens e-tjänster toppar också listan över samarbetspartners i enkäten. Det är naturligtvis lätt till hands att en kommunal verksamhet som biblioteken, blir en central nod för att marknadsföra kommunernas e-tjänster. Men samarbetet är inte reglerat, förutom i de fall där övergripande styrdokument finns. Katrineholms bibliotek har kommit längst av de fem intervjuade biblioteken när det gäller att skapa gemensamma styrdokument. I Motala är arbetet också väl utvecklat, framförallt på grund av det gemensamma projektet med Digidelcenter som startar sommaren 2017. Behovet av digital kunskapsökning är hög och Motala kommun har tagit ett brett och gemensamt grepp kring frågan om digital delaktighet. Biblioteket har då blivit ett nav i detta arbete.

Även Åsele bibliotek börjar formulera gemensamma planer i anslutning till projektet med digitalt servicecenter. Hur samarbetet exakt ska se ut är inte klarlagt, mer än att det ska vara möjligt för kommuninvånare att få hjälp med olika typer av frågor som rör e-tjänster.

Av den hälft som i enkäten valt att fylla i specifika aktiviteter, svarar omkring en femtedel att de har aktiviteter som syftar till att öka kunskaperna om övriga myndigheters tjänster. Digitaliseringskommissionen skriver i sitt delbetänkande *Gör Sverige i framtiden - digital kompetens* att:

“Samhällets stöd behöver utformas för att tillgodose att alla individer ska kunna få stöd för att använda digitala tjänster utifrån sina behov alldeles oavsett vilken tjänst det kan röra sig om. Målet är att digital kompetens och högre tillit till digitala verktyg och tjänster utvecklas hos individen.” (SOU 2015:28, s 23)

Biblioteket kan vara en nyckelaktör när det gäller att öka medborgares kunskap om digitala samhällstjänster och kompetens om användningen av dem. Biblioteket har också en unik roll genom det faktum att målgruppen är så pass bred (SOU 2015:28 s. 26). Biblioteket vänder sig till alla medborgare, även om några målgrupper är prioriterade enligt lag (SFS 2013:801 § 8). Motala bibliotek lyfte detta faktum också genom att i arbetet med projektet Digidelcenter framhålla att Motala kommun vill minska den digitala klyftan och öka den digitala delaktigheten bland *samtliga* invånare.

Den samarbetspartner som flest anger i enkätfrågan om samarbeten är studieförbunden. Det är en aktör som sedan länge aktivt samarbetat med biblioteken i folkbildningsfrågor. Även studieförbunden verkar för att öka den digitala kompetensen genom att erbjuda kurser inom det digitala området. Seniornet dyker upp som en flitig samarbetspartner också.

Utöver de alternativ på samarbetsaktörer som gavs i enkäten kunde biblioteket också fylla i andra samarbetspartners. Även om en del av samarbetsaktörerna är specifika för en viss kommun, så finns några gemensamma aktörer som flera nämner. Regional biblioteksverksamhet som Länsbiblioteken är en sådan. Universitet och högskola en annan. Släktforskarföreningar en tredje. Skola och äldreomsorg och/eller pensionärsföreningar är

ytterligare gemensamma samarbetsaktörer för flera bibliotek. Politiker och privata företag nämns av ett fåtal.

	<b>Antal</b>	<b>Procent</b>
<b>Folkbildning/studieförbund</b>	104	70%
<b>Kollektivtrafiken</b>	7	5%
<b>Kommunala förvaltningar</b>	73	49%
<b>Landstinget 1177 Vårdguiden</b>	26	18%
<b>Lokala banker</b>	58	39%
<b>Seniornet</b>	37	25%
<b>Skolor ("elever lär bibliotekets besökare")</b>	19	13%
<b>Statliga myndigheter</b>	30	20%
<b>Andra aktörer, ange vilka</b>	47	32%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>271%</b>

Det som saknas är alltså kontinuiteten i samarbetet. I de kommuner där bibliotek och kommunförvaltningar samverkar och där det finns en gemensam agenda kring digital delaktighet finns också en regelbundenhet i samarbetet. Men i de flesta kommuner är samarbetet uppbyggt kring specifika kampanjveckor då exempelvis e-tjänstmässor anordnas.

”Vi har samverkat med flertalet av de uppräknade aktörerna genom åren. Men då intresset minskat och det har varit få besökare på aktiviteterna så har vi nu riktat in oss på tidsbokade besök med enskilda förutom under kampanjveckor såsom Get online week” (kommentar ur enkäten).

Det verkar vara lättare att bygga samarbeten kring kampanjveckor, då det finns ett tydligt syfte, och också handlar om en kort period. Under kampanjveckorna får biblioteken också extra draghjälp av länsbiblioteken.

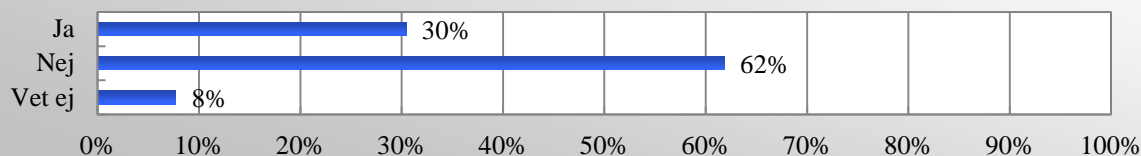
## **Integritetsfrågan**

En fråga i enkäten handlade om huruvida biblioteken tagit aktivt ställning till att *inte* erbjuda hjälp när det handlar om uppgifter som kan anses kränka den personliga integriteten. Bibliotek möts ofta av frågor från besökare som behöver hjälp som kan innefatta exempelvis inloggning till internetbank, eller andra myndighetstjänster.

63 kommuner har svarat Ja på denna fråga. Över hälften har dock svarat Nej.



## Har kommunens folkbibliotek aktivt tagit ställning till att inte erbjuda handledning på grund av int...



Det framkom i intervjuerna att denna fråga är högst aktuell och diskuteras ofta av bibliotekspersonalen, men i de flesta fall har inget aktivt beslut tagits. I Motala har diskussionen utmynnat i att det är bättre att erbjuda hjälp än att användaren inte får någon hjälp alls, även om det rör privata ärenden. Detta är också Åsele biblioteks synpunkt. Där hjälper personalen till så mycket de kan så länge det är ok med låntagarna. "Förhoppningen är både att kunna lära ut och hjälpa till", menar Åsa.

En annan inställning är att personalen själv får avgöra i den aktuella situationen.

"Vi har tagit ställning till att erbjuda vår hjälp med exempelvis bankärenden. Men, den i personalen som får frågan får själv bestämma, om den vill hjälpa till eller ej" (kommentar ur enkäten).

Katrineholms bibliotekschef Hanna Rasmussen menar att i och med att besökare ber om hjälp har de tagit ett steg mot att öppna upp sin privata sfär.

Sundsvalls stadsbibliotek svarade jakande på frågan i enkäten, men i intervjun framkom det att svaret kanske inte överensstämde med verkliga förhållanden. Bibliotekschef Helene Swenne menar att det inte finns några problem egentligen med att hjälpa personer logga in på sin bank, eller skriva ut kontoutdrag.

Gemensamt för alla biblioteken i intervjuerna är dock ståndpunkten att biblioteket erbjuder hjälp till självhjälp, handleder och visar men inte aktivt utför handlingar på datorn åt besökaren. Bibliotekschef Susanne Hägglund säger:

"Viktigt att man också har en gränsdragning, dels pga personernas integritet, som brukare kanske man inte alltid förstår hur mycket man lämnar ut av sitt eget privata, det är viktigt att fundera över det hela. Förståelsen över att det är viktigt att man lär sig själva. Många kommer tillbaka och får samma visningar men lär sig aldrig, bästa är att de lär sig själva." (ur intervjun med Susanne Hägglund)

Åsa Johnson-Persson på Åseles bibliotek lyfter in ytterligare en dimension i frågan.

"Vi har känt att vi behöver hjälpa till för de får inte hjälp någon annanstans, närmaste kontor ligger 7 mil bort, så biblioteket har tagit ett stort ansvar för att hjälpa t ex nyanlända." (ur intervjun med Åsa Johnson-Persson)

Det framkom också i intervjuerna att diskussionerna kan handla mer om det juridiska ansvaret, än om integritet.

”Det är framförallt ansvarsfrågan som är i fokus. Om bibliotekspersonal hanterar ett bankärende eller beställer en resa och något går fel hamnar biblioteket i en knivig situation just angående ansvarsbördan. Det finns ett problem, framförallt då personalen hjälper personer med annat modersmål än svenska. I Teknikpunkten kan det mycket väl hända att personalen går några steg för långt i sin iver att hjälpa. Det saknas en policy, men frågan är under diskussion.” (ur intervjun med Susanne Hägglund)

En annan viktig orsak till diskussionen är att personalen inte anser att det hör till deras arbetsuppgifter att, till exempel, hjälpa till med bankärenden. Det kan också handla om att personalen inte själva kan tekniken vilket föder osäkerhet. Detta kan då tippa över till att handla om vad bibliotekspersonalens uppgifter är, menar Susanne Hägglund.

Helene Swenne på Sundsvalls stadsbibliotek fördjupar diskussionen genom att glida över till frågan om bibliotekets digitala uppdrag. Hon ser inget hinder för att bibliotek skulle ha en juridisk roll att exempelvis utfärda e-legitimationer, och jämför med att bibliotek redan idag har en juridisk roll, till exempel när det gäller boknedladdningstjänsten Legimus. Myndigheten för tillgängliga medier tillhandahåller Legimus och det är biblioteken som har den juridiska rättigheten att registrera låntagare för den tjänsten. ”Att utfärda e-legitimation är dock något helt annat än att hjälpa personer logga in på sin internetbank”, förtydligar Helene.

Integritetsfrågan är komplex, och diskussionen berör både ansvarsfrågan och bibliotekets uppdrag, såväl som vilken kompetens bibliotekspersonalen ska anses ha. Det saknas tydliga riktlinjer eller gemensam policy kring denna fråga.

## Personalens kompetensbehov inom det digitala området

I enkäten kunde kommunerna kryssa i alternativet att personalen saknar digital kompetens, som en orsak till att bibliotek valt att **inte** erbjuda aktiviteter inom digital delaktighet. 20 % totalt av 264 kommuner anordnade inte aktiviteter under 2016, och av dem anger 13 % att personalen känner sig otrygga när det gäller den egna kompetensen. Några har också kommenterat i öppna svar att avsaknad av IT-kompetens utöver det som rör bibliotekssystemet har utgjort ett hinder. Det fanns ingen motsvarande fråga rörande personalens kompetens för de 210 bibliotek som anordnat aktiviteter för digital delaktighet under 2016. Men det är en viktig fråga att lyfta, eftersom så många bibliotek i landet arbetar aktivt med att öka den digitala kompetensen hos medborgarna.

Hur stor är kompetensen hos bibliotekspersonalen och vad behöver fyllas på? Informant 2 uttrycker det kanske bäst genom att säga att det är ett fritidsintresse som ligger till grund för den kompetens hen har. Ofta lär sig personalen av varandra också. Ur enkäterna går att hämta några kommentarer som rör kompetensbehovet för personalen.

”Digital kompetens hos personalen är en förutsättning för att kunna arbeta med digital delaktighet. Biblioteksplanen slår fast att detta är ett första steg för biblioteket.” (kommentar ur enkäten)

Ett bibliotek kommenterar i enkäten att de satsar på behovsanpassad fortbilning inom det digitala området för personalen för att stärka dem i de digitala bemötandesituationerna. Men

det finns också indikationer på att bibliotek undviker området, då det saknas riktlinjer för digitala insatser, men framförallt resurser för att ha möjlighet att prioritera digital delaktighet.

”På min arbetsplats finns ingen anställd som har detta helt under sitt ansvarsområde. Det faller mellan stolarna, delvis medvetet, eftersom jag anser att vi har så många andra ansvarsområden som vi inte kan backa, för att prioritera detta. Ska vi öka ambitionen på detta område måste vi sänka på ett annat” (kommentar ur enkäten)

Inför intervjuerna fick respondenterna rangordna ett antal förslag på kompetenser utifrån respektive verksamhetsbehov. Kompetenserna rörde:

- Tekniken, hjälpmedlen
- Informationssökning
- Källkritik
- Att använda sociala medier
- Att skapa själv, t ex bild- och filmhantering och programmering
- Handleda, utbilda, visa

Nästan inom alla områden som nämns i frågan behövs det kompetensutbildning i, enligt bibliotekschef Birgitta Hellman Magnusson. Åseles bibliotekschef Åsa Johnson-Persson har samma ståndpunkt. ”På ett litet ställe måste du ta ett stort ansvar, för alla får ju liknande uppgifter”, menar hon.

Birgitta Hellman Magnusson skiljer på grund- respektive specialistkompetenser. Tekniken blir då en grundkompetens; det vill säga något som alla i personalen bör behärska. Helene Swenne på Sundsvalls stadsbibliotek anser också att tekniken är en grundkompetens som de flesta ska ha. Men det finns samtidigt ett medvetet beslut att inte tvinga ut till exempel iPads på alla anställda, utan intresset och förfrågan får komma först. “Även om vi skulle ha tryckt ut en platta på varenda människa skulle vi inte klara att kompetensfylla varenda person.” De som vill ha en iPad får det. Det finns också en tanke om att några kan vara draghästar så får resten komma efter. Susanne Hägglund i Härnösand säger att fler måste behärska olika tekniska apparater. Just nu är det ett fåtal som känner sig så pass bekväma med det för att kunna handleda andra. ”Man behöver inte kunna alla utan det räcker att bli bekväm nog med en apparat”.

