

DigidelCenter i Motala

- Lärdomar för ökad digital kompetens

Mariana S. Gustafsson
Rebecca Elvström
Karin Skill
Elin Wihlborg

DINO Rapport, 2019:1

Linköpings universitet, 581 83 Linköping, Institutionen för Industriell och Ekonomisk utveckling,
Avdelningen för Statsvetenskap.

Tryck: LiU-Tryck, Linköping 2019

Förord

Det här är den första publikationen i rapportserien *DINO – Digitalisering i nya offentligheter*. Syftet med rapportserien är att publicera tidiga forskningsresultat som handlar om samhällets digitalisering i vid mening, och särskilt det som sker inom och i relation till offentliga verksamheter.

I den här rapporten presenterar vi pågående forskning kring digital inkludering och digital kompetens i Motala kommun med särskilt fokus på DigidelCenter. Vi har, som forskare, på olika sätt fokuserat vad som görs på och kring DigidelCenter sedan 2017.

Forskningen som ligger till grund för den här rapporten har finansierats på flera sätt, och vi vill tacka våra finansiärer. Internetstiftelsen har finansierat vår följeforskning på Motala biblioteks DigidelCenter under 2018. Arbetet har även möjliggjorts genom finansiering av Carl Bennet AB med syfte att studera digitala kompetenser. Dessutom har vi nyttjat resurser från ett planeringsbidrag från forskningsrådet Formas om digital hållbar utveckling under 2018–2019.

Men studien hade inte varit möjlig utan allt engagemang från personalen på DigidelCenter, Motala bibliotek, samt Regionbiblioteket i Östergötland. Stort tack till er för att ni tagit er tid att göra denna forskning möjlig, och för att ni delar med er av er långa och vardagsnära erfarenhet av digital inkludering som är till nytta för många.

Den här rapporten är en del av ett större forskningssammanhang om digitalisering, e-tjänster, offentlig förvaltning och organisering som bedrivs i tvärvetenskapliga konstellationer vid Linköpings Universitet, Institutionen för Industriell och Ekonomisk utveckling (IEI) under ledning av professor Elin Wihlborg och professor Ulf Melin. Vi samlar vår forskning under rubriken *DINO – Digitalisering i nya offentligheter*.

Sammanfattning

Digital delaktighet är en demokratisk rättighet. Därför är digitalt utanförskap ett demokratiskt problem när allt fler offentliga tjänster hanteras i digitala kanaler med allt från bankärenden till skolfrågor, bussturlistor och kommunal information. I FN:s Agenda 2030 för hållbar utveckling, som ligger till grund för en del av forskningen som presenteras i denna rapport, talas det om att ingen ska lämnas efter eller utanför – alla ska med. Vi tar denna uppmaning från global policy som ett riktmärke för studier av lokal praktik.

I rapporten presenteras kommunens och bibliotekens roll i vår digitala omvärld. På biblioteket stöttar medarbetarna medborgarna med både informationsinhämtning och att lära sig att använda digital teknik. Biblioteksmedarbetarna arbetar också med yttrandefrihet, medie- och informationskunskap och hållbar utveckling. Vi beskriver arbetet på bibliotek för att kunna tillmötesgå såväl politiska förväntningar och lokala realiteter, som vilka kompetenser personalen behöver och hur arbetet kan organiseras. Ett syfte har även varit att sprida erfarenheter av de arbetsätt för digital delaktighet som utvecklas på DigidelCenter i Motala, till i första hand politiker och tjänstemän i Sverige. Karaktären på studierna har varit aktionsforskning där design och resultat kontinuerligt diskuteras med intresserade aktörer i kommunen och på bibliotek i samverkan, i Östergötland.

I rapporten beskriver och analyserar vi arbetet på DigidelCenter i Motala kommun som en demokratisk arena. Motalas arbete har i flera sammanhang lyfts fram som en framgångsrik modell för att stödja digital inkludering, bland annat av digitaliseringsministern Peter Eriksson vid hans besök våren 2018. Det framhölls även när regeringen lanserade en satsning på flera DigidelCenter runt om i Sverige och sköt till medel för arbetet (Regeringen Pressmeddelande, 2018). Därför står arbetet på Motala bibliotek i fokus här.

En utmaning här är svårigheterna att mäta digital kompetens, men även hur den kan studeras och beforskas. I policydokument finns många olika perspektiv som pendlar mellan uppfattningar om enskilda personers kompetens att vara *aktiva medborgare* (EU:s styrdokument/ EU, 2017?), till krav på *tjänstemän och medarbetares digitala kompetens* att kunna förklara för andra, visa och leda (OECD, 2017). I båda fallen handlar det om vad som händer i möten med digital teknik.

Vi presenterar resultat från aktiviteter med besökare och deltagare i DigidelCenters verksamhet i form av observationer, en enkätstudie, och intervjuer med bibliotekspersonal och kommunala politiker. Dessa olika sammanhang visar på vad vi måste förstå för att tala om digital delaktighet i det offentliga, det vill säga det vi har för avsikt att studera inom forskargruppen DINO.

Resultaten indikerar att arbetet med digital inkludering behöver fortsätta, samt att det handlar om mer än tillgång till teknik - kompetens är också viktigt. Resultaten från DigidelCenter i Motala visar även att personal som i sin tjänst möter människor med digitala frågor behöver både pedagogisk kompetens och kännedom om samhällets logik kring var olika e-tjänster "hör hemma". Dessa resultat kommer att bidra till att utveckla stöd för dem som arbetar med digital kompetens och inkludering.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
2. Arbete med digitalisering i det offentliga: fokus på kommuner och bibliotek	2
2.1. En systemmodell för digitalisering i det offentliga	2
2.2. Bibliotekens roll för digital kompetens och digital inkludering	5
2.3 Motala kommun	6
2.4. DigidelCenter på Motala bibliotek	7
3. Hur vi har genomfört studien	9
3.1 Enkät till besökarna på DigidelCenter	9
3.2 Intervjuer med bibliotekspersonal och observationer av verksamhet	10
3.3. Sammanställning av material och omfattning	10
4. Vad tycker besökarna om DigidelCenter i Motala?	11
4.1 Åldersfördelningen hos besökarna på DigidelCenters verksamhet	11
4.2 Modersmål hos besökarna	12
Tabell 1-Besökarnas modersmål	13
4.3 Problem eller fråga besökarna hade	13
Diagram 3 – Problem eller fråga	14
4.4 Uppskattning av personalens kompetens	14
Diagram 4-Om personalens kompetens	15
4.5 Löste besökarna sitt problem eller sin fråga	15
Diagram 5 – Jag har löst mitt problem eller min fråga	15
4.6 Skulle de rekommendera andra att besöka DigidelCenter	16
4.7 Hur fick de kännedom om DigidelCenter	16
Diagram 6 – Hur fick du veta att den här hjälpen finns på biblioteket?	17
4.8 Besökarnas önskemål inom digital hjälp	17
Diagram 7 – Önskemål på digital hjälp	18
4.9 Erfarenheter av enkätstudien	19
5 Vilka utmaningar ser bibliotekspersonal kring digital kompetens?	19
5.1 Organisatoriska aspekter	19
5. 2 Resurser: Personal, kunskap och tid	21
5.3 Uppfattningar om digital inkludering och digitalt utanförskap bland bibliotekspersonal	22
5. 4 Hur utvecklar personalen verksamheten?	25
5.4.1 Hur utvecklar personalen sin egen digitala kompetens?	25
5.4.2 Hur lär personalen ut och försöker öka den digitala kompetensen?	25
6. Slutsatser	26
Förslag för att arbeta med ökad digital delaktighet i kommuner	28
Referenser	29
Lästips och länkar	31

Bilaga 1: Enkät till besökare på DigidelCenter 32

1. Inledning

Digital kompetens som möjliggör digital inkludering är viktiga förutsättningar för att vi ska kunna skapa ett digitalt samhälle för alla. Den svenska regeringen har fastställt målet att vi på bästa sätt ska ta tillvara digitaliseringens möjligheter och då krävs att vi har hög kompetens och säkerställer att alla inkluderas. Men den digitala delaktigheten i Sverige är inte så god som många tror och den varierar mycket. Trots att vi lever i ett allt mer digitaliserat samhälle står många svenskar utanför enligt Internetstiftelsens årliga undersökning "Svenskarna och Internet" (2018) som omfattar alla åldrar (föräldrar får svara för sina barn). I enkätstudien framgår det att 1,1 miljoner svenskar är digitalt utanför eftersom de använder internet väldigt sällan eller inte alls – de är inte digitalt inkluderade. Analyserna visar även att kvinnor, landsbygdsbor, lågutbildade, ensamstående, arbetslösa eller sjukskrivna med låg inkomst är överrepresenterade bland de som är digitalt utanför. Studien visar därutöver att 1,5 miljoner svenskar inte använder Mobilt BankID (Internetstiftelsen, 2018) – något som krävs för att komma åt många myndigheters tjänster som Skatteverket och Försäkringskassan. Det är viktigt att både ha tillgång till och kompetens att använda sådana verktyg för att kunna göra vardagliga ärenden i arbetsliv, i möten med offentlig förvaltning och i andra relationer. Digital kompetens är således en fråga om demokratiskt deltagande.

Ända sedan Internet lanserades har det funnits diskussioner om vad det innebär för samhället och medborgarna. Medan vissa har uttryckt en förhoppning om att det skulle kunna bidra till att utjämna samhällsklyftor har andra lyft ett varnande finger för att det skulle förstärka olika samhällsgruppers utanförskap i så kallade digitala klyftor (Castells, 1997; Johansson, 2018). Färsk forskning visar att tillgång till digital teknik i etablerade välfärdsstater inte räcker för att hantera frågan om digital delaktighet och inkludering (van Deursen & van Dijk, 2019), något som innebär att vi måste fokusera på digital kompetens. I den här rapporten redovisar vi vad som görs i Motala kommun och särskilt på DigidelCenter för att öka människors digitala kompetens och därmed stödja digital inkludering. DigidelCentret startade våren 2017 och har finansierats av Internetstiftelsen tillsammans med Motala kommun, Kulturrådet, och Region Östergötland. I november 2018 aviserades att 15 nya DigidelCenter skulle få stöd och det är därför viktigt att sprida erfarenheter av vad som görs på Motala DigidelCenter för att uppmärksamma vad vi kan lära av det arbetet.

I denna rapport redovisar vi pågående forskning om digitalisering som vi gör tillsammans med personal och verksamma på DigidelCenter och i Motala kommun. I vår forskargrupp genomför vi flera relaterade studier kring digital kompetens och digital inkludering, bland annat på folkbibliotek och genom att följa Kungliga bibliotekets projekt "Digitalt först med användaren i fokus". Delar av denna forskning har redovisats i olika sammanhang, i alltifrån professor Elin Wihlborgs presentation på Internetdagarna i november 2018 (se länk under Referenser) till skriftlig sammanställning av enbart delar av studien såsom en enkät på Motala biblioteks DigidelCenter samt i vetenskapliga artiklar.