Som en viktig del lyfter de flesta *handleda, utbilda, visa*. Åsa Johnson-Persson menar att handleda är något de flesta i personalen är duktiga på, eftersom det är något de tränar på varje dag. Birgitta Hellman Magnusson anser det vara en grundkompetens som alla bör ha. Susanne Hägglund i Härnösand säger att personalen har stor kompetens men kan sakna verktygen för hur man lär ut och handleder. Personalen är inte per automatik vana vid pedagogiskt arbete. Det är av tradition något som specifikt barn- och ungdomsbibliotekarierna är duktiga på, men kanske inte något som gemene bibliotekarie kan. ”Det krävs förberedelse även för att kunna handleda inom det digitala och vi behöver de rätta verktygen”, säger hon. Kompetensen som gäller användning av bibliotekets egna tjänster, som webbsök (den sökmiljö besökare använder), är under uppbyggnadsfas på Motala bibliotek. Fortbildning bland personalen som gäller just bibliotekets egna tjänster sker kontinuerligt. Alla ska veta hur bibliotekets webbsök fungerar för att kunna hjälpa besökare i den miljön. Många gånger saknas kunskaper om detta för att man använder bibliotekssystemet istället för den plattform besökarna ser.Handledningen ska även göras i disken - det ska bli ett naturligt inslag i arbetet. Diskarna är

utbyggda och datorerna är placerade på rörlig arm så personalen kan bjuda in besökarna i referenssamtalet. Meningen är att webbsök ska användas även av personalen i pedagogiskt syfte.

Även källkritik lyfts som en viktig kompetens. Det är också en färskvara menar Susanne Hägglund i Härnösand. Grundkompetensen finns hos all personal, men det finns också en tveksamhet kring kunskaperna. Då kommunbiblioteket också tar hand om skolor som inte har ett eget skolbibliotek så finns ett behov från dem att biblioteket stöttar när det gäller just källkritik. Personalen bromsar upp och menar att de inte kan tillräckligt för att kunna tillgodose det behovet. Det blir därför en mycket viktig kompetens att öka personalens kunskaper i.

Även Hanna Rasmussen i Katrineholm rangordnar källkritiken som en av de viktigaste kompetenserna. Det behövs utbildning i hur det kan läras ut och diskuteras på ett bra sätt med besökarna menar hon.

”Bibliotekets personal är kompetent men kanske inte alltid medveten om sin egen kompetens. Det handlar om att lära sig formulera sig pedagogisk och kunna handleda besökarna. Att ha ett pedagogiskt förhållningssätt i referensdiskarna och luska, ställa rätt frågor för att kunna hjälpa besökarna.” (ur intervjun med Hanna Rasmussen)

Att skapa själv är också en allt viktigare kompetens, men kanske inte en grundkompetens menar Birgitta Hellman Magnusson. ”Bildhantering kommer att bli en viktig kompetens”, menar hon, ”och ska man jobba med detta måste man först lära sig själv”. Susanne Hägglund i Härnösand:

”Det här är lite klurigt. Om någon har denna typ av kompetens så är det superbra. Då kan den personen handleda andra och då finns ett behov att hålla denna kompetens levande, då utvecklingen går snabbt.” (ur intervjun med Susanne Hägglund)

Men det är inte ett krav att personalen ska behärska detta. Hon menar att inom detta område kan biblioteket ta in personer utifrån med specialkompetens, och söka samarbeten med både kommunala och externa aktörer.

Behovet av kompetensökning angående sociala medier är också viktigt, då det kommer många frågor från besökarna inom det området, menar Hanna Rasmussen. I SCB:s medborgarenkät i Katrineholm pekades just sociala medier ut som ett område många kände sig ovana vid. Något som då förstås ska lyftas som en viktig del i bibliotekets digitala folkbildningsarbete. Susanne Hägglund i Härnösand menar att alla bör känna till olika sociala medier. Det är också extra viktigt att de som arbetar med målgrupper som är vana användare av sociala medier också kan hantera dessa. Då blir också behovet av kompetensutveckling stor, när man vill nå dessa målgrupper via de sociala medierna.

I intervjuerna framgick det ganska tydligt att även om inte handleda lyftes explicit som den viktigaste punkten så genomsyrade den hela frågan om kompetensbehovet. Vad bibliotekspersonalen än ska göra så handlar det om att förhålla sig pedagogiskt till det. Handleda vid publik dator i ett ärende som rör mail eller utskrifter, handleda och visa hur sociala medier, och/eller bildhantering fungerar, eller hur en besökare kan hitta på bibliotekets

webbplats. Oavsett aktivitet lyfts vikten av det pedagogiska förhållningssättet. Ett pedagogiskt förhållningssätt skulle också medföra att låntagarna får ökad kompetens.

Digitaliseringskommissionen skriver i sitt betänkande Gör Sverige i framtiden – digital kompetens att:

”Biblioteken har ansvar för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas i grupper där kunskap saknas, med ett särskilt ansvar för personer med funktionsnedsättningar och annat modersmål än svenska. De ska bidra till bättre kunskaper hos redan teknisk kunniga i att värdera digitalt tillgänglig information” (SOU 2015:28, s.119).

För att ha möjlighet till ovanstående så krävs det också att bibliotekspersonalen har god digital kompetens.

## Några exempel från verksamheten

Inför denna studie genomfördes intervjuer med 5 bibliotek. Dessa intervjuer belyser både positiva utvecklingsexempel såväl som utmaningar när det gäller bibliotekens verksamhet med digital delaktighet.

Utöver intervjuerna ges också exempel på hur samarbetet mellan kommunbiblioteken och länsbiblioteket Västernorrland lett fram till ökad samverkan mellan biblioteken i regionen. Detta belyses utifrån genomförandet av Get online week 2016.

## Kommunövergripande samarbeten i Västernorrlands län Länsbiblioteket Västernorrlands insatser för digital delaktighet under Get online week 2016

År 2016 blev fjärde året i rad som Västernorrlands länsbibliotek arrangerade regionens deltagande i den europeiska kampanjveckan Get Online Week. Länsbiblioteket Västernorrland är ett regionalt resurscentrum för biblioteksutveckling, med uppdrag att främja läsning, bildning och delaktighet (<https://www.lvn.se/Utveckling/Kultur-och-bibliotek/Lansbiblioteket/>). Under Get online week 2016 medverkade 1177 Vårdguiden, anhängkonsulenter (Socialtjänst), Apoteket, bibliotekspersonal, DinTur (länets kollektivtrafik), eSamverkan (kommunala e-tjänster), Härnösands Folkhögskola, konsumentrådgivare, Landsarkivet, Lärcentrum, Medicinska biblioteket, Mittmedia, SJ, Swedbank, studieförbunden ABF och NBV samt SeniorNet. Arenan för alla aktiviteter var länets kommunala folkbibliotek i Härnösand, Kramfors, Sollefteå, Sundsvall, Timrå och Örnsköldsvik. Alltså sex av Västernorrlands sju kommuner. Länsbibliotekets medverkan under Get online week underlättar för kommunbiblioteken att samarbeta både med varandra men även med andra aktörer i kommunen. Under årens lopp har exempelvis 1177 Vårdguiden blivit ett självklart inslag under kampanjveckorna. eSamverkans medverkan har också utvecklats tack vare länsbibliotekets arbete. eSamverkan är ett regionalt projekt som arbetar för att utveckla utbudet och service av kommunala e-tjänster för medborgare och företag (<http://kfvn.se/sida15.html>).

Genom samarbeten med samhällsaktörer som erbjuder e-tjänster, blir arbetet för att stärka tilliten och tryggheten till samhällets digitala tjänster och den digitala kompetensen hos användaren mer effektivt. Sammanlagt fick drygt 600 deltagare ta del av kampanjutbudet under Get online week 2016.

Den omedelbara responsen som aktiviteter under en kampanjvecka kan komma att få, från användaren, kan leda till förbättrad användarupplevelse för ökad delaktighet och tillgänglighet. Flest deltagare besökte e-tjänstmässan i Sundsvall, ca 150 besökare. 1177 Vårdguiden, Apoteket, Anhörigcentrum, Din Tur, kommunens e-tjänster, Hallå Konsument, medicinska biblioteket, SeniorNet Sundsvall, Sundsvalls stadsbibliotek, Talboken och Swedbank deltog. Nyfikna besökare fick omedelbart svar på sina frågor och kunde få hjälp med olika typer av ärenden samtidigt eftersom deltagarna hjälptes åt med att hänvisa till varandra. Kramfors bibliotek hade också anordnat en e-tjänstmässa där

1177, bibliotekspersonal, Mittmedia och SJ deltog. Bibliotekspersonalen visade även appar för tala-svenska-grupperna som håller till på biblioteket. Samtliga medverkande var nöjda med dagen. Med mer öppna tillställningar är det troligare att besökaren ”råkar” se något av intresse.

Även i Härnösand, Sollefteå, Timrå och Örnsköldsvik erbjöds besökarna varierade program, med en eller några programpunkter varje dag.

Länsbiblioteket Västernorrland ska ägna särskild uppmärksamhet åt barn och ungdomar, personer med funktionsnedsättning samt personer med annat modersmål än svenska (<https://www.lvn.se/Utveckling/Kultur-och-bibliotek/Lansbiblioteket/>). På Kramfors och Sundsvalls bibliotek erbjöds det programpunkter för barn under veckan. Under en hel dag fanns Kramfors IKT-pedagog tillsammans med elever från elprogrammet på Ådalsskolan på plats i biblioteket. Det fanns möjlighet att prova på programmeringsverktyget Scratch via både dator och iPad och så fick barn i förskoleålder upp till mellanstadium möjlighet att koda programmeringsrobotar, så kallade blue-bots att gå banor på en matta. Syftet med programmering för barn är att man ska ha en tidig förståelse för att vi lever i ett kodat samhälle. I Sundsvall fick en handfull yngre besökare testa att leka och lära med iPads. *Digitala vägar till det svenska språket*, på språken arabiska, dari, persiska och tigrinja, erbjöds i flera kommuner.

Länsbiblioteket Västernorrland samordnar gemensam marknadsföring och tar även ansvar för att vara den sammankallande parten under planeringen av både Get online week och eMedborgarveckan. Kommunbiblioteken i Västernorrlands län får på detta sätt ett bollplank och en samordnande kraft som stärker dem i arbetet med kampanjveckorna, men i förlängningen även med det digitala utvecklingsarbetet i stort.

Befintliga samarbeten mellan länsbiblioteken och kommunbiblioteken skapas utifrån bibliotekens respektive förutsättningar. Det saknas nationella planer för hur samarbetet ska se ut (Ranemo, 2013, s.8). Under kampanjer som de digitala veckorna finns det ett tydligt mål för bibliotekens samarbeten. Under de år som länsbiblioteket arbetat aktivt för att knyta ihop respektive kommunbiblioteks planeringar, har bibliotekens samverkan ökat betydligt. De delar resurser och lär tillsammans vilket bidrar till att öka kvaliteten och kompetensen. Flera programpunkter permanentas också och blir en del av bibliotekens årliga programutbud.

Länsbiblioteket Västernorrland är en starkt bidragande faktor till att kommunbiblioteken i regionen aktivt arbetar för digital delaktighet.

## **Digidelcenter på biblioteken**

### **Intervju med Birgitta Hellman Magnusson, chef för Motala bibliotek och Helene Swenne, chef för Sundsvalls stadsbibliotek**

Både på Sundsvalls stadsbibliotek och på Motala bibliotek finns Digidelcenter. Dessa är som ett rum i rummet, med digitalt perspektiv. I Sundsvall satsas det på lärmiljö och ny teknik. Biblioteket kan tillhandahålla möjligheten att studera på distans via digitala plattformar som MOOC (Massive Open Online Courses). Ny teknik som VR och 3D-skrivare är sådant som

inte alla har möjlighet att äga själva. Att biblioteket tillgängliggör eller tillhandahåller information eller teknik som inte gemene man har hemma är inget nytt, menar bibliotekschef Helene Swenne.

Beslutet att starta Digidelcenter i Sundsvall och Motala är politiskt förankrat. I Motala togs beslut i bildningsnämnden att bidra till att öka den digitala delaktigheten och minska den digitala klyftan genom verksamhet som ett Digidelcenter. Bredbandsutbyggnaden är låg i Motala kommun. Liten andel av landsbygden har tillgång till bredband, och få anmäler också intresse att skaffa bredband. Kommunen satsar medvetet på exempelvis en-till-enprincipen när det gäller iPads till alla skolelever. Tanken är att eleverna tar med sig teknik och kompetens till sina respektive hem och föräldrarna får en släng av samma kompetenshöjning. Motala kommun har tagit ett brett och gemensamt grepp kring frågan om digital delaktighet. Biblioteket är ett nav i detta arbete.

På Sundsvalls stadsbibliotek är en handlingsplan för digital delaktighet under arbete. Ett team är under uppbyggnad, som blir en utvecklingsnod när det gäller digitala frågor. Även kommunen arbetar med en digitaliseringsplan där representanter från varje förvaltning är med plus några handplockade nyckelpersoner. Den kommer att bli mycket viktig och avgörande för arbetet med digitalisering och folkbildning, menar Helene.

Sundsvalls stadsbibliotek har en särskild disk (ISA – Integration, språk och arbetsmarknad) där flerspråkig personal hjälper till med utskrifter, scanning, kopiering och inloggning. Det finns planer på att utöka ISA, i samband med att bibliotekets Digidelcenter tar form. Det finns många utvecklingstankar kring hur biblioteket ska utformas för att på bästa sätt ta hand om frågor som rör det digitala. Helene tror att fler ska kunna lite; att besökarna i första skedet möter generalister, och för specialisthjälp hänvisas de vidare. ”Till ISA, till konsumentavdelningen eller informationssök-hjälp. Men detta är spekulationer”, understryker hon.

I Motala har många besökare behov av hjälp med tekniska frågor, utskriftsproblematik, mail, ladda ner en e-bok, hjälp med läs- och ljudboksprogram och så vidare. Det finns möjlighet i informationsdisken att kalla på back-up, om man inte kan svara. Biblioteket har också flyttat datorerna närmare informationsdiskarna för att lättare kunna ha uppsikt över om det blir köbildning. Det har också inneburit att det blir fler datorfrågor. Besökare kan boka handledning också, om hjälpbehovet är större än att det går att hjälpa till direkt vid informationsdisken. Behovet av ett Digidelcenter är stort. All tidigare verksamhet på biblioteket som rör det digitala flyttar in till centret, som har en central plats i biblioteket. Där finns avdelningen för Ny i Sverige, digital teknik att ”klämma och känna på”. Det blir också en naturlig plats där workshops och digitala handledningar kan hålla till. Digidelcenter ska vara både för de ovana men också för de som vill lära sig mer, främsta målgruppen är inte riktigt utkristalliserad ännu. Men i och med att det ska byggas upp på biblioteket kommer också förutsättningarna för att göra mer aktiviteter inom det digitala området att finnas, säger Birgitta Hellman Magnusson. Ett skäl till att starta ett sådant är för att många nyanlända kommer till biblioteket. Detta kan skapa stressmoment, då det kommer frågor eller begäran om hjälp att till exempel skicka olika typer av dokument till Migrationsverket. Det här kan vara påfrestande då bibliotekspersonalen inte har den kompetensen. Det finns dock inte någon annan plats dit de kan hänvisa den här typen av frågor. Önskemål om en sådan plats, där det också finns språkkompetens, ligger också till grund för att idén om ett Digidelcenter uppkom.



”Vi tycker att biblioteket skulle kunna ha den här delen om digitala lärandet. Språkstöd t ex som kan finnas i Digidelcenter, eller funktionshindrade som behöver hjälp med hjälpmedel som appar osv, då kan man ha vissa tider då rätt kompetens finns som kan hjälpa till självhjälp.” (ur intervjun med Birgitta Hellman Magnusson)

Digidelcentret öppnar sommaren 2017.

Bibliotekschef Helene Swenne menar också att det är viktigt att lyfta in bibliotekets befintliga verksamhet i digitaliseringsprocessen. Både i Sundsvall såväl som i Motala är respektive bibliotekschef överens om att digital delaktighet är en del av det uppdrag biblioteken har. Båda uttrycker det vitala i att biblioteket är en plats dit alla kan vända sig för att få hjälp och handledning när det gäller samhällsinformation.

”Hälften av beståndet består av facklitteratur och samhällsinformation, det har alltid funnit med. Uppslagsverk, samhällsinformation som nämndprotokoll, telefonkataloger osv. Nu finns det digitalt, det blir väldigt viktigt att biblioteken hjälper människor att komma åt den här typen av information, om vi inte gör det bidrar vi ju till att utestänga människor och det är ju väldigt allvarligt” (ur intervjun med Birgitta Hellman Magnusson)

”I grunden handlar det om demokrati, vilket är en del av bibliotekets grunduppdrag. Biblioteket har också i alla tider verkat för fri åsiktsbildning och att tillgängliggöra material, och likväl som man tidigare hämtade tryckt material inför sina kurser eller studiecirklar erbjuder biblioteket digitalt material. Vi öppnar för (kunskap) på nätet, det är mycket som är stängt och låst och återvändsgränder och för gammalt. Möjligheten att få hjälp hör till vårt grunduppdrag” (ur intervjun med Helene Swenne)

Digidelcenter på bibliotek kan ytterligare stärka bibliotekens roll som digitalt nav i kommunen. Det blir en plats där teknik och kunskap samlas och tillgängliggörs, för att användas av medborgare i syfte att öka den digitala delaktigheten.

## **Digitalt = tillgängligt?**

### **Intervju med Susanne Hägglund, bibliotekschef, Härnösands bibliotek**

I Härnösand finns inget väl utvecklat samarbete mellan biblioteket och övriga förvaltningar. Respektive kommunförvaltning arbetar med sina planer, och samarbete kring tjänster som berör även biblioteket är obefintligt. Att biblioteket också har digitala tjänster glöms lätt bort.

Biblioteket har också problem med kommunens gästnät. Även om dialogen med IT-avdelningen fungerar bra när det handlar om exempelvis att få programvaror som behövs, eller när det gäller de ekonomiska bitarna för teknikparken, så verkar förståelsen för bibliotekets behov när det gäller just ett öppet och tillgängligt gästnät saknas. Just nu använder kommunens Telias Homerun, vilket innebär att har du som besökare i kommunen Telia-abonnemang så loggas du automatiskt in. Om inte så gäller surfbiljetter som delas ut till

biblioteksbesökare i bibliotekets informationsdisk. Behovet är stort och surfbiljetterna går åt. Biblioteket beställer ofta nya, och kan då få till svar att de använder för många. Det verkar alltså finnas en begränsad mängd. Trösklarna blir också höga för bibliotekets mer ovana nätanvändare. Jämförelse kan göras med Motalas bibliotek, där bibliotekschefen till sist fick igenom sina argument via IT-strategen på kommunen.

Härnösands bibliotek har en väl utbyggd teknikpark, med 10 publika datorer, ett par iPads för barn, 5 datorer med bibliotekets söktjänster samt 1 iPad för tidningsläsning och e-boksnedladdning/läsning. Till detta kommer också de 8 datorer som hör till Lärcentret, som just nu finns tillgängliga. Härnösands bibliotek hade ungefär 266 000 besökare förra året.

Orsaker till att biblioteket anordnar aktiviteter för att öka den digitala kompetensen, är målgruppsstyrda och behovsstyrda. Det digitala hjälpbehovet har blivit större, vilket uppmärksammats i det vardagliga mötet med användarna. Många frågar efter grundläggande hjälp och då skapas behovet av att anordna kurstillfällen. Biblioteket önskar också öka kunskaperna i att använda de egna digitala tjänsterna. Ibland skapas aktiviteter utifrån en kvalificerad gissning av vad vissa målgrupper kan tänkas ha behov av. Den huvudsakliga målgruppen är gruppen 60+, och personer med annat modersmål än svenska. Under kampanjveckorna anordnas exempelvis föreläsningar och seminarier, men ofta kommer få besökare. Genom att ha mer regelbundna och specifika informationsträffar skulle deltagarantalet öka. I diskarna hjälper personalen till med biblioteksspecifika e-tjänster. Men frågor av teknisk karaktär styrs över till Teknikpunkten, som är en särskild disk där dessa frågor tas omhand. Men mörkertalet kring hur mycket frågor personalen får är stort. Det kan upplevas olika beroende på vilken person som står i disken. Bibliotekschef Susanne Hägglund säger: ”Större behov än vad vi ser om vi är villiga att berätta att vi har den här kompetensen så kanske det kommer flera.”

Teknikpunkten stöds ekonomiskt av kommunen och är under revidering. Stödet för den här typen av arbetsmarknadsåtgärd kan komma att förändras. Det skulle innebära att, om biblioteket vill fortsätta med den verksamheten, så måste resurserna tas ur befintlig budget. Susanne menar att troligen kommer bibliotekspersonalen själva att få ta hand om alla typer av frågor, och inte ha en Teknikpunkt att delegera till. Hon säger att det inte är självklart att biblioteket ska ha en egen specifik disk för digitala frågor utan att det blir istället en del av den kompetens bibliotekspersonalen förväntas ha.

”Det kan finnas en frustration bland personalen, om detta är det vi verkligen ska hålla på med. Men vi måste ta det ansvaret för det är vad folk behöver, och det är det vi ska göra, vi kan inte förlita oss på att någon annan ska komma och sköta de här bitarna.” (ur intervjun med Susanne Hägglund)

Härnösands bibliotek har gott om teknik på plats, en väl utvecklad digital verksamhet som pågår året runt, med både språklig och digital kompetens, men utmaningar av ekonomiskt och tekniskt slag kan sätta käppar i hjulet. Härnösands kommun är dock inne i ett utvecklingsarbete med öppna hot spots på strategiska platser, och förhoppningsvis kan då biblioteket bli en sådan. Det skulle kunna innebära att åtminstone en tröskel för digital delaktighet sänks. När det gäller verksamheten med Teknikpunkten så tror Susanne att det till syvende och sist blir bibliotekspersonalen i informationsdiskarna som måste ansvara för att ge den typen av service.

## **Digitalt samarbete över kommunförvaltningsgränserna**

### **Intervju med Hanna Rasmussen, chef för Katrineholms bibliotek**

Katrineholms bibliotek har ett väl utvecklat samarbete med kommunförvaltningarna. Den digitala delaktigheten är en kommunal angelägenhet och biblioteket är ett centralt nav i det arbetet. Det finns en förståelse för bibliotekets verksamhet och digitala tjänster är ett gemensamt ansvar. Kommunförvaltningarnas e-tjänster kan exempelvis marknadsföras via biblioteket, då det en gång i veckan erbjuds handledda drop-in-tillfällen för medborgarna. Det är också tillsammans med övriga kommunförvaltningar programmet för kampanjveckorna Get online week och eMedborgarveckan planeras och genomförs. Då samarbetet är så väl utvecklat är det också smidigare att arbeta med utvecklingsstrategier inom det digitala området. I kommunens styrgrupp för digital delaktighet finns biblioteket, vuxenutbildningen och IT-representatörerna och där planeras IT-strategiska frågor.

Biblioteket arbetar också med att ta fram behovsunderlag som sedan används i planeringen inför vilka digitala aktiviteter biblioteket ska erbjuda. Frågor om digital kompetens finns till exempel med i SCB:s medborgarenkät som kommunen skickar ut till medborgarna. Därmed finns också en övergripande syn på biblioteket som en gemensam angelägenhet för hela kommunen.

Katrineholms bibliotek är placerat i Kulturhuset Ängeln. Det är ett nav i samhället som är lätt att nå för medborgarna. Biblioteket är också skolbibliotek då en kommunal skola ligger i samma byggnad. Stadsbiblioteket ansvarar för skolbiblioteksverksamheten på nästan alla skolor i kommunen. Teknikparken är väl utbyggd och personalen har alla egna bärbara datorer. När kommunen beslutade om en-till-en-principen angående iPads till alla elever, blev det automatiskt så att även bibliotekspersonal som arbetade på skolbiblioteken fick skaffa sig iPads. Det handlade ytterst om kompetensbehovet. Utbudet av programvara och hårdvara bestäms av biblioteket.

Förklaringen till att de tekniska förutsättningarna är så pass utvecklade är att biblioteket har ett väl utbyggt samarbete med kommunens förvaltningar. Det finns ett digitaliseringsråd med representanter från varje förvaltning. Rådets uppgift är att diskutera och arbeta med verksamhetsutveckling just kring digitala frågor inom kommunen. I intervjun med bibliotekschef Hanna Rasmussen framgick det tydligt att samarbetet över kommunförvaltningsgränsen är nyckeln till att lyfta bibliotekets roll som digitalt kunskapsnav.

## **Digitala servicecenter**

### **Intervju med Pia Brink, bibliotekskonsulent Länsbiblioteket Västerbotten och med Åsa Johnson-Persson, chef för Åsele bibliotek**

I Region Västerbotten startar under 2017 ett projekt med digitala servicecenter i 3 kommuner i länet. Projektet pågår under 3 år, fram till 2019 och finansieras med medel av Europeiska

regionala utvecklingsfonden, Region Västerbotten samt Storuman, Lycksele och Åsele kommun. Servicecentren ska ligga i anslutning till biblioteken i Storuman, Lycksele och Åsele. Initiativet bottnar i digitaliseringskommissionens förslag att starta upp servicecenter för att ha möjlighet att möta upp behovet av en plats för medborgarna att få digital hjälp.

“Sveriges kommuner bör erbjuda digitala servicecenter till invånarna för att utveckla invånarnas digitala kompetens. Stödet ska utformas så att det möjliggör för alla att ta del av grundläggande samhällstjänster på internet. Kommunerna väljer själva hur stödet utformas och organiseras. Utöver kommunernas egna digitala tjänster bör kommunernas service även innefatta digitalt servicestöd för användande av statliga e-tjänster för olika myndigheter.” (SOU 2015:28, s. 27).