Den här rapporten är upplagd så att vi i nästa avsnitt ger en lite större bild av det offentliga arbete kring digital kompetens. I avsnitt tre redovisar vi hur våra studier i Motala har genomförts. I avsnitt fyra presenteras resultaten från en enkätstudie till besökare på biblioteket. I avsnitt fem presenteras resultat från intervjuer med ledarskap och personal på biblioteket. Slutligen drar vi slutsatser och diskuterar vad andra kan lära sig av vad som sker i Motala.

2. Arbeta med digitalisering i det offentliga: fokus på kommuner och bibliotek

Den svenska regeringens digitaliseringsstrategi, *För ett hållbart digitaliserat Sverige* (2017) ställer upp målet att vi på bästa sätt ska nyttja digitaliseringens möjligheter. Men för att kunna göra det på bästa sätt så måste så många som möjligt av oss vara med på förändringarna. Kommunerna har ett stort ansvar för människors inkludering i samhället genom alla de välfärdstjänster inom vård, skola och omsorg som faller inom det kommunala ansvaret. Den svenska välfärdsstatens höga ambitioner när det gäller inkludering, delaktighet och jämlikhet gör att det är särskilt viktigt att arbeta med digital inkludering inte minst i kommuner eftersom de tillhandahåller de flesta offentliga tjänsterna (Gröning och Wihlborg, 2018).

Ett särskilt ansvar för digital inkludering åligger folkbiblioteken, en obligatorisk kommunal verksamhet, genom Bibliotekslagen (SFS 2013:801). I den sjunde paragrafen står det att "... folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet." På grund av det sätter vi här ett särskilt fokus på folkbibliotekens verksamheter för digital inkludering, men först vill vi ge en bild av hur kommuner och det offentliga arbetar med digitalisering på olika sätt och därför möter olika behov av digital kompetens.

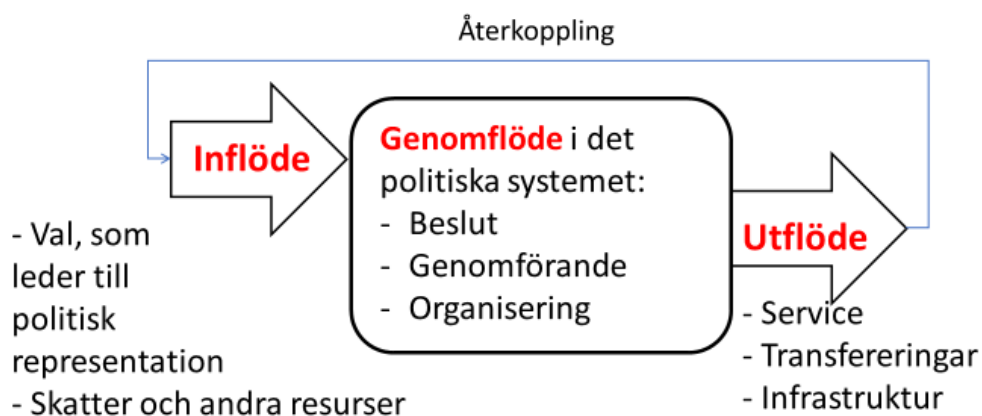
2.1. En systemmodell för digitalisering i det offentliga

Offentliga verksamheter skiljer sig på flera sätt från marknaden. Vi kan inte beställa offentliga tjänster som bygglov, barnomsorg eller VAB-ersättning som när vi beställer kläder eller böcker på nätet. Även om alla dessa saker är sådant vi kan klicka oss fram till på Internet så fungerar de klart olika. När vi som konsumenter beställer en produkt på nätet kan vi välja från många olika sidor, jämföra kvalitet och pris. Vi kan till och med returnera varan om vi inte är nöjda. Men vi kan inte söka om bygglov i grannkommunen. Vi kan inte byta barnomsorg från ena dagen till den andra men några knapptryck. Vi kan inte heller be om bättre VAB-ersättning om vi är missnöjda. Vi måste nyttja offentliga tjänster där vi bor, även om kvaliteten verkar bättre någon annanstans. Vi kan inte heller reklamera eller byta en offentlig tjänst. Därför är det

viktigt att se att digitaliseringen i offentliga sammanhang sker med marknadens tekniska lösningar och modeller, men utifrån andra premisser (Elg m.fl., 2017).

För att strukturera att kommunerna i synnerhet och det offentliga i allmänhet har olika roller och funktioner använder vi här en klassisk modell av det politiska systemet (Easton, 1954). Som alla modeller är den förenklad och bygger på att särskilja och klargöra förhållanden.

Det politiska systemet – systemsyn



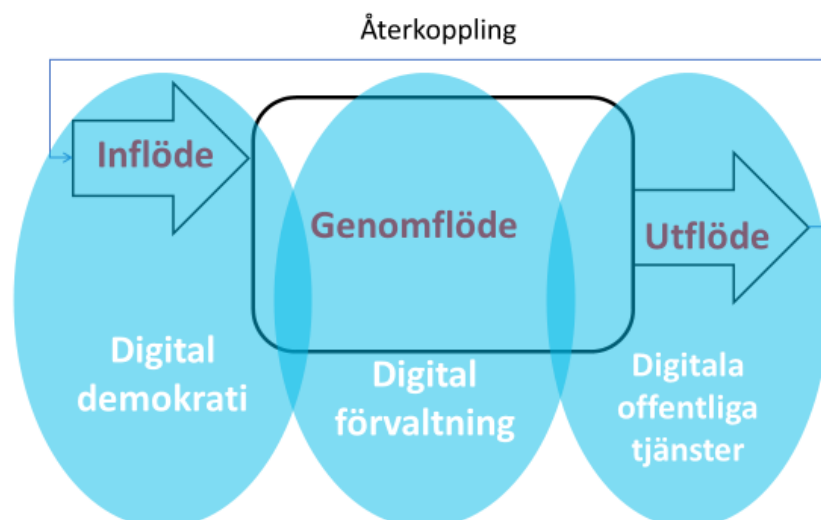
2

Figur 1: Det politiska systemet- systemsyn

Modellen, som är utvecklad på 1950-talet, illustrerar hur det politiska systemet har olika faser: inflöde, genomflöde och utflöde. I inflödet deltar människor som medborgare och bidrar genom att rösta på politiska representanter, men också genom att betala skatt. På så sätt skickar vi in värderingar som styr och resurser för de offentliga tjänsterna. I genomflödet fattar de valda politikerna beslut, baserade på våra värderingar, så att tjänstemän kan organisera verksamheter där de gemensamma resurserna genererar värde för samhället. I genomflödet styrs verksamheten av lagstiftningen, som är resultat av politiska beslut. I kommunerna kompletteras genomflödet av att de som har valts lokalt tar beslut om de kommunala resurserna inom lagens ramar med lokala anpassningar. De valda politikerna tar beslut om hur resurserna ska användas och skapa utflöde som kommer samhället tillgodo. I den tredje fasen skapas olika utflöden i form av service, transfereringar och infrastrukturer som bidrar till hela samhällets välbefinnande. Det finns en återkoppling från utflödet tillbaka till inflödet; om vi inte är nöjda med offentlig servicen så kan vi återkoppla det till dem som är valda representanter och tar beslut om hur gemensamma resurser ska användas.

Men när samhället digitaliseras så påverkas de olika faserna på olika sätt. I inflödesfasen utvecklas nya former av digital demokrati. Här kan det handla om att lobba för en viss politik i rollen som medborgare, och via digitala medier. Till följd av yttrandefriheten får vi bedriva politiskt kampanjarbete för de flesta frågor och nu också i digitala kanaler. I genomflödesfasen utvecklas system för digital förvaltning. Det innebär att förvaltningen på nya sätt kan administrera och organisera sina verksamheter. På Försäkringskassan innebär det exempelvis att en digital "robot" kontrollerar anmälningar om VAB och ser till att utbetalningar sker snabbt och smidigt så länge som allt är i sin ordning enligt lagstiftningens krav. I kommunerna kan det innebära att alla bygglov och planer kan skötas med digitala geografiska data som grund. I utflödet handlar det om att göra tjänster tillgängliga med digitala verktyg genom digital service. I utflödesfasen handlar det om e-tjänster, som att få ersättning för förlorad arbetsinkomst till följd av vård av barn (VAB) utbetald genom att fylla i digitala tjänster på Försäkringskassan, eller att ansöka om körkortstillstånd. Men här uppstår en mängd nya utmaningar kring kommunala tjänster. När vi kan söka till exempel en offentlig tjänst som skola på nätet i vilken kommun som helst så måste det vara tydligt att en medborgare bara kan få tillgång till de tjänster som lagen medger. Exempelvis kan vi vanligen bara få utbildning i en skola i den kommun där barnet är folkbokfört (ibland finns andra avtal). Alla tjänster är inte heller tillgängliga för alla, exempelvis är det bara de som uppfyller lagens (LSS, SFS 1993:387) krav som kan få personlig assistans, även om många skulle vilja ha den hjälpen i sin vardag. Det innebär att i utflödesfasen gör digitaliseringen att kommunikationen mot medborgare måste bli än tydligare. Det är svårare att hålla isär vad som är privata och offentliga tjänster när de ser alltmer snarlika ut på nätet och när exempelvis samma BankID kan nyttjas för väldigt olika tjänster. Därför ställs nya krav på att vi har kompetenser både om det offentliga och det digitala, både när vi som medarbetare kan tillhandahålla och stödja användningen av tjänsterna och när vi som brukare nyttjar dem.

Digitalisering i det politiska systemet



Figur 2: Digitalisering i det politiska systemet

Inom den digitala förvaltningen har tjänstemän med varandra att göra, och det krävs kompetens att leda, samverka och förklara digitala arbetsprocesser (som automatisering). I gränslandet mellan digitala tjänster och det omgivande samhället kan tjänstemän möta brukare och medborgare och kan då behöva förklara hur digitala tjänster ska användas. Det är vanligt på biblioteket, dit många människor vänder sig för att få hjälp med alla möjliga digitala tjänster. I den här rapporten sätter vi fokus just på vad som händer när bibliotekets personal hjälper besökare med kommunala eller statliga tjänster, men också med digitala tjänster från privata aktörer (gränssnitten är inte tydliga). Vi vill därför med denna inledande modell visa att det är viktigt att uppmärksamma att digital kompetens kan betyda olika saker i de olika delarna av det politiska systemet och att vi därmed också kan vara digitalt inkluderade på olika sätt.

2.2. Bibliotekens roll för digital kompetens och digital inkludering

Biblioteken i Sverige har en lång tradition av att fungera som en byggsten i det demokratiska samhället, framför allt för att de har tillhandahållit litteratur och information (Fichtelius m.fl., 2017). Framväxten av det svenska allmänna biblioteket i Sverige byggde på idén om så kallade *public libraries* i USA, och förväntades bidra till skapandet av engagerade allmänheter, i plural (Fleischer, 2011). Med det så framhålls att biblioteken bidrar till att stödja och utveckla människor på olika sätt. Det kan handla om att kunna bidra till politisk debatt, i inflödet, på olika sätt och att i utflödet av digitala tjänster få stöd med olika tjänster och funktioner.

Men det är inte alltid enkelt att stödja denna mångfald i samhället och vår grundlagsskyddade yttrandefrihet. Det diskuteras därför om och hur bibliotekspersonalen har kontroll och inflytande över vilken litteratur som köps in (Fichtelius m. fl., 2017; Hermansson, 2008). Fleischer lyfter fram att det finns förväntningar på att bibliotekens urval av litteraturer och andra medier ska utgöra motvikter till nättjänsternas och sociala mediers kommersiella och personifierade filtrering, så kallade "filterbubblor". Detta blir relevant när det demokratiska samtalet utmanas av propaganda, provokationer och näthat. Men i relation till dagens sociala medier ställer sig Fleischer frågan: "Vad händer med det offentliga samtalet när envar hamnar i sin egen lilla 'filterbubbla'?" (2011:14). Frågan om filterbubblor relaterar till Media och Informationskunskap (MIK), något som inte bara är relevant för bibliotekspersonal utan även för andra kommunala och statliga tjänstemän som konsumenttjänstvägledare. Filterbubbelfenomenet påverkar de tre faserna i den politiska modellen på olika sätt (se figur 1 och 2 ovan).

Folkbiblioteken har således en central roll i det svenska breda demokratiarbetet (Hansson, 1998; Fichtelius m.fl., 2017; Michnik, 2018) och är den enda lagstiftade verksamheten inom kultur- och fritidssektorn som kommunerna måste tillhandahålla (Kommunallagen, 2017/ SFS 2017:725). När den föregående Bibliotekslagen från 1997 utvärderades 2012 kunde det:

... konstateras att biblioteksväsendet har genomgått stora förändringar sedan lagens tillkomst 1997. Den digitala utvecklingen har satt tydliga avtryck i bibliotekens verksamhet och påverkat såväl medievanor som användningen av bibliotekets medier och tjänster. Att tillhandahålla datorer, internetuppkoppling och tillgång till databaser är en självklar uppgift för biblioteken idag. ... Sverige har också alltmer blivit ett mångkulturellt samhälle, vilket tillsammans med utbildningsväsendets utveckling har haft stor betydelse för bibliotekens identitet och besökarnas behov och förväntningar. (Ds 2012:13, s. 18).

Biblioteken är också samhällsinstitutioner med högt förtroendekapital som gör dem till bra samarbetsorganisationer för att nå ut med information till medborgarna, menar Andersdotter (2017, s. 93). De har inte längre i uppgift att bara hantera böcker. Det finns till exempel synergimöjligheter mellan bibliotekens uppdrag och Agenda 2030s globala hållbarhetsmål. Konsumentverkets verksamhet att stödja den kommunala budget- och skuldrådgivningen som ofta sker på besökstider hos konsumentrådgivare på folkbiblioteken ses som ett sätt att minska fattigdom. På vissa ställen i världen fungerar bibliotek som matbanker och det finns också exempel på kreativa förslag kring hur bibliotek används och utvecklas i relation till delningsekonomin och att bibliotek kan låna ut andra saker än böcker, som verktyg eller fritidsbanker (Andersdotter, 2017; Claesson m.fl., 2015).

Biblioteken är inte längre bara en plats för böcker. I takt med att samhället digitaliseras har det fått en ny funktion. Även om många samlingar digitaliseras förutspås att "Det fysiska rummets betydelse i biblioteken kommer att öka ofantligt" (Hermansson 2008, s. 12). Det är därför vi talar om biblioteken som demokratiska arenor.

2.3 Motala kommun

Den här rapporten handlar om en specifik kommun, nämligen Motala. Det är en medelstor kommun i Östergötland, med slogan "Östergötlands sjöstad". Enligt SCB bodde det 43 549 personer i Motala kommun år 2017, varav 31 323 i Motala tätort enligt SCB:s "Folkmängd efter region" (2017). Enligt Kolada kommundata från 2017 var arbetslösheten 8,5%, antalet asylsökande som bor i kommunen under 5%, fysiska besök på biblioteken i antal per invånare 5%, invånare som är 65-79 år 17% andel av befolkningen i kommunen, och utrikes födda i 18-64 årsåldern 17,5% (Kolada, 2017). Motala har varit en industristad med stora arbetsgivare som Motala Verkstad och Electrolux.

I rapporten är vi intresserade av kommunen som kontext för digital kompetens, och ett sammanhang där digital kompetens efterfrågas. I Motala Kommuns dokument *Mål och resursplan 2018 med plan för 2019–2020*, står det så här om digitalisering:

IT som en naturlig del i vår verksamhetsutveckling, är en strategisk resurs för förändring. ... Digitaliseringen kräver ökade resurser initialt men dessa

bedöms kunna hämtas hem över tid. Effekthemtagningens principer måste fastställas som en grund för de effektivitetskrav som ställs i samband med fördelningen av resurser. (Motala Kommun 2018, s. 6-7)

Vi ser att kommunens förväntning på digitaliseringen fokuserar på effektivisering. Vid en intervju med en ledande politiker uppmärksammades dock att de inte gjorde någon ekonomisk kalkyl av vilka resurser det skulle kunna komma att handla om, bara att om inget gjordes så skulle kommunen hamna efter. Hösten 2018 tog Kommunstyrelsen beslut om en Digitaliseringsstrategi som var en förlängning av arbetet med verksamhetsutveckling.

Vid en intervju med före detta kommunstyrelseordförande i Motala kommun uppmärksammade hon att biblioteksledningen är drivande i kommunens arbete med digital inkludering, något som lett till att det lyftes fram som modell för resten av Sverige av Peter Eriksson.

De (på biblioteket i Motala) har varit duktiga på att ansöka om just det här (och) att vilja jobba med de här frågorna. ... (Biblioteket) har fått en helt annan funktion idag. Och jag tror att de som jobbar på biblioteket de känner nog också av det. Det hänger ju också mycket på vad de som arbetar där vill med sin verksamhet. Och då är det roligt att man har personal som verkligen vill utveckla det. Annars tror jag att det är omöjligt att ha såna här projekt (Digidel). (före detta kommunstyrelseordförande i Motala kommun, 2018)

Samtidigt är det värt att uppmärksamma att när kommunens ledare fick skatta sin egen digitala kompetens vid en ledardag i mars 2019, och fick frågan om ifall de kunde "berätta för en medarbetare om DigidelCenter i Motala och dess arbete" så var det den fråga som de skattade sig näst lägst på tätt följt av att kunna förklara vad en filterbubbla är för något. Detta kanske kan tyda på att förankringen av DigidelCenters arbete inom kommunen är begränsad, trots att det lyfts fram som en nationell modell.

2.4. DigidelCenter på Motala bibliotek

DigidelCenter hade föregåtts av arbete med digitala frågor under många år. Motala kommun har fäst stor vikt vid digitaliseringen och i sin handlingsplan för biblioteket för perioden 2015-2018 sades det att biblioteket har ansvar för att utveckla medborgarnas digitala kompetens och kontinuerligt arbeta med att öka digital inkludering för att stödja ett demokratiskt samhälle och aktivt medborgarskap (Motala kommun, 2015). 2016 initierade biblioteket arbete med det nationella projektet IT-guide, som syftade till att integrera nyanlända ungdomar i bibliotekets verksamhet med IT-utbildning. Ungdomarna var ansvariga för internetcaféer på lördagarna dit äldre kunde komma med alla möjliga typer av frågor av digital och teknisk art. I linje med handlingsplanen utvecklade biblioteket DigidelCenter med fokus på digital inkludering. Idén med ett digitalt servicecenter för digital inkludering kom från grannkommunen Mjölby, där konceptet hade utvecklats med framgång.

I Sverige hade en nationell kampanj med namnet Digidel bedrivits sedan 2010. Kampanjen syftade till att alla invånare i Sverige skulle ha möjligheten att vara digitalt delaktiga, då de anser att digital delaktighet är grundbulten i en välfungerande demokrati (Digidel, 2013). Namnet Digidel var således etablerat när DigidelCenter startades. Ett DigidelCenter är "fysiska platser dit kommuninnevånarna kan vända sig för att stärka sin digitala kompetens och få hjälp med digitala tjänster och teknik" (Internetstiftelsen, 2017).

Motala Bibliotek har setts som en föregångare i att möta dem som behöver stöd för att öka sin digitala kompetens. Med hjälp av projektmedel från Internetstiftelsen i Sverige, Kulturrådet, Motala kommun och Region Östergötland blev det möjligt att starta ett kommunalt DigidelCenter på Motala bibliotek. Projektet är treårigt och pågår 2017–2019. En uttalad målsättning är att "*verksamheten efter projektets slut ska bli en del av bibliotekets ordinarie verksamhet.*" (Motala kommun, 2017). När verksamheten startades deltog digitaliseringsminister Peter Eriksson via videolänk. Den 8 juni 2018 meddelade Regeringen att det "lyckade konceptet" med digital inkludering som biblioteket i Motala bedrev skulle spridas till fler kommuner i Sverige. Meddelandet hade föregåtts av att bostads- och digitaliseringsminister Peter Eriksson hade besökt biblioteket i Motala i mars samma år. Av Kulturrådet har Motala bibliotek fått 800 000 kr som bland annat ska finansiera en IT-pedagog som ska vara kopplad till DigidelCenter och två medarbetare som är Digitala inspiratörer. De arbetar som handledare på DigidelCenter och är anställda till och med augusti 2019. Att Motalas DigidelCenter lyftes fram som en modell innebar stort intresse från andra kommuner som ville lära sig mer om hur de arbetar. Projektledaren berättade att det stora intresset innebar att hon fick lägga mycket tid på att ta emot studiebesök, något som tyder på betydelsen av att nätverka och lära mellan kommuner.