Näringsdepartementet önskade starta upp en pilotstudie om digitala servicecenter, och Region Västerbotten ansågs vara en lämplig samarbetspartner och kandidat. Storumans kommun hade redan förankrat idén och också fattat ett beslut om medfinansiering vid sidan av statliga medel. Digitala projekt fanns sedan tidigare så regionen blev intressant ur den synvinkeln också. Potential och vilja fanns på kommunpolitisk nivå, vilket förenklade processen, menar Pia Brink, bibliotekskonsulent Länsbiblioteket i Västerbotten.

Länsbiblioteket i Västerbotten framhöll biblioteken som en tydlig plats där de digitala Servicecentren kunde startas upp. Biblioteken i kommunen har deltagit i kampanjveckorna Get online week och eMedborgarveckan. De anordnar vissa öppna digitala hjälp-tillfällen och erbjuder service på en generell och grundläggande nivå. Biblioteken har en infrastruktur för kunskapsinhämtning och om de får ett kommunalt uppdrag får de också större muskler, menar Pia.

“Bibliotek jobbar hårt med digital delaktighet men får aldrig de extra resurserna eller den kompetensutveckling som behövs. Att förlägga de digitala Servicecentren på bibliotek innebär att de som faktiskt gör jobbet också får finansieringen.” (ur intervjun med Pia Brink)

I arbetsprocessen fram till projektstart pågick en dialog mellan näringsdepartementet och Storumans kommun som ledde fram till att det behövdes fler kommuner i pilotstudien och också gärna olika profilriktningar. I regionen fanns redan ett väl inarbetat kommunövergripande samarbete mellan de tre kommunerna Åsele, Storuman och Lycksele. Därmed blev även Åsele och Lycksele en del av denna process. I kommunerna arbetar man med övergripande projektmål att ta fram handlingsplaner och strategier för ett långsiktigt arbete med digital delaktighet. Att vara med i pilotprojektet är en konkret effekt av detta.

Åsa Johnson-Persson, chef på Åsele bibliotek berättar att den profilriktning som avsågs från början kanske inte kan implementeras som det var tänkt.

”Alla tre kommunerna är glesbygdskommuner och har ett relativt stort asylmottagande, behovet ser lika ut, därför blir troligen också servicecentrens verksamhet likartade.” (ur intervjun med Åsa Johnson-Persson)

Näringsdepartementets idé har fokus på de offentliga myndigheternas e-tjänster. Därför är också dessa myndigheter involverade på olika sätt. De kan finnas med i arbetsgrupper och styrgrupp till exempel eller stå i nära kontakt med dessa. Det är också ett av projektets mål och syften att tillgängliggöra och synliggöra även kommunens e-tjänster på ett samlat sätt.

Fokus blir på medborgartjänster i vidare bemärkelse. Man vill också koppla ihop det med bibliotekets verksamhet och centrens verksamhet ska vara flexibel. Målgruppsanalyser och behovsanalyser ska genomföras i varje kommun för att undersöka vilket stöd som behövs för medborgarna.

”De digitala servicecentren ska inte handlägga ärenden utan de ska vara ett stöd i att hitta rätt, förstå byråkratiska processer, hur det fungerar och varför det ser ut såhär, vilka tjänster som finns och vilka möjligheter har jag att påverka i min kommun, samt andra e-tjänster som inte är kommunala kommer ju också att finnas. Utåtriktad verksamhet och behovsorienterat arbete.” (ur intervjun med Pia Brink)

Projektet har tydligt användarfokus. En del av projektets idé är också att få in det i styrdokumenterna på kommunal nivå.

”Frågan ska ägas av kommunen men man måste se biblioteken som den viktiga utföraren och arenan av den. Vi gör det redan i så stor utsträckning men det finns inga strukturer eller resurser, så kan ett sådant här projekt hjälpa till att visa det så har vi ju lyckats.” (ur intervjun med Pia Brink)

På Åsele bibliotek ska en person anställas som ansvarar för servicecentrets verksamhet men också för att utveckla den digitala verksamheten i övrigt på Åsele bibliotek. Servicecentret ska ligga i direkt anslutning till biblioteket, med glasfönster men möjlighet att stänga om sig om det skulle behövas. Man har bildat en lokal arbetsgrupp som består av bibliotekschefen, samt representanter för näringslivet, integration- och service på kommunen, socialtjänsten, och pensionärsorganisationerna i Åsele. Denna arbetsgrupp ska vara ett bollplank för hur servicecentret ska formars i Åsele.

I pressmeddelandet som Region Västerbotten skickade ut inför lanseringen av det digitala servicecentret står:

”Ett digitalt servicecenter kan ses som en vidareutveckling och samordning av service som idag finns på bibliotek, medborgarkontor, servicekontor etc. Det digitala servicecentret blir ett hjälpmedel för icke digitalt delaktiga i vid bemärkelse, och kan även vara en mötesplats mellan producenter av e-tjänster och dem som tjänsterna är tänkta att användas av.”

[\(https://regionvasterbotten.se/kultur/lansbiblioteket-vasterbotten/projekt/digitala-servicecenter-vasterbotten/\)](https://regionvasterbotten.se/kultur/lansbiblioteket-vasterbotten/projekt/digitala-servicecenter-vasterbotten/)

Åsele bibliotek har tidigare haft handledda tillfällen där de stöttat användare utifrån deras digitala behov. De har också haft verksamhet i samband med kampanjveckorna Get online week och eMedborgarveckan. Behovet av digital handledning har varit som störst i samband med asylmottagande. När asylmottagandet är mindre minskar behovet. Många har numer teknik hemma, och behöver inte använda biblioteket för tillgänglighetens skull. Åsa ser servicecentren som en möjlighet att också utöka den digitala verksamheten på biblioteken. Vilken typ av frågor som servicecentret respektive biblioteket ska ta hand om är osäkert i nuläget, säger Åsa.

”Det blir den spännande saken som vi inte vet idag. En hel del kan biblioteket svara på, beror också på hur mycket frågor personen får, idag är det många som

bara dyker upp lite varstans och vill ha hjälp, så det ska bli ett naturligt ställe att gå till för att få svar.” (ur intervjun med Åsa Johnson-Persson)

Det är svårt att sja om hur verksamheten kommer att bli, men det är tydligt att det behövs en plats dit medborgare kan vända sig för att få stöd och hjälp med digitala samhällstjänster. Biblioteken har redan tagit ett stort ansvar för att bemöta det behovet, och det blir spännande att se hur verksamheten med servicecentren utvecklas.

# Slutsatser – insatser för digital kompetens på folkbiblioteken

Den här studien syftar till att kartlägga bibliotekens aktiviteter som bidrar till den digitala delaktigheten, samt lyfta biblioteken som en viktig aktör när det gäller digital folkbildning. Studiens slutsatser kan sammanfattas i följande:

- Biblioteken erbjuder flertal varierade aktiviteter inom det digitala området. Flera aktiviteter syftar till att öka kunskaper om digitala samhällstjänster. Många bibliotek erbjuder digital första hjälp eller andra former av handledda träffar där användarnas hjälpbehov är utgångspunkten.
- Nästan hälften av biblioteken använder kampanjveckorna Get online week och eMedborgarveckan som en möjlighet att anordna aktiviteter för digital delaktighet, och drygt hälften anordnar aktiviteter året runt. Det ena utesluter inte det andra.
- Bibliotekspersonalen möts av många frågor av digital typ i det vardagliga arbetet bakom informationsdisk. För att ha möjlighet att bemöta behovet behövs kompetenshöjande insatser inom områden som Medie- och informationskunnighet (MIK) och handledning/pedagogik.
- Bibliotek med väl utvecklat samarbete med IT-strateg och kommunledning, samt över kommunförvaltningsgränserna, och med en gemensam strategi för det digitala utvecklingsarbetet, har kommit långt i arbetet för digital delaktighet.
- Det saknas ett tydligare uppdrag kring folkbildande insatser för digital delaktighet på en bred front. Ett sådant uppdrag kan lyfta bibliotekens roll så att fler förstår att bibliotek är en plats för kunskapsinhämtning på flera olika plan.

Studien visar att 80 % av 264 kommunbibliotek arbetar med insatser för att öka medborgares digitala delaktighet. Aktiviteterna utgörs framförallt av kompetenshöjande insatser om grundläggande teknik, utbildning om biblioteksspecifika tjänster som Legimus, e-bokslån, webbsök och digitala tidskriftstjänster. Ungefär hälften av biblioteken, som anordnar aktiviteter, visar också digitala tjänster från offentligt finansierade aktörer som myndigheter, landsting och kommunförvaltningar. Knappt hälften erbjuder sina besökare grundläggande kurser inom digitalt skapande, vilket kan innefatta kunskap om sociala medier och till exempel bildhantering. Fördjupande seminarier eller debatter är det få bibliotek som anordnar. Däremot är det närapå hälften som aktivt arbetar med insatser för att stärka digital kompetens hos personer med annat modersmål än svenska. De flesta anordnar aktiviteterna i samband med kampanjveckor som Get online week och/eller eMedborgarveckan.

Lika viktigt som det är att lyfta fram folkbibliotekens insatser för digital delaktighet, är det att belysa det kompetensbehov som bibliotek behöver för att kunna vara en folkbildande kraft inom det digitala området. Utan klara och tydliga riktlinjer blir verksamheten olika beroende på i vilken kommun biblioteket ligger, eller hur mycket biblioteken har möjlighet att satsa på den här typen av verksamhet. Personella och/eller ekonomiska resurser som behövs, för att erbjuda digital handledning på bredare front än i det direkta mötet med låntagare, ser olika ut

beroende på bibliotek. Bibliotekspersonalens kompetens och service i dessa frågor skiljer sig åt, ibland även på ett och samma bibliotek.

I betänkandet *För digitalisering i tiden* konstateras att digitaliseringen har stora effekter på individer och samhälle, och att det offentliga behöver ta en ledande roll i den digitala transformationen. (SOU 2016:89, s.29). I betänkandet lämnas bland annat denna rekommendation till regeringen:

”Kompetens för digitalisering – prioritera att bygga kompetens för att säkerställa välfärd och tillväxt i det digitala samhället” (SOU 2016:89 s.30)

Kompetenshöjande insatser behövs för att stärka bibliotekens roll i arbetet med ökad digital delaktighet.

Det är också viktigt med samarbeten över kommunförvaltningsgränserna, förståelse för bibliotekets unika verksamhet och ett gemensamt IT-strategiskt arbete tillsammans med kommunen. De bibliotek som har kommit längst i sitt arbete, är också de som har ett väl utvecklat samarbete med kommunledning och framförallt IT-utvecklingsavdelningar. Förståelsen för bibliotekets unika behov blir också större då samarbetet ökar, och detta bidrar till att biblioteken har möjlighet att bedriva ett långsiktigt arbete med insatser för digital delaktighet, tillsammans med övriga kommunförvaltningar.

Digitaliseringen ställer höga krav på medborgarna. Vi måste ha förmåga att hantera information, ha ett källkritiskt förhållningssätt och förstå att använda nya kommunikationsvägar.

”Det ställer i sin tur högre krav på flexibilitet, kreativitet och nytänkande samt att ha vilja och möjlighet att vidareutbilda sig [...]” (SOU 2015:28, s.24).

Folkbiblioteken har arbetat länge med den här typen av frågor och har en unik roll som offentligt informationsnav. Biblioteken är öppna för alla medborgare, har en grundkompetens inom informationssökning och ett demokratiskt lagstadgat uppdrag i ryggen. Att biblioteken erbjuder medborgarna kompetenshöjande aktiviteter för digital delaktighet är en del av det lagstadgade uppdrag biblioteken har. I takt med att fler samhällstjänster blir digitala ökar också trycket på biblioteken att kunna vara behjälplig när det gäller olika typer av e-tjänster.

Det står i bibliotekslagen att folkbiblioteken ”[...] ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet” (SFS 2013:801, § 7). Biblioteken är en plats för informations- och kunskapsinhämtning. Ur demokratisk synpunkt är biblioteket öppet för alla, och tillgängliggör information för alla, utifrån ett perspektiv att värna yttrandefrihet och kunskap. Biblioteket tillhandahåller digital teknik, ger en möjlig åtkomst till digitala samhällstjänster för de som inte själva har egna datorer och erbjuder service som möjliggör för användare att, skriva ut, scanna, maila och så vidare. Något som i många fall inte erbjuds på annan plats. Detta är ett samhällsuppdrag som biblioteken borde få credit för. Att tillgängliggöra samhällsinformation i ett digitalt samhälle skulle vara en omöjlighet idag om inte också biblioteken vore digitala. Men det saknas ett tydligt folkbildande uppdrag för digital delaktighet. Ett sådant skulle kunna stärka bibliotekens roll som ett nav i det digitala samhället.



## Slutord

Att vara digitalt delaktig handlar om att ha förutsättningar för att kunna vara digital såväl som att få ökad kunskap om hur digitala verktyg och tjänster fungerar. Den här studien visar att biblioteken arbetar aktivt med att öka förutsättningarna för medborgare att bli digitalt delaktiga, och erbjuder aktiviteter för att också öka den digitala kompetensen. Studien har tagit ett första grepp om vad biblioteken erbjuder när det gäller insatser för digital folkbildning, och lyfter också det kompetensbehov som biblioteken behöver, för att kunna fortsätta att utveckla den typen av verksamhet.