Betydelsen av DigidelCentret framhålls även av deras besökare. En äldre kvinna sa:

Om man inte har någon att gå till och fråga då kan man inte använda telefonen. Men i och med att man kan få gå hit, så kan man köpa en modern telefon och försöka komma med i digitaliseringen (kvinnlig besökare på DigidelCenter, våren 2019, video DigidelCenter: ett lärcentrum med fokus på ökad digital delaktighet)

Hon som gav dessa berömmande ord var en av dem som ofta besöker DigidelCenter. Två dagar per vecka, på tisdagar kl 10-12 och på onsdagar kl 16-18 finns sedan hösten 2018 personal på plats för att hjälpa besökare med digitala och tekniska frågor i drop-in. De flesta frågorna gäller telefon och grundläggande information om appar. Viss verksamhet genomförs i samarbete med folkbildningsorganisationer som Bilda, där "Digital kulturverkstad" genomförs. Det bedrivs även uppsökande verksamhet till exempel på ett seniorboende, något som fick uppmärksamhet i lokal media.

Projektledaren för DigidelCenter dokumenterar kontinuerligt vad de gör och publicerar det som en dagbok på bloggen "Digidelcenter" som finns på Motala kommuns webbplats.

Bibliotekarierna delar dessutom information om aktiviteter, rapporter, texter och tips via Facebookgruppen "Digidel-nätverket".

3. Hur vi har genomfört studien

Våra forskningsstudier som ligger till grund för denna rapport har pågått under tidsperioden 2017–2019. Vi har arbetat med många olika metoder och tillvägagångssätt. Vi har kontinuerligt återkopplat preliminära resultat och reflektioner till personal på biblioteket och andra intresserade. Att vi studerat digital kompetens i Motala under fler år och på flera olika sätt gör det möjligt för oss att illustrera flera perspektiv på fenomenet digital kompetens. Detta både i relation till DigidelCenter i Motala hos såväl besökarna, ledare i kommunen som sätttet personalen på DigidelCenter arbetar på.

Under studiens gång har vi samverkat med etablerade nätverk där det är möjligt att få en fördjupad förståelse för verksamheten på Motala Bibliotek och dess DigidelCenter, liksom dess kommunala och regionala kontext. Till exempel har vi besökt ledning och personal på Norrköpings bibliotek, och deltagit i möten på olika myndigheter. Genom samverkan mellan forskningsprojekt som är relaterade kan vi lyfta frågor som är gemensamma, till exempel att utmaningarna med digitalt utanförskap inte "växer bort" när den äldre generationen försvinner, och att även om bibliotekens roll har förändrats så är de fortsatt viktiga mötesplatser för demokrati, deltagande och lärande. Folkbiblioteken har ju krav på sig att nå nya målgrupper. Innan vi gör en sammanställning av materialet vi samlat in vill vi visa vilka metoder vi använt och de delmoment vi har genomfört.

3.1 Enkät till besökarna på DigidelCenter

Under slutet av 2018 till början av 2019 gjordes en enkätinsamling på Motala bibliotek främst i samband med verksamheten som kallas "samhällsservice och digital handledning". Syftet med enkäten var att få förståelse för vilka besökarna på Motala biblioteks DigidelCenter är och vilka digitala problem de kommer med kring samhällsservice. Idéen med enkäten kom från DigidelCenter, då personalen på Motala bibliotek ville få mer kunskap om sina besökare. De uttryckte främst ett behov av att försöka förstå vad som upplevs som digitalt utanförskap och att få digital hjälp och service på biblioteket, både gällande DigidelCenters verksamhet men även i anknytning till andra delar av biblioteksverksamheten så som samhällsservice. Enkäten utformades utifrån personalen på DigidelCenters önskemål av oss forskare. Enkäten bestod av nio frågor (se Bilaga 1) och distribuerades i pappersform av personalen på Motala bibliotek till biblioteksbesökare. Enkäterna låg framme på ett bord med texten "*Har du fått hjälp med en digital fråga? - Fyll i en enkät helt anonymt och hjälp oss bli bättre! Ifylld enkät viks och läggs i den svarta lådan, stort tack för din hjälp! /Personalen, Motala bibliotek*". De flesta av enkäterna fylldes i under den samhällsservice som ges på biblioteket på olika språk, samt av besökare som deltog på digitala första hjälpen. Dessa var också en målgrupp som personalen identifierat.

Enkäterna bearbetades och kodades i Excel. Vid de frågorna där svaret bestod av fritext, skapade vi olika kategorier eller teman utifrån att granska materialet och se återkommande tendenser. Exempel på detta är i Fråga 3 där frågan handlar om vilket språk som är respondentens modersmål. Här är svaren ganska tydliga eftersom det handlar om språk som ofta flera har angivit som fritextsvar. Exakt vad som har räknats in i varje tema presenteras mer djupgående i resultatdelen. En fråga med kryssalternativ och en rad för kommentar togs inte med i kodningen utan presenteras i resultatet.

3.2 Intervjuer med bibliotekspersonal och observationer av verksamhet

Som vi diskuterat i tidigare avsnitt hänger digital inkludering och digital kompetens ihop och berör såväl medborgares möjligheter att utnyttja myndigheters digitala tjänster och delta i digitalt samhällsliv, som personalens kompetens att förklara eller genomföra sina arbetsuppgifter. Vi vill förstå hur personalen ser på sitt uppdrag och vilka erfarenheter de har av både problemen som besökare/medborgare kommer med, och hur de på bästa sätt kan hjälpa besökarna att öka deras digitala delaktighet och kompetens. Med intervjuer kan vi forskare fånga intervjupersonernas kunskaper och åsikter på ett fylligt sätt och baserat på deras erfarenheter (Kvale, 1997).

Med etnografiskt inspirerade observationer av verksamhet och möten strävar vi efter att bättre förstå hur utmaningar och möjligheter hanteras i vardagliga situationer, som intervjupersonerna kanske inte tänker på att nämna (Sandler & Thedvall, 2017). Tillsammans ger intervjuer och observationer ett rikt material som hjälper oss att förstå verksamheten från flera perspektiv.

Intervjupersonerna i den här rapporten har bestått av personal på biblioteket: chefer/ledande personer på biblioteket, en bibliotekarie och två projektledare på regional nivå som arbetade inom digitalisering. Informanterna valdes ut för att de alla är nyckelpersoner för digital inkludering i sina roller. De har jobbat med digitaliseringsfrågor specifikt i sin yrkesroll och innehar alla bred kunskap inom dessa frågor. Intervjuerna ägde rum på Motala bibliotek. Fokus vid observationerna var hur besökarna får stöttning i digitala frågor och hur de möter personalen kring digital teknik.

3.3. Sammanställning av material och omfattning

Sammanfattningsvis bygger denna rapport på följande material som vi i forskargruppen som författat denna rapport har sammanställt.

Observationer på Motala bibliotek i samband med eMedborgarveckan 2017; 'Digital familjelördag' under eMedborgarveckan 2018, inklusive en workshop där barn och föräldrar fick en kurs i att göra spel; arbetsgruppsmöten på DigidelCenter, med introduktion till verksamheten; samt två tillfällen då personalen hjälpte besökare digitalt 2018. En gång vid digitala första hjälpen och en gång vid en 'kom igång kurs' för datorer, med personalens arbetssätt i fokus.

Intervjuer med två anställda vid DigidelCenter 2018 om arbetssätt och metoder för att både lära sig själva och andra, men även hur deras arbete är organiserat omkring digital kompetens; fem intervjuer med personal på Motala bibliotek under 2017 av semistrukturerad karaktär, i Motala och på Regionbiblioteket i Linköping; en intervju med politiker som deltagit i utformande och antagande av kommunal Digitaliseringsstrategi 2018.

Dokumentstudier av diskussions- och beslutsprotokoll från Kommunstyrelsehandlingar kring digitalisering, samt Regional Digitaliseringsplan Östergötland, Bibliotekets handlingsplan 2015-2018.

Enkät till besökare på DigidelCenter 72 enkäter samlades in under perioden 22 november 2018 till 21 januari 2019.

Studien har ett rådgivande stöd från Regionala etikprövningsnämnden med godkännande från november 2018 för studier med besökare på biblioteket. Vi följer i övrigt även de regler som gäller när forskare studerar människor i vissa situationer för att klargöra att studien genomförs på ett etiskt korrekt sätt.

4. Vad tycker besökarna om DigidelCenter i Motala?

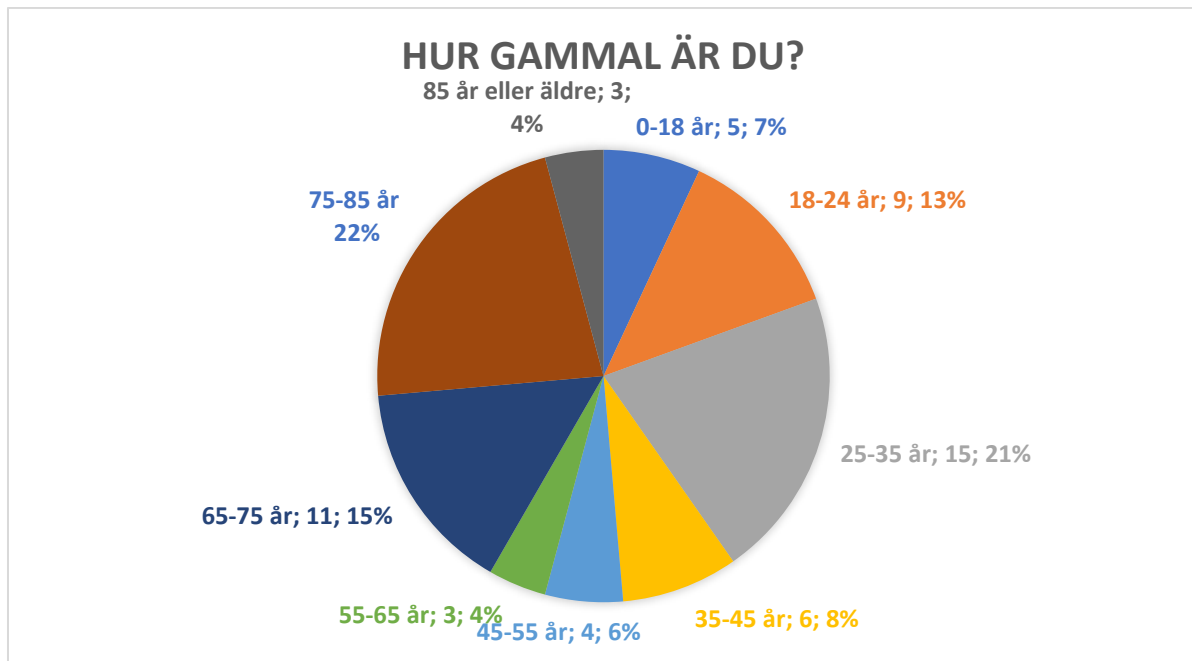
I detta avsnitt beskrivs resultaten från enkätstudien med besökare på DigidelCenter i Motala. Totalt fick vi in 72 enkäter från besökare, som alltså själva valde om de ville fylla i enkäten eller inte. Enkäten fanns tillgänglig vid informationsdisken under perioden 22 november 2018 till 21 januari 2019. Här sammanställer vi svaren på alla frågor. Det var ungefär lika många män som kvinnor som svarade på enkäten.