Svarsfrekvensen på 91 % innebär att materialet är så gott som heltäckande vad gäller folkbibliotekens insatser under 2016. Det är ett material som också går att arbeta vidare med. Exempelvis kan fler djupintervjuer, utifrån enkätmaterial, genomföras för att få djupare förståelse för tekniska behov, samarbetspartners och fler bakomliggande orsaker till varför bibliotek erbjuder aktiviteter eller inte. Det skulle till exempel vara intressant att intervjua de bibliotek som hör till de 20 procenten som *inte* anordnat aktiviteter som syftar till att öka digital delaktighet. Inom ramen för denna rapport finns inte heller möjlighet att undersöka exempelvis faktorer som kommunekonomi, invånarantal, kommuninvånarens utbildningsbakgrund, bibliotekens ekonomiska resurser med mera.

Studiens resultat är också påverkat av tidsfaktorn. I backspegelperspektiv kan sägas att det hade behövts mer tid för att kunna tydliggöra resultatet ännu mer, och gå vidare med vissa frågor som rör just kompetensbehov och samarbeten. Hur det ser ut i alla 290 kommuner när det gäller samarbete över kommunförvaltningsgränserna, eller synen på biblioteksverksamheten hos kommunledning, är inget som studien explicit visar.

Förhoppningsvis har studien ändå bringat i ljuset de insatser biblioteken bidrar med för digital delaktighet. Biblioteken är en viktig aktör i detta arbete, och har en unik roll som öppen, och demokratisk aktör i offentligheten. /

## Referenser

Kommunförbundet Västernorrland, eSamverkan, <http://kfvn.se/sida15.html>

<http://coderdojo.se/>

<http://getonlineweek.eu/>

<http://www.katrineholm.se/KomTek/KomTek/KomTek/>

Internetstiftelsen i Sverige, IIS, *Svenskarna och internet 2016*, <http://www.soi2016.se/>

*It i människans tjänst - en digital agenda för Sverige* (dnr 2011/342/ITP)

<http://www.regeringen.se/rapporter/2011/10/n2011.12/>

Länsbiblioteket Västernorrland, <https://www.lvn.se/Utveckling/Kultur-och-bibliotek/Lansbiblioteket/>

Pressmeddelande om digitala servicecenter i region Västerbotten,

<https://regionvasterbotten.se/kultur/lansbiblioteket-vasterbotten/projekt/digitala-servicecenter-vasterbotten/>

Ranemo, Regional biblioteksverksamhet 2012-2013, 2013, Dnr 232-KB 926-2013

[http://www.kb.se/Dokument/Rapport\\_Regional\\_biblioteksverksamhet.pdf](http://www.kb.se/Dokument/Rapport_Regional_biblioteksverksamhet.pdf)

SFS 2013:801, [http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801\\_sfs-2013-801](http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801_sfs-2013-801)

SOU 2016:89, *För digitalisering i tiden*, slutbetänkande, *Digitaliseringskommissionen*

SOU 2015:28, *Gör Sverige i framtiden - digital kompetens*, delbetänkande, Digitaliseringskommissionen

Sveriges kommuner och landstings hemsida om regionala digitala agendor,

<https://skl.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/digitaldelaktighetoppenhet/regionaldigitalagenda.7158.html>

Thomas, Babro, *Svenska Unescorådets skriftserie nr 2:1995*, <http://u4614432.fsdata.se/wp-content/uploads/2013/08/Unescos-folkbiblioteksmanifest-Nr-2-1995.pdf>  
[www.digidel.se](http://www.digidel.se)

## Tidigare studier

Digidelnätverkets slutrapport för Get online week 2016, <http://digidel.se/gow/gow16-rapport/>

*För det demokratiska samhällets utveckling - Bibliotekslagen enligt lagstiftaren* (2015)

Svensk biblioteksforening, <http://www.biblioteksforeningen.se/rapporter/for-det-demokratiska-samhallets-utveckling/>

Niklasson, Mats (2012) *Utredning kommunala bibliotek*, Kungliga biblioteket, <http://www.kb.se/Dokument/Utredning%20Kommunala%20bibliotek.pdf>

Ranemo, Cecilia (2013) *Regional biblioteksverksamhet*, Kungliga biblioteket, [http://www.kb.se/Dokument/Rapport\\_Regional\\_biblioteksverksamhet.pdf](http://www.kb.se/Dokument/Rapport_Regional_biblioteksverksamhet.pdf)

Ranemo, Cecilia (2016) *Bibliotek 2015*, Kungliga biblioteket, [http://biblioteksstatistik.blogg.kb.se/files/2016/05/Rapport\\_Bibliotek2015.pdf](http://biblioteksstatistik.blogg.kb.se/files/2016/05/Rapport_Bibliotek2015.pdf)

*Riksrapport 2016 – aktuell utveckling inom det svenska biblioteksväsendet* (2016) Svensk biblioteksforening, <http://www.biblioteksforeningen.se/rapporter/riksrapport-2016-aktuell-utveckling-inom-det-svenska-biblioteksvasendet/>

# Bilaga 1. Enkäten

## Insatser för digital kompetens på folkbiblioteken

Insamlingsperiod: 2017-01-30–2017-02-27

Enkäten skickades till samtliga kommuner, med en önskan om att få ETT samlat enkätsvar från folkbiblioteket i alla kommuner (d.v.s. exkl. skolbibliotek och inkl. huvudbibliotek, stadsdelsbibliotek, filial).

### Fakta om respondenten:

**Kommun:**

**Bibliotek:**

**Namn:**

**E-post:**

### Fråga 1:

Har kommunens folkbibliotek (EJ skolbibliotek) under 2016 erbjudit aktiviteter som syftar till att öka människors digitala kompetens?

Ja

Nej

### Fråga 2:

Om nej, vilka är de främsta orsakerna till att ni *inte* erbjuder aktiviteter kring digital kompetens? [Flervalsfråga – kryssa för de alternativ som stämmer för er]

Användarna efterfrågar inte detta

Ej prioriterat område enligt befintlig biblioteksplan eller annat styrdokument

Personalen känner sig otrygga när det gäller den egna digitala kompetensen

Resursbrist i form av budgeterade medel

Resursbrist i form av tid för personalen

Vet ej

Annan orsak/kommentar:,,,,,,

### Fråga 3:

Finns något av områdena digital delaktighet och/eller kompetens/medie-och informationskunnighet med i er biblioteksplan eller för biblioteket annat relevant styrdokument?

Ja

Nej

### Fråga 4:

Vilka aktiviteter som syftar till att öka människors digitala kompetens, har folkbiblioteket erbjudit under 2016? Och hur *ofta*?

Här avses *programlagd* verksamhet (d.v.s. inte frågor som löses löpande i informationstjänstgöring).

[Flervalsfråga – kryssa för de alternativ som stämmer för er] och ett öppet svarsalternativ under varje mellanrubrik [öppet svar]

#### 4.1 Allmän information om digital teknik

Öppet hus med möjlighet att ställa egna frågor

Digital första hjälpen med särskilda tider för egna frågor

Möjlighet för besökaren att testa digital teknik som biblioteket tillhandahåller (ej endast bokningsbara stationära datorer)

Annat, ange vad:.....

#### *4.2 Information/stöd om bibliotekets egna tjänster*

- lär dig låna e-böcker
- lär dig om bibliotekets webbplats
- lär dig om bibliotekets databaser
- lär dig om talböcker/Legimus (Myndigheten för tillgängliga medier, MTM)
- lär dig om informationssökning/sökfunktioner
- lär dig om PressReader
- lär dig mer om släktforskning

Annat, ange vad:.....

#### *4.3 Information/stöd med fokus på grundläggande teknisk kompetens/e-tjänster*

- lär dig använda surfplatta, mobiltelefon
- lär dig använda e-post
- lär dig om e-legitimation
- lär dig om bank-id

Annat, ange vad:.....

#### *4.4 Information/stöd med fokus på eget deltagande/skapande*

- lär dig om olika sociala medier
- lär dig skriva på Wikipedia
- lär dig programmering
- lär dig bildhantering
- lär dig göra film
- lär dig skapa med 3D-skrivare

Annat, ange vad:.....

#### *4.5 Information/stöd med fokus på olika offentliga e-tjänster*

- lär mer om kommunens e-tjänster
- lär mer om Försäkringskassans e-tjänster
- lär mer om Migrationsverkets e-tjänster
- lär mer om Skatteverkets e-tjänster
- lär mer om 1177 Vårdguiden
- lär mer om lokaltrafiken/digitala tidtabeller

Annat, ange vad:.....

#### *4.6 Information/stöd med fokus på informationssökning*

- lär mer om att hitta och boka resor
- lär mer om hur man hittar lägenhet/bostad
- lär mer om banktjänster
- lär mer om att söka bidrag/stipendier

Annat, ange vad:.....

#### *4.7 Information/stöd på andra språk än svenska och lättläst svenska*

- lär om resurser för språkträning
- lär om offentliga tjänster med tolkstöd

- visning av *Information om Sverige*, Länsstyrelsernas gemensamma portal för samhällsinformation till nyanlända
  - visning av *Alla väljare*, en lättläst sajt om politik från Myndigheten för tillgängliga medier, MTM
- Annat, ange vad:.....

*4.8 Offentliga föreläsningar/programverksamhet/informationsspridning för att väcka intresse kring ämnet*

- källkritikföreläsningar
  - panelsamtal/seminarium om digitalisering/esamhälle
  - politiska debatter om digitalisering/esamhälle
  - förmedlat information om kampanjer på webben (t ex Statens medieråd No Hate-dagen)
- Annat, ange vad:.....

**[UNGEFÄRLIG FREKVENS – Kopplat till varje rubrik i fråga 4]**

- Någon gång/vecka
- Någon gång/månad
- Någon eller några gånger/år, t ex under kampanjvecka

**Fråga 5:**

Har kommunens folkbibliotek erbjudit aktiviteter som syftar till att öka barns (3-12 år) digitala kompetens/medie- och informationskunnighet under 2016?

- Ja
- Nej

**Fråga 6:**

Har kommunens folkbibliotek aktivt tagit ställning för att *inte* erbjuda handledning när det gäller att använda banktjänster, andra offentliga myndighetstjänster eller liknande, på grund av integritetsskäl?

- Ja
- Nej

**Fråga 7:**

Samverkar kommunens folkbibliotek med andra aktörer i syfte att höja människors digitala kompetens?

[Flervalsfråga – kryssa för de alternativ som stämmer för er]

- Folkbildning/studieförbund
- Kollektivtrafiken
- Kommunala förvaltningar
- Landstinget 1177 Vårdguiden
- Lokala banker
- Seniornet
- Skolor ("elever lär bibliotekets besökare")
- Statliga myndigheter

Andra, ange vilka:

**Fråga 8**

Jag vill också säga att...

## Bilaga 2. Intervjuer om insatser för digital kompetens på folkbiblioteken - frågor

### TEKNISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Bestämmer biblioteket självt vad som ska finnas? Både när det gäller mjuk- och hårdvara?  
Skulle ni behöva mer, i så fall vad är det som saknas?  
Vad har personalen själva tillgång till? Mer än en PC?

### STYRDOKUMENT

Vilka främsta styrdokument har ni tänkt på när ni svarar JA på den här frågan?

### VAD GÖRS IDAG – OCH HUR OFTA?

*Vilka aktiviteter som syftar till att öka invånarnas digitala kompetens, har folkbiblioteket erbjudit under 2016 och hur ofta erbjöds aktiviteterna?*

Varför har ni valt att genomföra just dessa aktiviteter?  
Utöver planerade aktiviteter och program, hur får era användare digital hjälp och handledning? (det arbete som är vardagsarbetet och inte planerade aktiviteter)

### INTEGRITET

*Svarar kommunen JA att de aktivt tagit ställning för att inte erbjuda handledning när det gäller att använda banktjänster, andra offentliga myndighetstjänster eller liknande, på grund av integritetsskäl?*

Varför har ni valt att göra så?  
Finns det en diskussion kring integritetsfrågan?

### SAMARBETEN

*Med vilka aktörer samverkar ni för att höja invånarnas digitala kompetens?*

Hur ser samarbetet ut? Ekonomi, personal, andra resurser?  
På vilket sätt regleras det?  
Hur ofta genomför ni aktiviteter tillsammans?

### KOMPETENSBEHOV

Fundera kring vilka områden som du ser att behovet är störst just nu när det gäller kompetensutveckling kopplat till den ”digitala verksamheten”. Rangordna gärna!

- Tekniken, hjälpmedlen

- Informationssökning
- Källkritik
- Att använda sociala medier
- Att skapa själv, t ex bild- och filmhantering och programmering
- Handleda, utbilda, visa

Vilka behov har ni av kompetensutveckling hos personalen?  
(Kopplad till ovanstående)



## Bilaga 3. Intervjuer - sammandrag

### Intervju med bibliotekschef Susanne Hägglund, Härnösands bibliotek

#### Allmän information

Härnösands kommun består av ungefär 25 000 invånare. Till Härnösands bibliotek kom 265 912 besökare under 2016. Härnösands bibliotek har 17 anställda och består av 1 huvudbibliotek och 2 filialer.

#### Tekniska förutsättningar

Personalen har alla egna arbetsdatorer, samt egen arbets-iPad.

Biblioteket har 10 publika datorer, 2 ipads för barn, 5 sökdatorer, 1 ipad på tidskriftsavdelningen för tidningsläsning och e-boksnedladdning/läsning på plats.

Biblioteket använder kommunens gästnät, Homerun, som är kopplat till Telia. De användare som inte har Telia-abonnemang får hämta surfbiljetter i bibliotekets informationsdisk. Dessa gäller 1 dygn.

Biblioteket beställer programvaror till datorerna via kommunens IT-enhet. Appar laddas hem på eget ansvar till surfplattorna.

#### Styrdokument

Bibliotekets digitala verksamhet styrs upp av biblioteksplanen. Den baseras ytterst på bibliotekslagen. I framtagandet togs även hänsyn till UNESCO:s folkbiblioteksmanifest om digitala tjänster. Biblioteksplanen ska revideras då den går ut nu under 2017. I revideringen ska det digitala området konkretiseras. Det finns inget övergripande kommunalt dokument som styr upp den digitala verksamheten.

#### Aktiviteter för digital delaktighet

Orsaker till att biblioteket anordnar aktiviteter för att öka den digitala kompetensen, är målgruppsstyrda och behovsstyrda. Det digitala hjälpbehovet har blivit större, vilket uppmärksammats i det vardagliga mötte med användarna. Många frågar efter grundläggande hjälp och då skapas behovet av att anordna kurstillfällen. Biblioteket önskar också öka kunskaperna i att använda de egna digitala tjänsterna. Ibland skapas aktiviteter utifrån en kvalificerad gissning av vad vissa målgrupper kan tänkas ha behov av. Den huvudsakliga målgruppen är gruppen 60+, och personer med annat modersmål än svenska. Under kampanjveckorna anordnas exempelvis föreläsningar och seminarier, men ofta kommer få besökare. Genom att ha mer regelbundna och specifika informationsträffar skulle deltagarantalet öka. I diskarna hjälper personalen till med biblioteksspecifika e-tjänster. Men frågor av teknisk karaktär styrs över till Teknikpunkten, som är en särskild disk där dessa frågor tas omhand. Men mörkertalet kring hur mycket frågor personalen får är stort. Det kan upplevas olika beroende på vilken person som står i disken. Bibliotekschef Susanne Hägglund uttrycker det såhär:

”Större behov än vad vi ser om vi är villiga att berätta att vi har den här kompetensen så kanske det kommer flera. Diskussioner med diskarna, kring utlåningsautomaterna, men vi fortsätter att låna ut och lämna i disken. Finns det tid för detta så har man ju tid att ta sådana här frågor också - vissa är inte helt övertygade om att folk ska sköta sina egna lån, för det är dålig service osv... Men det blir en stress och köbildning om folk ska låna böcker i disken. Flera delar i frågan om vad man ska göra i diskarna.”

Hon menar också att det inte är självklart att biblioteket ska ha en egen specifik disk för digitala frågor utan att det blir istället en del av den kompetens bibliotekspersonalen förväntas ha. Det kan finnas en frustration, menar hon, bland personalen, om detta är det vi verkligen ska hålla på med. ”Men vi måste ta det ansvaret för det är vad folk behöver, och det är det vi ska göra, vi kan inte förlita oss på att någon annan ska komma och sköta de här bitarna.”

### **Integritetsfrågan**

Härnösands bibliotek har svarat Nej på enkätfrågan om folkbiblioteken aktivt tagit ställning till att **inte** erbjuda handledning på grund av integritetsskäl när det gäller besökarnas personliga banktjänster, myndighetstjänster eller liknande. Frågan har dock varit uppe till diskussion, utan att något aktivt beslut har tagits. Det är framförallt ansvarsfrågan som är i fokus. Om bibliotekspersonal hanterar ett bankärende eller beställer en resa och något går fel hamnar biblioteket i en knivig situation just angående ansvarsbördan. Det finns ett problem, framförallt då personalen hjälper personer med annat modersmål än svenska. I Teknikpunkten kan det mycket väl hända att personalen går några steg för långt i sin iver att hjälpa. En annan orsak till diskussionen är att personalen inte anser att det hör till deras arbetsuppgifter att till exempel hjälpa till med bankärenden. Det saknas en policy, men frågan är under diskussion. Det är också viktigt att bibliotekspersonalen inte aktivt *gör istället för* besökaren utan mer handleder och visar. Bibliotekschef Susanne Hägglund säger:

”Viktigt att man också har en gränsdragning, dels pga personerna integritet, som brukare kanske man inte alltid förstår hur mycket man lämnar ut av sitt eget privata, det är viktigt att fundera över det hela. Förståelsen över att det är viktigt att man lär sig själva. Många kommer tillbaka och får samma visningar men lär sig aldrig, bästa är att de lär sig själva”

### **Samarbeten**

Härnösands bibliotek samarbetar med flera aktörer, framförallt i samband med kampanjveckorna eMedborgarveckan och Get online week. Det kan handla om återkommande samarbeten, men det är inte reglerat på något sätt. Det handlar mer om att personal från olika aktörer hjälpa åt, under exempelvis en e-mässa. Det har funnits samarbete med aktörer som bekostat ett arrangemang, men det är inte heller reglerat på något sätt. Biblioteket står för lokal och marknadsföring och aktören bekostar exempelvis föreläsare. Men det finns idéer kring ett mer kontinuerligt samarbete med Lärcentrum, som planeras att finnas på samma plan som biblioteket.

### **Kompetensbehov**

När det gäller kompetensbehovet hos personalen så kan det allmänt sägas att personalen ofta lär sig av varandra. Alla har också en egen iPad, och det kom sig av att man själv kände ett behov av att lära sig för att kunna visa och handleda besökarna.

Det viktigaste kompetensbehovet för personalen anses vara *handleda, utbilda, visa*. Susanne menar att personalen har stor kompetens men kan sakna verktygen för hur man lär ut och handleder. Personalen är inte per automatik vana vid pedagogiskt arbete. Det är av tradition något som specifikt barn- och ungdomsbibliotekarierna är duktiga på, men kanske inte något som gemene bibliotekarie kan. ”Det krävs förberedelse även för att kunna handleda inom det digitala och vi behöver de rätta verktygen”, säger hon.

*Källkritik* anses också viktigt, då det är en färskvara. Grundkompetensen finns hos all personal, men det finns också en tveksamhet kring kunskaperna. Då kommunbiblioteket också tar hand om skolor som inte har ett eget skolbibliotek så finns ett behov från dem att biblioteket stöttar när det gäller just källkritik. Personalen bromsar upp och menar att de inte kan tillräckligt för att kunna tillgodose det behovet. Det blir därför en mycket viktig kompetens att öka personalens kunskaper i. Även tekniken och informationssökning lyftes upp som viktiga kompetenser att vidareutbilda personalen i. Fler måste behärska olika tekniska apparater. Just nu är det ett fåtal som känner sig så pass bekväma med att det för att kunna handleda andra. En behöver inte kunna alla utan det räcker att bli bekväm nog med en apparat. Alla bör också känna till olika sociala medier. De som arbetar med målgrupper där sociala medier är populära bör kunna mer. När det gäller kunskaper kring exempelvis bildhantering eller annat som rör skapande menar Susanne att här kan man öka samarbetet med andra aktörer. Det är inte nödvändigt att den egna personalen kan, utan det går att ta in personer utifrån med specialistkompetens.

Biblioteket har också en dramapedagog anställd som genomför rollspel med personalen. De kan handla om situationer som personalen bemöts av i informationsdiskarna. Detta blir en möjlig väg att upptäcka hur man kan handleda användarna, och att det finns olika sätt att göra det på.

## **Intervju med bibliotekschef Hanna Rasmussen, Katrineholms bibliotek**

### **Allmänt:**

Katrineholms kommun består av ungefär 33 500 invånare.

Antal besökare/år på huvudbiblioteket: 280 000 besökare/år

Storlek/sammansättning på biblioteket: Katrineholms stadsbibliotek består av ett huvudbibliotek, 15 skolbibliotek, 3 närbibliotek samt 2 gymnasiebibliotek som huvudbiblioteket bemannar några timmar/vecka.

Antal anställda: 20 personer

### **Tekniska förutsättningar:**

Personalen har egna bärbara datorer utifrån principen att alla ska ha samma utgångsläge.

Några har specifika licenser, men i stort sett ser personaldatorerna lika ut för alla anställda. De har också möjlighet till åtkomst till dokument osv genom s.k VPN-tunnel. Det betyder att de kan logga in och koppla upp sig från vilken plats som helst, och det möjliggör också en flexibel digital arbetsmiljö.

12 publika datorer på huvudbiblioteket. (nära 30 om alla närbibliotek och skolbibliotek medräknas). Utbudet av programvara och hårdvara bestäms av biblioteken själva. I Katrineholms kommun sköts IT-driften av ett privat bolag. Detta innebär att kommunens IT-avdelning kan koncentrera sig på verksamhetsutveckling. Biblioteken har också ett antal bärbara datorer som är ett mellanting mellan publika och administrativa datorer. De nyttjar det kommunala gästnätet och används främst till att snabbt ladda hem program som användarna/låntagare specifikt behöver hjälp med. Biblioteken har viss bestämmanderätt över vilka program de önskar få installerade på de publika datorerna, och det sker i dialog med det bolag som administrerar driften. Men installationsmöjligheterna är få och därför har man kommit fram till den lösningen ovan med publika datorer kopplade till gästnätet. Men i stort sett finns alltså goda förutsättningar med tekniken och tillgången är bra. Ofta har också besökare med sig egna datorer.

Biblioteket använder kommunens gästnät, som är helt öppet. Det enda problemet är att bandbredden har varit otillräckligt, men det är under utveckling.

Förklaringen till att de tekniska förutsättningarna är så pass väl utvecklade är att biblioteket har ett väl utbyggt samarbete med kommunens förvaltningar. Det finns ett digitaliseringsråd med representanter från varje förvaltning. Rådets uppgift är att diskutera och arbeta med verksamhetsutveckling just kring digitala frågor inom kommunen. Det finns också en styrelsegrupp för digital delaktighet, där biblioteket, vuxenutbildningen och IT sitter och där planeras IT-strategiska frågor.

### **Styrdokument**

I Biblioteksplanen regleras den digitala verksamheten genom att ett mål är att den digitala delaktigheten ska öka i kommunen. Kommunen arbetar övergripande med digital delaktighet och har en styrelsegrupp med representanter från biblioteket, vuxenutbildningen och IT. Styrelsens uppdrag är att utarbeta strategier för digital delaktighet övergripande. Det praktiska arbetet tas sedan ut i arbetsgrupper med representanter från olika förvaltningar. I bibliotekets arbetsgrupp planeras bland annat kampanjveckorna Get online week och eMedborgarveckan.

Således är samarbetet i kommunen väl utarbetat. Det finns en kunskap om behovet och man samarbetar kring utvecklingsfrågor och strategiska frågor över förvaltningsgränserna. Det digitala uppdraget har blivit mer konkret.

### **Aktiviteter för digital delaktighet**

Arbetsgruppen, med representanter från olika förvaltningar, arbetar fram vad som ska erbjudas under kampanjveckorna. Olika förvaltningar har sina egna ingångar. Det finns också önskemål från samarbetsaktörer som Seniornet som gruppen tar hänsyn till. Under datahandledningarna upptäcks också vilka behov som finns och detta fångas upp för vidare program. Glimtar ur det digitala livet kan inspirera till verksamhet, som exempelvis nya tekniska verktyg som kan vara till nytta för allmänheten. Tanken är att biblioteket ska inspirera till kunskap om det digitala som kan vara till både nytta och nöje.

Biblioteket försöker också ta tillvara på den kompetens som finns inom kommunal verksamhet. Exempelvis nämns KomTek, en kommunal fritidsverksamhet som lyfter digital kompetens inom teknikområdet. Det är nära tillhands att då ha samarbete och anordna aktiviteter inom till exempel programmering.

Målgrupperna för aktiviteter som anordnas är främst seniorer. Under kampanjveckorna som Get online week och eMedborgarveckan vänder man sig också till barn med verksamhet. Den målgrupp man tycker sig missa är vuxna däremellan.

I SCBs Medborgarundersökning, för Katrineholms kommun, har biblioteket med frågor kring digital kompetens, för att få ett underlag till vilka aktiviteter som ska/bör anordnas. Här har det identifierats både vad befolkningen anser sig kunna och vad de känner sig mindre säkra på. Det har visat sig att de flesta verkar kunna hantera bankärenden bra, medan kunskapen om sociala medier är mindre.

Biblioteket satsar på kampanjveckorna och vill fylla dessa med bra program. Dagligdags möter bibliotekspersonalen dock frågor som rör tekniskt handhavande. Det kan vara utskriftsproblem, program som inte fungerar osv. Användarna har möjlighet att boka en bibliotekarie, en tjänst som främst studenter använder sig av idag, men som riktar sig till alla som behöver hjälp med det digitala. Men det finns bra möjligheter att ta hand om frågorna direkt i disken då det ofta är dubbel bemanning. Ofta kan frågan bollas mellan de som har yttre tjänst, då kompetensen kan se olika ut. Snåriga frågor där besökaren behöver mycket tid, kan hänvisas vidare till drop-in-tillfället som biblioteket erbjuder, eller till möjligheten att boka en bibliotekarie.