4.1 Åldersfördelningen hos besökarna på DigidelCenters verksamhet

De flesta åldrarna är representerade bland besökarna när det kommer till behovet av hjälp för att öka sin digitala kompetens. Åldersgruppen 25–35 år är lika stor som 75–85 år. Detta visar att behovet av digital hjälp inte är knutet till ålder utan faktiskt handlar om andra aspekter än att vara en 'digital native'. Det slår håll på uppfattningen att det endast skulle vara äldre som behöver digital hjälp.¹

¹ En metodisk miss i utformningen av enkäten, var att fråga 2 "Hur gammal är du?" fanns alternativen "25–35 år", "35–45" istället för 25-34 etc. Detta gör att den som är 25 år kan identifiera sig i två olika grupper. Den exakta åldern är inte huvudfokus, utan snarare att få en uppskattning på åldersgrupp i relation till övriga aspekter. Vi anser dock att detta inte påverkar resultatet så att det blir felaktigt som helhet.

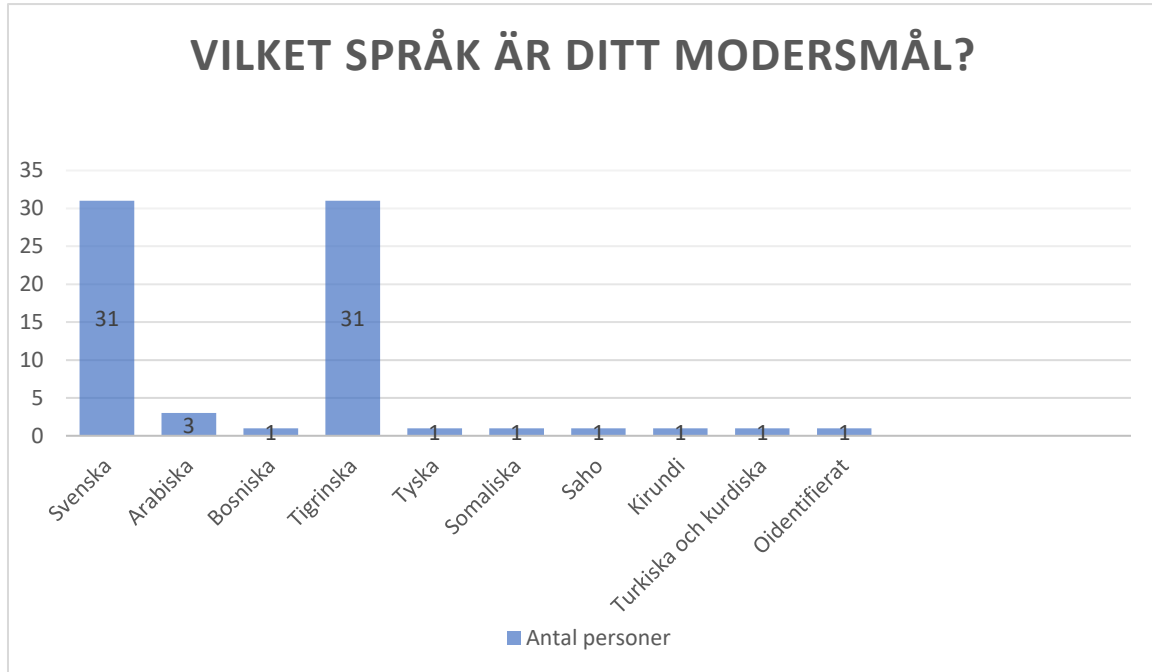
Diagram 2-Åldersfördelning



4.2 Modersmål hos besökarna

Vi ställde också frågan "Vilket språk är ditt modersmål?". Till denna fråga var det ett fritextsvar som efterfrågades. I kodningen av resultatet i denna fråga, noterades alla språk som gavs som fritextsvar. Alla språk fick sedan i kodningen en egen siffra. Totalt identifierades tio språk. Det fanns några som svarade på enkäten och angav mer än ett språk som modersmål, i dessa fall valde vi det första alternativet till kategoriseringen. När det gäller identifieringen av tigrinska, krävdes att en del fakta togs fram. Tigrinska kallas även tigrinja. I enkäterna har även vissa skrivit "tigre" vilket vi efter att ha läst på om tigrinska som språk tolkar in under det. Vissa svarade även Eritrea som modersmål och i Eritrea är det största officiella arbetsspråket tigrinska så därför sorterade vi in de svaren och kodade under "tigrinska". Resultatet visar att svenska och tigrinska är de största modersmålen hos dem som svarat på enkäten. Vidare visar resultatet att det finns flera språk med endast en person som har det som modersmål: bosniska, somaliska, tyska, saho, kirundi, turkiska och kurdiska.

Tabell 1-Besökarnas modersmål



Som vi kan se i resultatet, presenterat i tabellen ovan har vi en språkvariation på över tio olika språk. Bredden av språk skulle kunna visa vikten av fortsatt digital hjälp på flera olika modersmål.

4.3 Problem eller fråga besökarna hade

Vi ställde frågan "Vad hade du för problem eller fråga när du kom hit idag?" med frisvarstext som efterfrågat svar. Resultatet visar på en mängd olika kategorier av problem besökaren kommit för att få hjälp inom. Vi lyckades identifiera tolv olika teman på typer av problem. Vi kategoriserade svaren i enkäten enligt sifferkodningen ovan. Resultatet presenteras i procent nedan i diagrammet.

Diagram 3 – Problem eller fråga

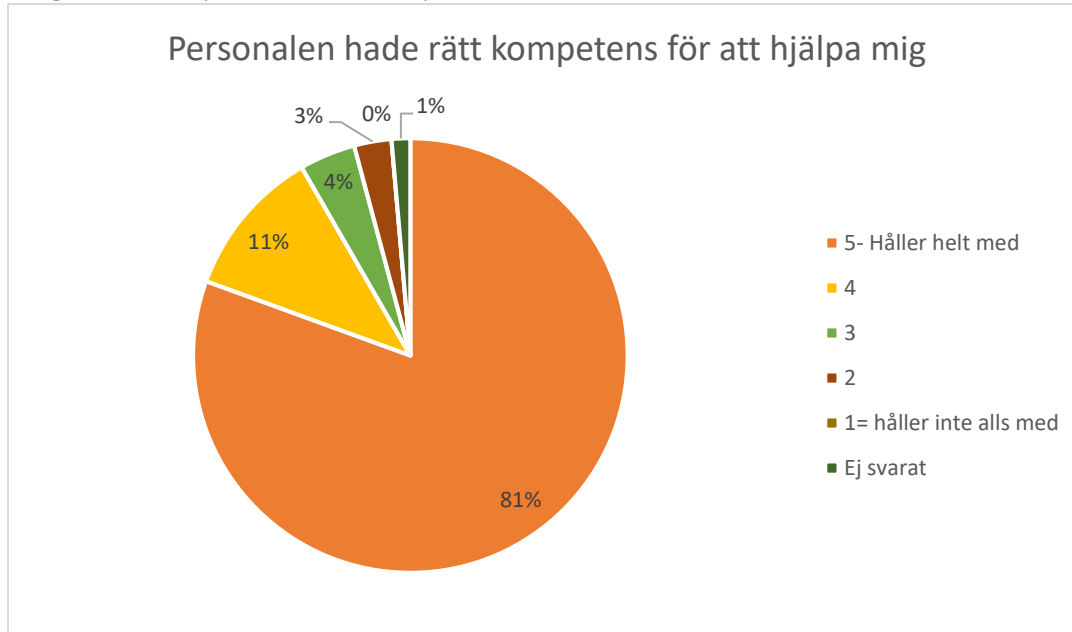


Inom temat "språkrelaterat" fann vi även läxhjälp som svar. Inom "Bankärenden" handlade det om att få hjälp att betala räkningar såväl som att få hjälp med BankID. Temat "myndighetsärende" innefattar såväl ärenden kopplade till exempelvis Migrationsverket, Skatteverket, tandläkare, vård, adressändring eller att söka olika former av bidrag. "Mobiltelefon och ipads" innebar frågor och problem som rörde att komma igång, appar, inställningar, att fota, lagring, radio, att överföra bilder från dator till mobil med mera. När problemet eller frågorna handlade om "Dator" rörde det ofta en kurs, frågor hur datorer funkar, sökfunktioner på internet med mera. Under kategorin av problem som vi döpt till "Jobbsök" handlade efterfrågan av hjälp mer om att skriva och utforma CV och att söka jobb. Den digitala hjälpen där ursprungsproblemet handlade om "nöjesrelaterat", var fokus mer på näthandel och dataspel. Slutligen innefattas svaren vi kategoriserat som "biblioteksrelaterat" frågor om e-böcker, hur man söker nya böcker med mera.

4.4 Uppskattning av personalens kompetens

Vi bad besökarna ta ställning till påståendet "Personalen hade rätt kompetens för att hjälpa mig" och ringa in i vilken grad de höll med. 1 var håller inte alls med och 5 var håller helt med. Resultatet visar att 58 av 72 personer håller helt med om att personalen hade rätt kompetens för att hjälpa dem. Nedan presenteras resultatet av alla svar:

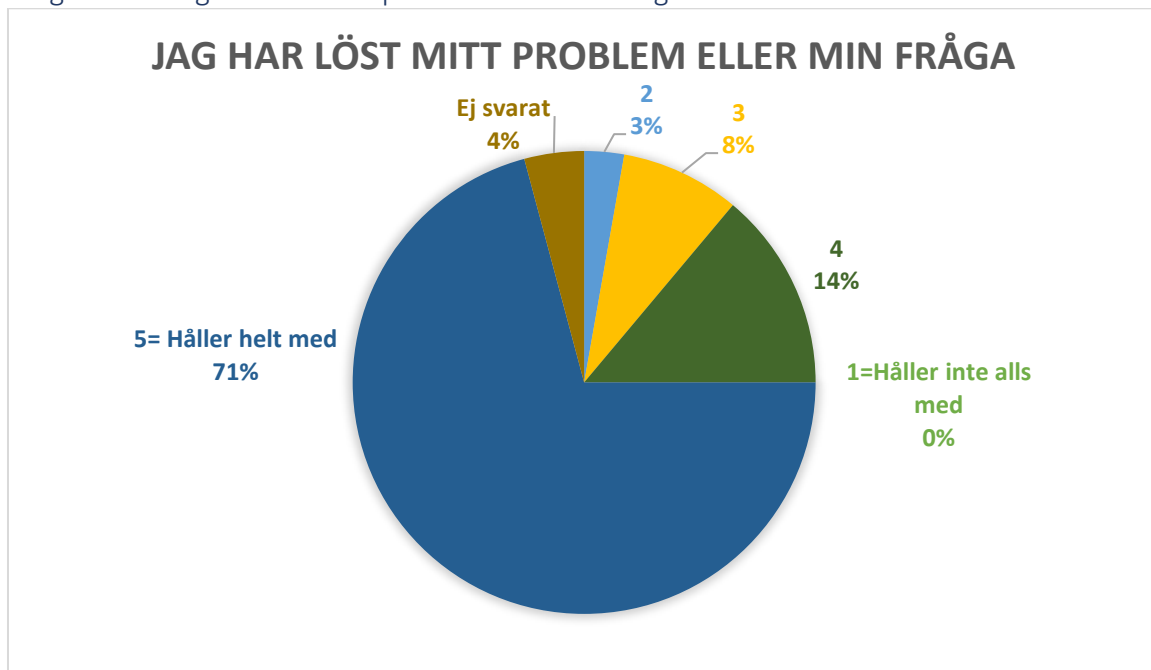
Diagram 4-Om personalens kompetens



4.5 Löste besökarna sitt problem eller sin fråga

Den sjätte frågan berörde huruvida besökarna löste sitt problem eller sin fråga, där besökarna fick ta ställning till "Jag har löst mitt problem eller min fråga" och ringa in i vilken grad de höll med. 1 var håller inte alls med och 5 var håller helt med. Nedan i diagrammet presenteras resultatet av graderingen.

Diagram 5 – Jag har löst mitt problem eller min fråga



De flesta har löst sitt problem eller fått hjälp med sin fråga. Det fanns även möjlighet till frisvar i enkäten. Det var endast fyra personer som valde att även skriva ett fritt svar. Ett av frisvaren löd "Jag hinner inte", denna person gav även "2" i graderingen, så tidsbrist i att vänta på hjälp verkar ha bidragit här till att personen inte löste sitt problem eller sin fråga. En annan som svarade att den helt håller med om att den löste sitt problem eller sin fråga, lämnade ändå en kommentar "Tror jag". Vidare var det ytterligare en person sa att hen helt håller med om att den löste sitt problem, med kommentaren "Toppenservice till en kräsen gubbe". Den sista som lämnad en kommentar som också hade löst sitt problem/sin fråga skrev "Jag är nöjd att vi har en person som hjälper oss här". Som diagrammet visar höll 71% helt och hållet med om att de hade löst sitt problem eller sin fråga. Det kan tänkas att de som inte hade löst sitt problem, kanske inte heller hade tid eller lust till att svara på en enkät och bidra till verksamhetens utveckling.

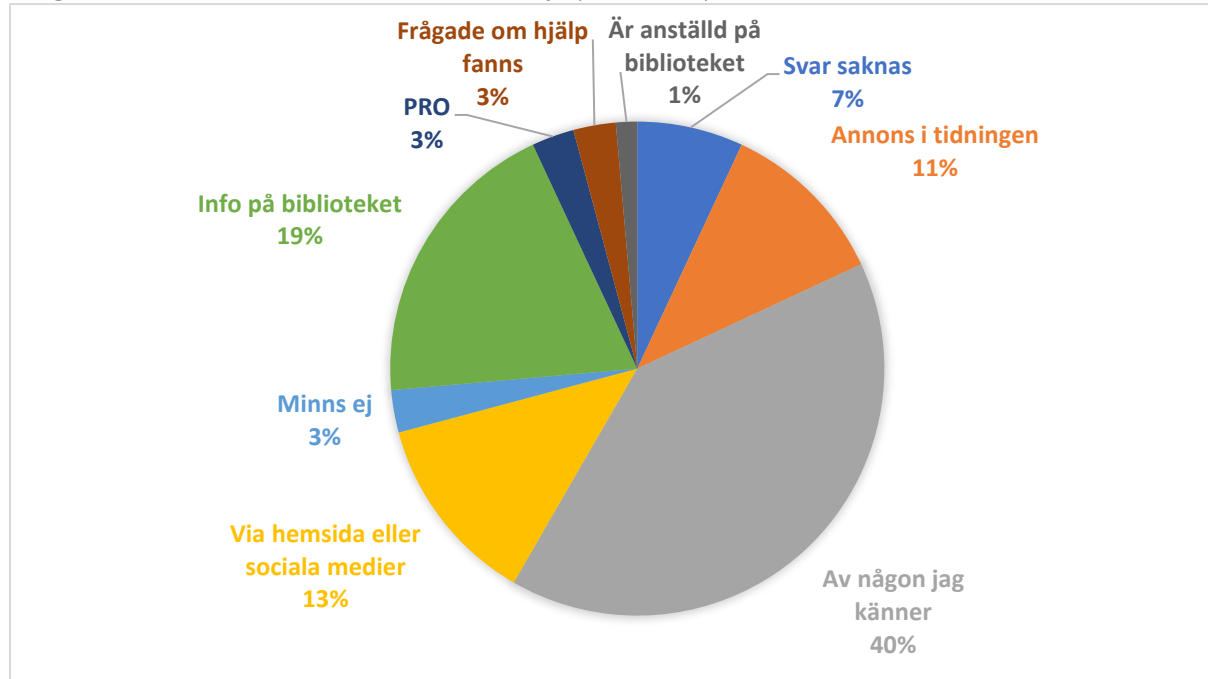
4.6 Skulle de rekommendera andra att besöka DigidelCenter

Vi ställde frågan "Skulle du rekommendera andra att gå hit", där svarsalternativet var att kryssa i Ja eller Nej. Det fanns även möjlighet att skriva en kommentar. 69 av de 72 svarande sa att de skulle rekommendera någon annan att gå hit för hjälp. En person sa att de inte skulle göra det och två personer har inte svarat. Eftersom 69 av 72 personer skulle rekommendera andra att gå hit för hjälp, kan vi dra slutsatsen att nästan alla som har svarat på enkäten tycker att digital hjälp på biblioteket i detta fall i form av DigidelCenter i Motala är bra och något de vill att fler ska ta del av. Kommentarererna visar att de som skulle rekommendera andra att gå dit har skrivit "Jättebra hjälp", "Bra att man kan få hjälp", "Alla borde gå till biblioteket ibland (ofta)" och "Det stämmer för mig, helt okej". Den enda personen som sa nej till att rekommendera andra att gå dit, gav kommentaren "Hjälpa på internet, skriva ut".

4.7 Hur fick de kännedom om DigidelCenter

Vi ställde frågan "Hur fick du veta att den här hjälpen finns på biblioteket?". Det fanns tre alternativ att kryssa i. "Annons i tidningen", "Av någon jag känner", "Via hemsida eller sociala medier". Vidare stod det "Om inget alternativ passar skriv på annat:". Av dem som svarade, fanns det en variation i sättet de fått reda på att hjälpen fanns. Som syns i diagrammet nedan var det vanligaste sättet att få reda på det av någon man känner.

Diagram 6 – Hur fick du veta att den här hjälpen finns på biblioteket?

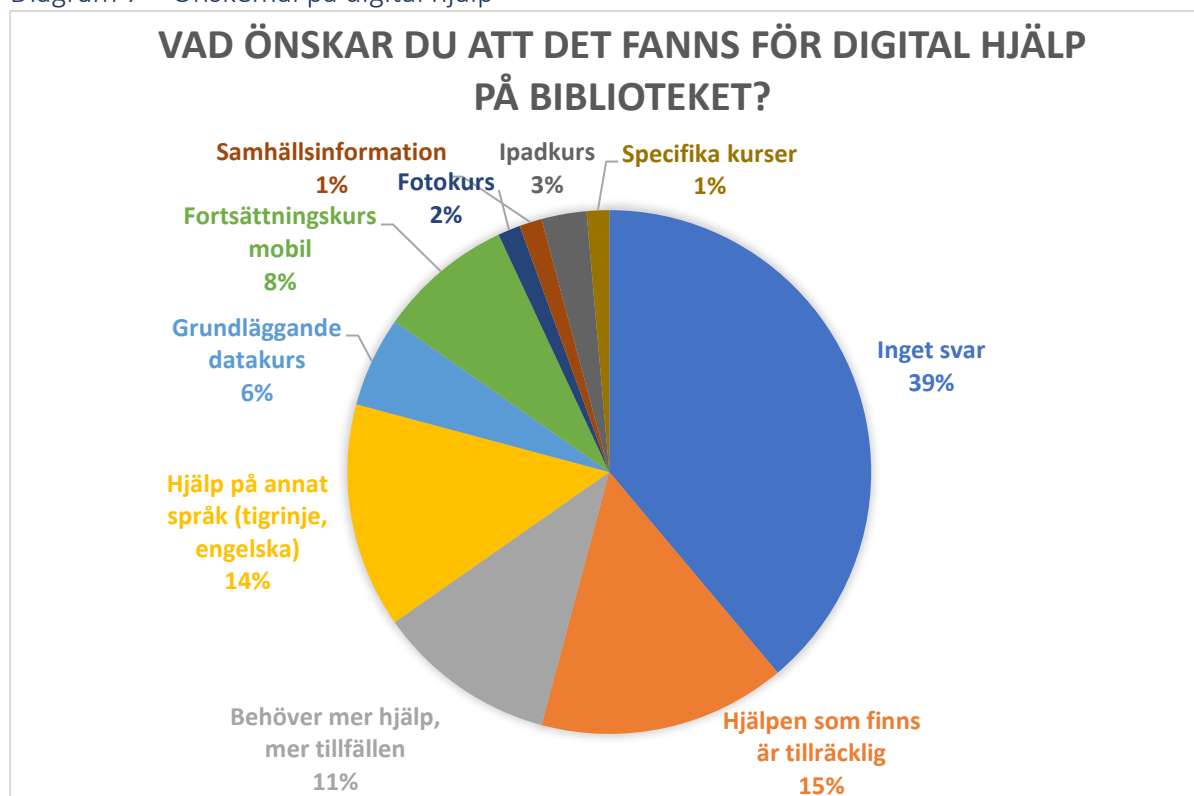


Det är intressant att 40% av besökarna har fått informationen av någon de känner. Innan denna studie skulle man kunna gissa att äldre ser informationen i tidningen och att de som tar del av informationen på sociala medier redan har en viss digital kompetens. Av de 40% som fick reda på att den digitala hjälpen fanns genom någon de känner, så hade de flesta ett annat modersmål än svenska. I de flesta fall tigrinska. Av dessa är dessutom de flesta i de två åldersgrupperna 18–24 och 25–34 år. Detta är intressant då man kan tänka sig att dessa åldersgrupper är de som kanske skulle fått reda på att hjälpen fanns via sociala medier eller hemsidan. Med tanke på att de flesta har ett annat modersmål kan vi tänka oss att det då snarare handlar om en språkbarriär.