### **Integritetsfrågan**

Biblioteket har inte aktivt tagit ställning till att neka besökare att ta hand om ärenden utifrån ett integritetsperspektiv. Funderingar kring den här typen av frågor finns dock, och bibliotekspersonalen försöker vara tydliga gentemot besökarna att de handleder och visar, men inte gör åt besökaren. Diskussionen har rört ansvarsfrågan mer än integritetsfrågan. När det gäller integritetsperspektivet menar man att det är besökarna som styr. I och med att de ber om hjälp har de tagit ett steg mot att öppna upp sin privata sfär.

### **Samarbeten**

Biblioteket har återkommande samarbeten med externa aktörer som Seniornet, banker och lokaltidningen, framförallt i samband med kampanjveckorna. Men det är önskvärt om

samarbetet kunde vara mer kontinuerligt. Man ser det också som en fördel att biblioteket är i Kulturhuset, där det finns servicekontor med Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Det är lättare att bygga samarbete då alla aktörer finns nära varandra.

### **Kompetensbehov**

Här hamnar tekniken som en viktig punkt. För att kunna handleda besökarna måste personalen själva behärska tekniken. Kring källkritiken växer behovet och det behövs utbildning i hur det kan läras ut och diskuteras på ett bra sätt med besökarna.

Hanna Rasmussen, bibliotekschef uttrycker det såhär: ”Bibliotekets personal är kompetent men kanske inte alltid är medveten om sin egen kompetens. Det handlar om att lära sig formulera sig pedagogisk och kunna handleda besökarna. Att ha ett pedagogiskt förhållningssätt i referensdiskarna och luska, ställa rätt frågor för att kunna hjälpa besökarna.”

Katrineholms bibliotek är också ett MIK-bibliotek, vilket innebär att personalen utbildat sig i Medie- och informationskunnighet. Hanna Rasmussen menar att det; att vara ett MIK-bibliotek, innebär att personalen ska ha ett pedagogiskt förhållningssätt i mötet med låntagaren. Detta skulle också medföra att låntagarna får ökad kompetens.

Det saknas dock programverksamhet som bidrar till en djupare förståelse för det digitala, menar bibliotekschef Hanna Rasmussen. De flesta aktiviteter som anordnas handlar om att lära sig mer om e-tjänster eller få information om olika digitala tjänster. Den djupare förståelsen skulle vara intressant att nå, och den kanske man kan nå genom att alltid ha ett pedagogiskt MIK-förhållningssätt

I övrigt lyfts behovet av kompetensökning angående sociala medier, då det kommer många frågor från besökarna inom det området.

# Intervju med Birgitta Hellman Magnusson, Motala bibliotek

## Allmän information

Motala kommun: 43 000 inv

Antal besökare/år på biblioteket: 223 000 besök/år

Storlek/sammansättning på biblioteket: 1 huvudbibliotek, 2 filialer, bokbuss, 21 skolbibliotek  
2 stora gymnasiebibliotek

Antal anställda: 40 personer varav 15 på skolbiblioteken

## Tekniska förutsättningar

Personalen har alla egen arbetsdator. Skolbibliotekspersonalen har även bärbara + iPads.

Det finns 15 publika internetdatorer + ett antal sökdatorer.

10 bärbara datorer används i utbildningssyfte. Arbete pågår med att utveckla utlåningsrutiner för utlåningsbara datorer.

6-8 läsplattor finns till utlån. 2 av dessa är för Boken kommer - ett projekt för att se om det går att ladda ner på läsplattor och låna ut till dessa användare.

6 surfplattor finns också som används i kursverksamhet.

Personalen kan ladda hem de program de behöver till de publika datorerna. Men har inte samma behörighet till sina egna arbetsdatorer. Men dialogen är god med IT-avdelningen och att få de program som behövs är inte svårt.

Biblioteket använder ett trådlöst öppet gästnät som går under namnet ”Bibliotek”, tillgängligt på både huvudbiblioteket och filialerna. Att få igenom ett öppet gästnät har varit förenat med en hård kamp. Men det var önskvärt att ha så låga trösklar som möjligt för besökarna. Via kommunens IT-strateg fick biblioteket igenom sin önskan.

## Styrdokument

Biblioteksplanen är det viktigaste styrdokumentet. Där framhålls att “god läsförmåga och digital delaktighet är grundläggande för ett demokratiskt samhälle och att Motala bibliotek ska bidra till att utveckla medborgarnas språkliga och digitala kompetens”. Det är också ett politiskt mål som placeras under rubriken Bildningsindividens och samhällets utveckling. Man har också ett resultatmål, under Medborgarinflytande, där det regleras att ” Motala bibliotek ska aktivt arbeta för att öka den digitala delaktigheten bland kommuninvånare för att främja demokrati och aktivt medborgarskap”. Motalas bibliotekschef, Birgitta Hellman Magnusson, menar att det är mycket tydligt skrivet i Biblioteksplanen vilka riktlinjer biblioteket har att förhålla sig till inom digital utveckling och delaktighet. I arbetet med att ta fram biblioteksplanen använde man sig också av andra styrdokument som exempelvis den regionala digitala agendan för Östergötlands region. Det är tydligt att biblioteket ska anordna kostnadsfria kurser och handledningar inom det digitala området.

Det finns också en övergripande digital plan i kommunen. Bildningsnämndens IKT-strategi 2015-2017, hänvisar till EU:s nyckelkompetenser där digital kompetens är en sådan. Det finns i kommunen ett övergripande mål att alla barn och elever ska få möjlighet att utveckla en god digital kompetens. Detta har biblioteket tagit fasta på men också utvecklat, eftersom bibliotekets målgrupp är bredare än så. Beslut har tagits att Motala kommun vill minska den digitala klyftan och öka den digitala delaktigheten bland invånarna. Beslut togs också i Bildningsnämnden att biblioteket ska bygga upp verksamheten med ett Digidelcenter.

”Det är viktigt att politikerna står bakom att det är en [...] kommunal angelägenhet”, menar Birgitta.

### **Aktiviteter för digital delaktighet**

I Motala erbjuds besökarna handledning vid speciella handlednings- och drop-in-tillfällen. Väldigt många besökare har behov av hjälp med tekniska frågor, utskriftsproblematik, mail, ladda ner en e-bok, hjälp med läs- och ljudboksprogram och så vidare. Det finns möjlighet i informationsdisken att kalla på back-up, om man inte kan svara. Biblioteket har också flyttat datorerna närmare informationsdiskarna för att lättare kunna ha uppsikt över om det blir köbildning. Det har också inneburit att det blir fler datorfrågor. Besökare kan boka handledning också, om hjälpbehovet är större än att det går att hjälpa till direkt vid informationsdisken. Under kampanjveckorna lyfts vissa tjänster särskilt. Barnaktiviteter sker under hela året, med extra satsning under skolloven. Man erbjuder scratch-kurser, kurser i iMovie och/eller storyboard, men det ska tilläggas att det är relativt nytt att biblioteket erbjuder digitala aktiviteter för barn.

Orsaken till att biblioteket anordnar aktiviteter som ökar den digitala kompetensen beror framförallt på att det stadgas i bibliotekslagen. Det är också viktigt, menar bibliotekschef Birgitta Hellman Magnusson, att biblioteken lyfter detta då det finns en allmän uppfattning om att bibliotek handlar om skönlitteratur.

”Hälften av beståndet består av facklitteratur och samhällsinformation, det har alltid funnit med. Uppslagsverk, samhällsinformation som nämndprotokoll, telefonkataloger osv. Nu finns det digitalt, det blir väldigt viktigt att biblioteken hjälper människor att komma åt den här typen av information, om vi inte gör det bidrar vi ju till att utestänga människor och det är ju väldigt allvarligt”.

Hon menar också att biblioteket skulle kunna göra mycket mer. I och med att Digidelcenter ska byggas upp på biblioteket kommer också förutsättningarna för att göra mer att finnas. Ett skäl till att starta ett sådant är just för att många nya människor kommer till biblioteket, t ex nyanlända. Detta kan skapa stressmoment, då det kommer frågor eller begäran om hjälp att till exempel skicka olika typer av dokument till Migrationsverket. Det här kan vara påfrestande då bibliotekspersonalen inte har den kompetensen. Det finns dock inte någon annan plats dit de kan hänvisa den här typen av frågor. Önskemål om en sådan plats, där det också finns språkkompetens, ligger också till grund för att idén om ett Digidelcenter uppkom.

”Vi tycker att biblioteket skulle kunna ha den här delen om digitala lärandet. Språkstöd t ex som kan finnas i Digidelcenter, eller funktionshindrade som behöver hjälp med hjälpmedel som appar osv, då kan man ha vissa tider då rätt kompetens finns som kan hjälpa till självhjälp,” menar Birgitta.

Digidelcenter blir ett öppet utrymme i biblioteket och kommer att vara en mix av kursverkstad och lärmiljö. Där finns avdelningen för Ny i Sverige, digital teknik att ”klämma och känna på”. Det blir också en naturlig plats där workshops och digitala handledningar kan hålla till. Digidelcenter ska vara både för de ovana men också för de som vill lära sig mer, främsta målgruppen är inte riktigt utkristalliserad ännu. Den digitala mognaden är inte så hög i kommunen, vilket kan bero på att bredbandsutbyggnaden är låg. Liten andel av landsbygden har tillgång till bredband, och få anmäler också intresse att skaffa bredband. Kommunen satsar medvetet på exempelvis en-till-enprincipen när det gäller iPads till alla skolelever.



Tanken är att eleverna tar med sig teknik och kompetens till sina respektive hem och föräldrarna får en släng av samma kompetenshöjning.

### **Integritetsfrågan**

Biblioteket har svarat Nej på frågan om de aktivt tagit ställning till att neka handledning på grund av integritetsskäl. Men det förekommer livliga diskussioner kring frågan. Diskussionen verkar ha utmynnat i att det är bättre att erbjuda hjälp än att användaren inte får någon hjälp alls. Personalen kan handleda, men det är viktigt att det är besökaren själv som gör.

### **Samarbete**

Man har samarbete med flera aktörer, framförallt under kampanjveckorna. Till exempel kan e-mässor anordnas med kommuner, banker och landsting som deltagare. Detta samarbete är inget som regleras med avtal av något slag. Det enda samarbetsavtal biblioteket har när det gäller digitala aktiviteter är med Projektet IT-guide i samband med IT-guide i Örebro.

### **Kompetensbehov**

Nästan inom alla områden som nämns i frågan behövs det kompetensutbildning i, enligt bibliotekschef Birgitta Hellman Magnusson. Hon menar att det går att dela in den digitala kompetensen på grund- respektive special-kompetensnivå. Till grundkompetenserna skulle då *Teknik/hjälpmedel*, *Handleda utbilda visa* och *informationsökning* höra. Till specialkompetensen hör då *källkritik i samband med sociala medier* och *skapa själv*. Bildhantering kommer att bli en viktig kompetens, menar hon, och ska man jobba med detta måste man först lära sig själv.

Kompetensen som gäller användning av bibliotekets egna tjänster, som webbsök, är under uppbyggnadsfas. Fortbildning bland personalen som gäller just bibliotekets egna tjänster sker kontinuerligt. Alla ska veta hur bibliotekets webbsök fungerar för att kunna hjälpa besökare i den miljön. Många gånger saknas kunskaper om detta för att man använder bibliotekssystemet istället för den plattform besökarna ser. Handledningen ska även göras i disken - det ska bli ett naturligt inslag i arbetet. Diskarna är utbyggda och datorn är placerad på rörlig arm så man kan bjuda in besökarna i samtal. Meningen är att webbsök ska användas och visas pedagogiskt.

# Intervju med Helene Swenne, Sundsvalls stadsbibliotek

## Allmän information

Sundsvalls kommun: ca 100 000 invånare

Antal besökare på biblioteket: 350 000/år

Storlek/sammansättning på bibliotek: 1 huvudbibliotek, 11 närbibliotek, 1 bokbuss (Mobibblan) samt avtal med flera skolor och påbörjat samarbete med Mittuniversitets bibliotek.

Antal anställda: ca 50 personer

## Tekniska förutsättningar

Personalen har alla egen arbetsdator, de som så vill har bärbar och iPads. Appar laddas ner på eget bevåg. Programvaror beställs via kommunens IT-serviceenhet. Det brukar inte vara något problem. Men när det gäller bibliotekets egna datasystem och det som behövs för funktionaliteten kan det bli problem. IT-serviceenheten har en tjänstekatalog att gå efter, eftersom alla tjänster har ett pris. De tjänster som hamnar utanför tjänstekatalogen blir problematiskt, då kostnaden inte är klarlagd. Sundsvalls stadsbibliotek hyr också sina datorer av kommunens IT-avdelning, och det är också IT-avdelningens säkerhetsbestämmelser som styr mycket av vilka program biblioteket kan ha. Det sker dock en kontinuerlig dialog, och det har blivit bättre kommunikation och förståelse under de senaste åren. Även kostnaden har minskat.

Biblioteket har 12 publika datorer, 4 sökdatorer + 2 datorer med enbart tillgång till databaser  
Det finns också 10 iPads för utbildningsverksamhet (digital handledning)

Utlåningsbara iPad är under utveckling.

Bibliotekschef Helene Swenne menar att biblioteket kanske inte är så datorstarkt vid jämförelse med andra bibliotek i samma storleksordning, som Härnösand och Norrköping, men det betyder inte att verksamheten är mindre. I Härnösand finns också ännu så länge Lärcentrums datorer kvar, vilket ökar bibliotekets teknikpark tillfälligt.

## Syrdokument

Bibliotekets arbete med digitaliseringsfrågor styrs framförallt av Biblioteksplanen. Där tydliggörs hur vi vill jobba med digitaliseringen och vad det för med sig. Bibliotekschef Helene Swenne lyfter fram bibliotekets grunduppdrag som handlar om fri åsiktsbildning, att ge medborgare möjlighet att tillgodogöra sig kunskap och ser också kultur som en kunskapsdriven metod. En handlingsplan för digital delaktighet på Sundsvalls stadsbibliotek är under arbete. Ett team är under uppbyggnad, som blir en utvecklingsnod när det gäller digitala frågor.

Även kommunen arbetar med en digitaliseringsplan där representanter från varje förvaltning är med + några handplockade nyckelpersoner. Den kommer att bli mycket viktig och avgörande för arbetet med digitalisering och folkbildning.

Bibliotekets arbete styrs också utifrån kommunens Mål- och resursplan (MRP).

## Aktiviteter för digital delaktighet

Styrdokumenterna som Biblioteksplanen och MRP, styr även val av aktiviteter. Där stadgas att biblioteket ska erbjuda tillgång till den digitala världen till dem som inte har tillgång själva

eller som inte riktigt vågar. Det finns grupper som aldrig har använt digitala tjänster och det är de som vi vänder oss till framförallt. Prioriterade grupper är barn och ungdom och nyanlända med andra språk än svenska. För barn finns exempelvis Coder Dojo som en återkommande programpunkt. Ett annat viktigt uppdrag är att förmedla källkritisk kunskap. Mittuniversitet har till exempel signalerat att deras nya studenter inte alltid klarar kunskapskraven när det kommer till att söka och värdera information. Här har ett samarbete initierats mellan stadsbiblioteket och Mittuniversitetets bibliotek.

Att erbjuda möjlighet för medborgarna att ta sin examen från ett öppet universitet (distanskurser, MOOC mm) är en annan orsak. Biblioteket kan tillhandahålla möjligheten, genom att erbjuda datorer/tekniken och bra nät. Samt personella resurser som kan stötta vid problem med tekniken. Bibliotekschef Helene Swenne menar att det också är viktigt att lyfta in det vi redan gör i digitaliseringstanken/processen. Exempel på det är de politiska debatter som biblioteket i egenskap av Riksdagshörna anordnar åtminstone en gång/år. Det finns en historisk bakgrund till att biblioteket tar en aktiv roll som mötesplats mellan kommunmedborgare och politiker. Ledamotsträffar är en väl inarbetad verksamhet, också det i linje med det uppdrag biblioteket har som Riksdagshörna. Riksdagshörnan är ett samarbete med Sveriges Riksdag som syftar till att bidra till att öka kunskaperna om hur riksdagsarbetet fungerar. Ledamotsträffarna innebär att medborgarna har möjlighet att träffa ledamöter från riksdagspartierna för demokratiska samtal. Genom att låta debatterna vara en del av programmet under kampanjveckor som Get online week eller eMedborgarveckan för man in ett redan etablerat program i det digitala folkbildningsarbetet. I grunden handlar det om demokrati, menar Helene, vilket är en del av bibliotekets grunduppdrag. Biblioteket har också i alla tider verkat för fri åsiktsbildning och att tillgängliggör material, och likväl som man tidigare hämtade tryckt material inför sina kurser eller studiecirkel erbjuder biblioteket digitalt material.

“Vi öppnar för [kunskap] på nätet, det är mycket som är stängt och låst och återvändsgränder och för gammalt[...] möjligheten att få hjälp [...] hör till vårt grunduppdrag”, säger Helene.

När det gäller det arbete kring det digitala som sker vid informationsdisk så framkommer det att frågorna är många och ofta tekniska till sin karaktär. Sundsvalls stadsbibliotek har en särskild disk (ISA) där flerspråkig personal hjälper till med utskriftsproblem, scanning, kopiering och inloggning. Dit hänvisas de flesta av dessa frågor. Hur mycket digital handledning som för övrigt sker över disk beror troligen på vem som befinner sig bakom disken, tror Helene. Det finns planer på att utöka ISA, i samband med att bibliotekets Digidelcenter tar form. Helene menar också att karaktären på frågorna kan förändras i takt med att användarvänligheten ökar. Besökare kommer att efterfråga djupare kunskap som handlar om smarta sätt att använda tekniken, mer än ”hur får jag igång min iPad”. Det finns många utvecklingstankar kring hur biblioteket ska utformas för att på bästa sätt ta hand om den här typen av frågor. Helene tror att fler ska kunna mycket, att besökarna i första skedet möter generalister, och för specialisthjälp hänvisas de vidare, till ISA, till konsumentavdelningen eller informationssök-hjälp. ”Men detta är spekulationer”, understryker Helene.

### **Samarbeten**

I samband med kampanjveckor som Get online week och eMedborgarveckan har biblioteket samarbete med många olika aktörer. Det handlar om myndigheter, banker, landstinget, länsbiblioteket och studieförbund. Men detta regleras inte på något sätt och rör oftast

personella resurser. Coder Dojo är en regelbunden programverksamhet men det samarbetet regleras inte heller på särskilt sätt. De samarbetsavtal som finns är med skolorna.

### **Integritetsfrågan**

Sundsvalls stadsbibliotek har svarat Ja på den här frågan. Biblioteket har tagit aktiv ställning till att inte erbjuda hjälp på grund av integritetsskäl när det kommer till bankärenden med mera. Det kan anses integritetskränkande att biblioteket hjälper till med privata saker som att logga in på bankärenden osv. Det verkar som att dessa frågor mestadels uppkommer i ISA-disken. Personer som har annat modersmål än svenska kan behöva mycket hjälp för att förstå vad det står exempelvis, eller hur man loggar in. Integritetsfrågan har diskuterats, och frågor uppkommer om var gränserna går för vad personalen kan hjälpa till med. Bibliotekets personal ska i första hand vägleda och handleda och inte göra åt besökarna.

Bibliotekschefen Helene Swenne diskuterar också bibliotekets digitala uppdrag, och ser till exempel inget hinder med att utfärda t ex e-legitimationer. Hon jämför t ex med Legimus och bibliotekets uppdrag att registrera personer som användare av den tjänsten. Det är en juridisk roll som biblioteket tilldelats nationellt. Men att utfärda e-legitimationer är inget som är aktuellt i nuläget, förtydligar Helene.

### **Kompetensbehov**

Det är en stor skillnad i kompetens i personalen menar Helene Swenne, bibliotekschef. Insatser behövs egentligen inom alla områden. Den stora gruppen ska kunna, så att det finns en grundkompetens hos alla. Tekniken är en viktig del. Det är dock ett medvetet beslut att inte tvinga ut iPads på alla anställda, utan intresset och förfrågan får komma först.

“Även om vi skulle ha tryckt ut en platta på varenda människa skulle vi inte klara att kompetensfylla varenda person”. De som vill ha en iPad får det. Det finns också en tanke om att några kan vara draghästar så får resten komma efter.

Kompetenslyft styrs också av vad som sägs i Biblioteksplanen, MRP och i den blivande digitala handlingsplanen. ”Vad är vårt uppdrag och vad behövs för att vi ska kunna genomföra det?” menar Helene.

Förutom den tekniska grundkompetensen är även handledning en viktig del, medan programmering och bildhantering hamnar längre ner i prioriteringslistan.

# Intervju med Åsa Johnson-Persson, bibliotekschef Åsele bibliotek

## Allmän information:

Åsele kommun: mindre än 3000 kommuninvånare

Antal besökare/år på huvudbiblioteket: 11 lån/år

Storlek/sammansättning på biblioteket: 1 huvudbibliotek, integrerat med skolan, 1 närbibliotek

Antal anställda: 6 personer

## Tekniska förutsättningar

Personalen har egna datorer och iPads. De har en bra dialog med Data-enheten. Inga problem att få de programvaror de behöver. Data-enheten har ett gott öga till biblioteket. Appar laddar bibliotekspersonalen hem på egen hand till surfplattorna.

Det finns 5 publika datorer. Mest efterfrågan när asylsökande finns på plats. Annars har de flesta egen teknik, smartphone eller datorer hemma.

## Styrdokument

Bibliotekets uppdrag styrs ytterst av Bibliotekslagen. Åsele bibliotek har också en biblioteksplan som framhåller den digitala delaktigheten, och kompetensen, som en viktig fråga, tillsammans med att biblioteket ska bidra till att minska utanförskap. En prioriterad målgrupp är exempelvis flyktingar som inte kan språket. De behöver mycket stöd och hjälp.

## Aktiviteter för digital delaktighet

Biblioteket anordnade *Internet för ovana* 1 gång i veckan tidigare. En forskare från Umeå universitet har tagit över dessa tillfällen då hon har ett projekt i samarbete med biblioteket. Hon behövde en fokusgrupp som tränar digital kompetens. Den gruppen fortsätter att träffas, men de tar inte in fler deltagare. Åsa Johnson-Persson, bibliotekschef på Åsele bibliotek, vill gärna att biblioteket ska starta upp digital handledning igen.

Eftersom det just nu inte är inplanerat några programpunkter inom området så får informationsdiskarna ta hand om frågorna när det kommer.

“Det händer hela tiden, menar Åsa, Varenda dag [kommer frågor som rör] ställa på bil, leta information, flyktingar - hur mycket som helst. Det kan bli mycket ibland, men det ligger i vårt uppdrag och när de inte kan få hjälp någon annanstans så då tycker jag det är vår skyldighet att hjälpa till”

Åsele bibliotek är ett av de tre kommunbibliotek som är med i Region Västerbottens projekt med digitalt servicecenter (mer om detta projekt finns i kapitel Exempel 1). Hon berättar att tanken är att frågor av viss karaktär ska hänvisas dit. På frågan hur man skiljer ut vilka frågor som biblioteket ska svara på och vilka frågor som hänvisas vidare svarar Åsa:

”Det blir den spännande saken som vi inte vet idag. En hel del kan biblioteket svara på, beror också på hur mycket frågor personen får, idag är det många som bara dyker upp lite varstans och vill ha hjälp, så det ska bli ett naturligt ställe att gå till för att få svar.”

Servicecentret ska ligga i direkt anslutning till biblioteket, med glasfönster men möjlighet att stänga om sig om det skulle behövas. Man har bildat en lokal arbetsgrupp som består av bibliotekschefen, näringslivets representant för digitala projekt, en representant från Integration- och service som ligger under arbetsmarknadsenheten, representant från socialtjänsten, samt representant för pensionärsorganisationerna i Åsele. Denna arbetsgrupp är ett bollplank för hur servicecentret ska formars i Åsele. En person som ska ansvara för centret, anställs av biblioteket. Den personen kommer också att ha ansvar för att utveckla den digitala verksamheten i övrigt på Åsele bibliotek.

En fråga som varit på tapeten kring centret är om det kommer att konkurrera med redan befintlig verksamhet. Men servicecentret ska vara ett komplement. ”Det är ju också kommunens ansvar att få befolkningen digitalt kunniga, säger Åsa, naturligt att det hamnar på biblioteket eftersom vi arbetar med sådana saker.”

Det finns heller ingenstans att gå och behovet är stort. Projektet med digitalt servicecenter är det första i landet. Det går inte att sia om exakt hur det blir rent konkret, enligt Åsa. Hon resonerar också kring frågan om bibliotekets överlevnad. ”Vi lever i en tid då frågor kring bibliotekets överlevnad finns. Vad händer med boken? Kommer vi att finnas kvar? Vi måste slåss för avsikten av vad vi har och vad vi kan erbjuda hela tiden. Mycket mot politikerna som kanske inte riktigt vet, man får kämpa för sin verksamhet hela tiden”.

### **Integritetsfrågan**

Åsa säger att frågan om integritet inte varit ett så stort problem. I samband med att det digitala servicecentret öppnar kommer det säkert att bli mer frågor av den typen dock.

”Vi hjälper till så mycket vi kan så länge det är ok med låntagarna. Inte handläggning handlar det om här, utan stöd och hjälp. Tanken är att vi stöttar och visar. Handleder. Förhoppningen är både att kunna lära ut och hjälpa till”

Eftersom närmaste kontor ligger 7 mil bort, så har biblioteket fått ta ett stort ansvar för att hjälpa t ex nyanlända. ”Vi behöver hjälpa till för de får inte hjälp någon annanstans. Så länge det finns medborgare som inte kan så måste vi [hjälpa till]”, menar Åsa.

### **Samarbete**

Biblioteket har samarbetat med Umeå universitet i samband med den forskare som stratade upp en fokusgrupp kring digital delaktighet. I övrigt samarbetar biblioteket med studieförbund och föreningsliv. Inga reglerade samarbetsavtal. Studieförbunden kommer när biblioteket ringer och frågar om samarbete.

### **Kompetensbehov**

Åsa säger att i första hand är det viktigt att kunna tekniken. Det finns en person på biblioteket som kan mer om bild och filmhantering, samt programmering, men det är bra om flera kan då det kan komma frågor om detta. Sociala medier är det viktigt att alla kan. Källkritik och informationsökning bör alla kunna. Men vi är rätt duktiga på det där, och framförallt på att handleda, utbilda och visa för det gör vi dagligen. ”På ett litet ställe måste du ta ett stort ansvar, för alla får ju liknande uppgifter” avslutar Åsa.