4.8 Besökarnas önskemål inom digital hjälp

Den sista frågan vi ställde var: "Vad önskar du att det fanns för digital hjälp på biblioteket? (T.ex. vilka program, föreläsningar, kurser eller workshops)." Här efterfrågades ett individuellt fritt svar. Utifrån att gå igenom alla frsvar, kunde vi hitta nio kategorier som vi kodade frsvaren till. Kategorierna vi kodade blev följande: 0=inget svar, 1=Hjälpen som finns är tillräcklig, 2=Behöver mer hjälp, mer tillfällen, 3=Hjälp på annat språk (tigrinska och engelska), 4=grundläggande datakurs, 5=fortsättningskurs mobil, 6=fotokurs, 7=samhällsinformation, 8=Ipad kurs, 9= specifika kurser. Nedan i diagrammet presenteras resultatet i procentenheter:

Diagram 7 – Önskemål på digital hjälp



Resultatet visar att ungefär en tredjedel av de som besvarat enkäten inte har några förslag på förbättring av verksamheten. Av de som föreslår något tycker cirka en sjättedel att befintlig hjälp är tillräcklig. Bland önskemål om digital hjälp är mer hjälp vid fler tillfällen och hjälp på andra språk det som efterfrågas mest. Här kommer även några utvalda fritextsvar med mer specifika kommentarer. Det är flera som endast skriver ”Hjälp” och därför uttrycker att man verkligen behöver hjälp i vissa frågor. Det är variation men man kan sammanfatta det som att teknikkurser, att befintlig verksamhet är bra, mer verksamhet, fortsättningskurser och andra språk är det som lyfts.

”Fortsätta med telefonen” – Kvinna 75–85 år

”Personal som pratar tigrinska” – Man 35–45 år

”Det här sättet är helt suveränt” – Kvinna 75-85 år

”Kurs Ipad i Borensberg” – Kvinna 65–75 år

I denna enkät framgick att det är en jämn fördelning mellan könen, det finns en stor språkvariation gällande modersmål. Det vanligaste sättet att få reda på att man kan få digital hjälp på biblioteket är av någon man känner. Av problemen eller frågorna som personer kommer dit för kan vi se att det är många rena teknikfrågor det handlar om, till exempel hur man kommer åt en viss blankett hos en myndighet, inställningar på en telefon med mera. Det är inte så många digitala frågor som faktiskt handlar om bibliotekets verksamhet, så som att läsa e-böcker eller låna/reservera osv. De flesta som har löst sina problem svarar på enkäten att de är nöjda med personalens kompetens. Här kan man fundera på att om man inte löser

sitt problem kanske man inte väljer att stanna och svara på en enkät. Och har man löst sitt problem har man troligtvis fått hjälp av personalen att kunna göra detta. De flesta skulle rekommendera någon de känner att gå hit för digital hjälp. Det som efterfrågas är hjälp på flera språk, främst tigrinska här. De uttrycker att befintlig verksamhet är bra men att mer hjälp behövs, vilket verkligen gör att det blir tydligt vilket behov som finns av digital hjälp även hos dem som tar hjälp.

4.9 Erfarenheter av enkätstudien

Resultatet av denna enkätundersökning visar att digital kompetens inte endast är ett problem hos äldre utan att det behövs i flera, i princip alla, åldersgrupper och att digital hjälp på Motala bibliotek och på DigidelCenter hjälper människor att lösa sina problem. Helt enkelt visar det att DigidelCenter fyller flera viktiga funktioner i samhället och stödjer människors möjligheter att öka sin digitala kompetens. Det är därför bra att dessa sprids i fler delar av landet.

5. Vilka utmaningar ser bibliotekspersonal kring digital kompetens?

När det gäller arbetet med att brygga över den digitala klyftan i samhället och att öka den digitala kompetensen hos medborgarna, så behöver vi förstå bibliotekspersonalens, och DigidelCenters personals arbetssätt och utveckling av verksamheten. Kraven och det dagliga arbetet i biblioteksverksamheten har förändrats och fortsätter göra det i takt med digitalisering och den nya informationsteknologins framväxt (Gustafsson m.fl., 2018). I våra intervjuer med personal på biblioteket och DigidelCenter har vi funnit flera aspekter värda att belysa som påverkar och beskriver hur personalen utvecklar verksamheten utifrån erfarenheten av utmaningar och problem. Dessa intervjuer har vi även analyserat och publicerat i en vetenskaplig text. Men här återvänder vi till grundfrågorna för att ge en bild av personalens behov och utmaningar.

Genom digitaliseringens förändringar av hur vi tar till oss information och nyttjar olika tjänster har bibliotekens uppdrag och människors frågor till bibliotekens personal ändrats radikalt. Idag får bibliotekspersonalen frågor om allt ifrån hur man förnyar ett recept på 1177.se till hur man använder BankID eller kopplar upp sig på on-linekurser. Människor kommer även med sina egna tekniska prylar och vill ha hjälp med att få in appar och profiler i en ny mobil eller att använda sin läsplatta. Dessutom har det förändrade medielandskapet inneburit att bibliotekspersonal måste hålla sig uppdaterade på Media och Informationskunskap (MIK). Detta ställer krav på digitala kompetenser och pedagogiska färdigheter för att visa besökarna hur man gör, vilket också lyfts fram i liknande internationella studier av bibliotekspersonalens kompetenser och kunskapsbehov (Bertot m.fl., 2016).

5.1 Organisatoriska aspekter

Personalen på biblioteket upplever att det finns organisatoriska utmaningar i det dagliga arbetet. För det första anser personalen att den service de behöver tillhandahålla medborgarna har ändrats i takt med teknikutvecklingen. I och med utvecklingen av olika informationskanaler blir information tillgänglig för fler grupper i samhället. Detta gör att

bibliotekspersonalen uttryckligen säger att de vill skaffa sig mer kunskap om teknik, tjänster och teknikanvändarna. Kunskap om medborgarens speciella behov blir viktigare, i form av teknikanpassade verktyg för dyslexi, kognitiva funktionsnedsättningar och synnedsättning. Det innebär att personalen måste ha kompetenser att möta detta bredare utbud av service och möjligheter att delta och få information i samhället med hjälp av olika former av speciellt stöd. Således innebär det för bibliotekarierna att medborgarna/användarna av bibliotekstjänster använder fler och olika tjänster, har en bredd av olika typer av behov av tjänster och teknologiska lösningar som biblioteket tillhandahåller. Motalas bibliotekschef förklarade detta på följande sätt:

Bibliotekets arbetssätt har förändrats i grunden: hantering av fysiska medier - eftersom vi har olika medier fortfarande - både digitala och fysiska. Vi har hela bredden av användare och frågor. Det har blivit mer komplext – man måste tänka mycket mer. Biblioteket jobbar huvudsakligen med information. Biblioteket ska ge hjälp till självhjälp. [Biblioteket] har blivit en pedagogisk stuga. Vi ska inte bara visa olika information, men också hjälpa dem att navigera den med olika verktyg. Vi måste jobba med olika digitala resurser. Vi kan inte tänka på något enskilt program – utan behöver tänka på alla led – både fysiskt och digitalt - så att vi kommer åt alla grupperna i samhället, ex. marknadsföring på Facebook, pappersblad... (Bibliotekschef i Motala, 2017).

Förutom att bibliotekspersonalen behöver möta olika specialbehov som medborgarna har vid teknikanvändning, behöver biblioteket också hänga med i den snabba teknikutvecklingen. Genom att hänga med i teknikutvecklingen möjliggör man för den större massan av medborgare och de med speciella behov att inkluderas i det digitala samhället genom att tillgängliggöra tekniken. Tillgängliggörandet handlar också om möjligheten att ha tillgång till information och kunskap som krävs för att använda tekniken. Utmaningarna med detta lyftes upp av bibliotekschefen i en tjänsteskrivelse:

Det moderna folkbiblioteket måste svara upp mot helt andra behov, för att kännas relevant och angeläget för dagens människor. Den stora utmaningen för vår tids bibliotek är att öppna dörrarna mot den digitala världen, och hjälpa människor att navigera i den digitala informationsdjungeln. Biblioteket ska vara en digital kunskapsspridare, som bidrar till att överbrygga den kunskapsklyfta som finns i vårt samhälle när det gäller att använda digitala medier. Det handlar om demokrati och folkbildning i vår tid (Bibliotekschef i Motala, 2017).

Det visar att personalen förstår de krav som ställs upp i bibliotekslagen och den här personen pekar tydligt på att hon ser MIK kunskap och digital kompetens som en del av bibliotekets demokrati och folkbildningsarbete.

5. 2 Resurser: Personal, kunskap och tid

I våra intervjuer framgick det att all bibliotekspersonal som vi har intervjuat tycker att de flesta problem kopplade till digital inkludering behöver hanteras utanför det schemalagda aktiviteterna som workshops och kurser. Besökarna föredrar att be om hjälp med digitala frågor på drop-in tider och dagligen vid informationsdisken i biblioteket. Frågorna besökarna ställer kopplat till det digitala handlar oftast om problemlösning och väldigt specifika saker, typen av frågor varierar dock. Dessa frågor som hamnar utanför schemalagd kursverksamhet blir ofta tidskrävande för personalen och de måste prioritera bland arbetsuppgifter eftersom vissa av besökarnas "problem" tar en hel del tid att lösa. Tid uppfattas också som en utmaning av personalen när det gäller digital hjälp vid kurser eller vid tillfällen när man lär ut 'hjälp till självhjälp', som bygger på att besökaren ska lära sig hur de själva löser problemet istället för att endast personalen gör det. En av intervjupersonerna förklarade det så här:

... [det] blir som igår när jag hade pass i informationsdisken i eftermiddag... Vi hade mycket att göra hela tiden och det kom frågor som tog längre tid. Oftast har de [Ed. besökarna] ett problem som man vill lösa direkt. Man kan inte säga till dem att komma senare. Det blir korta, snabba ryck – hur man skriver ut – det blir en personalfråga. Frågor tar längre tid – kräver att veta hur man gör, speciellt den undervisande delen tar tid – problem att hinna med (Tf. bibliotekschef samt Digidel-ansvarig i Motala, 2017).

Ett annat exempel handlar om hur tids- och kunskapskrävande frågor de måste hantera liksom att det ofta handlar om att lösa frågor på direkten:

[En] kvinna, med synfel, igår behövde hjälp med Legimus [ett program för personer med läs och skrivsvårigheter]. Hon bad om hjälp om att föra över talböcker från bibliotekets dator till hennes egen talboksspelare. Det är en process där det är svårt att göra det själv när man har den synnedsättningen. Det fungerade ändå inte när vi skulle göra det tillsammans. Det behövdes en felsökning och förståelse av problemet. Jag hade inte möjlighet att hjälpa då jag inte hade så mycket tid (Tf. bibliotekschef samt Digidel-ansvarig i Motala, 2017).

De flesta frågorna som bibliotekspersonal får kring digitala tjänster är kopplade till andra offentliga verksamheter och myndigheter, men även bankernas e-tjänster. Att personalen behöver möta frågor av denna karaktär gör att de behöver ha kunskap om varje myndighet eller organisations uppdrag, regler och digitala tjänster. Att hjälpa medborgarna med frågor av denna privata art som att logga in på deras personliga sidor, handlar ofta om att följa olika processer på ett korrekt sätt och samtidigt hjälpa medborgaren att lämna relevant information.

Vi hade en man som skulle börja studera och behövde söka tilläggsån på CSN. På CSN, tipsade de honom att bara gå in på hemsidan, till mina sidor och lägga till lånet själv genom deras system. Manen gick då till biblioteket för att få hjälp. Här är det ett kunskapsproblem. Jag som bibliotekarie kan

inte CSN:s system och tjänster då det var länge sedan jag hade med dem eller deras tjänster att göra. Jag är inte uppdaterad alls på den biten. Men samtidigt vem annan skulle kunna hjälpa den här mannen? (Tf. bibliotekschef samt Digidel-ansvarig i Motala, 2017)

I situationer där besökaren loggar in och visar sin privata information för bibliotekspersonal för att de behöver hjälp för att kunna gå vidare och lösa sitt problem, som ofta är av teknisk karaktär, möts personalen av ett etiskt dilemma och ett ställningstagande för integritet och vad som är okej att blanda sig i. De intervjuade tog upp att de upplever etiska dilemman och situationer där de blir ombedda att hjälpa besökare att logga in på sin internetbank eller Facebookchatten, som kan innehålla mycket privat information (Observation under E-medborgarveckan 2017-10-12).

Det blir en utmaning [för oss] nu. Var går gränsen? Hur långt ska vi gå med vår hjälp (Biblioteksassistent och IT-ansvarig i Motala, 2017)?

Utvecklingen av sådana etiska dilemman skapar ett missnöje och gör personalen obekvämd. Det skapar även olika ståndpunkter bland personalen för vad och vem som ska ta ansvar för sådana dilemman.

Andra skickar sina kunder till biblioteket: Försäkringskassan, Banken, Arbetsförmedlingen. [Det är] många delade meningar på biblioteket – om det ska vara ett allmänt medborgarkontor. Man ser möjligheterna med det, men samtidigt man inser att det är lite galet att andra aktörer skickar sina kunder till oss för att lösa sina problem. Tanken med DigidelCenter är just att ha samarbete med dessa aktörer. De ska avsätta sina resurser för att komma på biblioteket och träffa dessa medborgare och visa dem sina tjänster och svara på deras frågor (Bibliotekschef i Motala, 2017).

För att sammanfatta vad vi såg i våra intervjuer så lyftes behovet av resurser för att förbättra och stötta ökad digital inkludering av medborgarna. Biblioteket saknar sådana resurser även om det ofta finns en policyambition för att öka den digitala inkluderingen. Det behövs resurser både i form av tid, personal men också kompetens och stöd till bibliotekarierna, teknik och riktlinjer för hur bibliotekets personal ska ställa sig till privata ärenden och de etiska dilemman de ställs inför.

5.3 Uppfattningar om digital inkludering och digitalt utanförskap bland bibliotekspersonal

Biblioteksmedarbetarna har som uppdrag i sin profession att stödja medborgarna i att få tillgång till information men också i att kunna delta i samhället och nyttja tjänster. Dock är detta uppdrag svårt att uppnå med ett ökat flöde av frågor kopplat till digital problemlösning. Bibliotekspersonalen i Motala upplever att digital kompetens är ett problem bland medborgarna i Motala idag. Bibliotekarierna betonar att digital kompetens (digital literacy, se Lanksher & Knobel, 2008) saknas inte enbart i vissa grupper utan i alla samhällsgrupper. Det

är inte heller knutet endast till en socioekonomisk faktor, utan alla typer av medborgare ber om hjälp gällande digitala problem på biblioteket idag.

Tidigare forskning av digitalt utanförskap (Norris, Fletcher & Holden, 2001; Warschauer, 2003), visar att de som redan är socialt utsatta i samhället till följd av vissa funktionsnedsättningar, sjukskrivning och arbetslöshet blir mer påverkade när offentliga tjänster och samhället generellt digitaliseras. Men här är det också viktigt att lyfta fram att relationen mellan funktionsnedsättning och digitalt utanförskap måste problematiseras, för det finns vissa grupper med funktionsnedsättning där digital teknik underlättar deltagande i samhället (Johansson, 2018). Digitalt utanförskap kan skära på nya sätt genom socioekonomiska kategorier. Den medelålders välutbildade mannen kan hamna utanför i sociala mediers höga tempo. Likaså kan den unga programmeraren och spelaren helt sakna kännedom om offentliga verksamheter och därmed förmåga att hitta rätt på nätet när det gäller exempelvis offentliga tjänster.

Enligt intervjupersonerna finns det en utmaning med att nationell policy och insatser inte når alla grupper, och fångar inte heller medborgarnas kapacitet att lösa digitala problem på daglig basis. Dåvarande Regionbibliotekets chef uttryckte detta så här:

Det är klart att det finns [digitalt exkluderade grupper och individer] idag. Dessa finns i olika grupper. I 'Svenskarna och internet', de ringer upp olika grupper, som äldre. Men det finns många fler som är utanför och de är svåra att nå. En del av dessa vänder sig till biblioteket. Sedan finns människor som är i utanförskap på andra områden, som blir också utanför det digitala. De har svårt att välja, svårt att förstå vad de ska göra, hur de ska komma på arbetsmarknaden, eller förstå en bluff i ett telefonsamtal. Vi har många som kommer hit för hjälp (Chef Regionbiblioteket Östergötland, 2017).

Bibliotekspersonalen beskriver att den vanliga bilden av att digital literacy ökar i takt med att människor blir mer vana vid att använda informationsteknik och internet inte riktigt stämmer. Med digital literacy avses förmåga att använda digitala tekniker i olika sammanhang och lösa problem. Men det är långt ifrån alla som kan det och dessa problem växer inte bort och utmaningarna består i praktiken, även om det finns ett intresse och motivation att lära sig bland användare:

Vi ser att människor är mycket mer ovana med tekniken än den rådande bilden visar. Bilden är att vi har mycket datorer och internet. Men vi ser att människor är ovana. Vi ser hela skalan – från de som är rädda och ovana – men vi ser också människor som skäms lite – 'det är inget för mig'. Vi ser att människor är nyfikna. Människor har fått en padda i julklapp och de kommer till oss och vill få hjälp. Vi ser hela skalan. Människor är inte så vana som vi tror. Det finns otroligt många som kommer hit- förskolelärare eller andra – inte nödvändigtvis gamla eller invandrare (Bibliotekschef i Motala, 2017).

För flera användargrupper har tekniken öppnat upp nya möjligheter att komma åt information. Ett exempel är att digital mjukvara som Legimus och som gör det möjligt att komma åt ljudböcker som hålls i nationella databaser. Detta välkomnas naturligtvis av biblioteken då fler grupper kan komma åt litteratur som de tidigare inte haft tillgång till eller inte kunde läsa. Men detta har samtidigt inneburit att bibliotekspersonal måste förhålla sig till nya behov som uppstår i relation till dessa tjänster:

Det är en kvalificerad uppgift att vara talboksansvarig. Tidigare lånade de böckerna i sina stora emballage och man hade en broschyr som man läste för användaren. Idag jobbar vi med att registrera talboksmottagarna - plus att det finns en uppsjö av teknik för att hantera dessa böcker. Människor har mycket frågor om detta. Man måste nästan vara en digital expert. Tidigare var det bara synskadade som använde talböcker. Senare tillkom gruppen med tal och skrivsvårigheter, vilket innebär en större, mer varierad grupp och många fler frågor att besvara. Med digitalisering ökar möjligheten att nå fler grupper. (Bibliotekschef, Motala, 2017).

Bibliotekspersonalen har också uppmärksammat att frågorna i disken har ändrat karaktär. Många besökare kommer nu med sina egna mobiler, iPads/läsplattor eller datorer och ber om hjälp med program och tjänster som berör både bibliotekets och andra institutioner:

Frågorna varierar, många har med sig egna surfplattor eller smartphones och vill få hjälp med olika funktioner, ladda ner appar, komma igång med olika program, föra över bilder, boka biljetter, hantera filer, använda internetbanken, låna e-böcker, nedladdning av talböcker med mera. Både Drop in och den bokade handledningen är väldigt uppskattat (Motala bibliotek, 2016, Bibliotekschef, Tjänsteskrivelse/ Motala bibliotek, 2016).

Frågorna i disk har förändrats. Självutlåning av böcker har frigjort tid. Vi får så mycket frågor, medborgarfrågor, om dator och teknik: hur ska vi kunna allt detta? Hur ska vi ha resurser för det här? Men vi har resurser - vi måste använda de på rätt sätt. Självutlåning frigör tid för oss att använda den till handledning (Bibliotekschef Motala, 2017).

Sammanfattningsvis visar detta att biblioteken blir en samlingspunkt för digitala problem som människor i allmänhet ställs inför. Det finns en bred och demokratisk ansats att hjälpa alla som söker sig till biblioteket med digitala frågor, och digital inkludering generellt. Vi kan därför dra slutsatsen att bibliotekspersonalen som deltagit i denna studie ser digital inkludering som en viktig fråga och därmed fungerar som en potentiell lösning på frågan om digital exkludering och digitala klyftor. Men frågan om ansvarsfördelning, som till exempel när privata aktörer uppmanar sina kunder att besöka biblioteken är intressant att diskutera vidare, liksom vad bibliotekens roll blir om myndigheter läggs ner som i fallet med Arbetsförmedlingen och staten så att säga drar sig tillbaka.

5.4 Hur utvecklar personalen verksamheten?

Personalen på biblioteken behöver kompetenser för att stå bredvid och visa och förklara för besökarna hur digitala tjänster och tekniker fungerar. Denna kompetens skiljer sig från de kompetenser som många av dem tränades i under sin utbildning eller under tidigare år när de hjälpte till att söka i en databas eller att hitta en fysisk bok eller tidskrift på en av bibliotekens hyllor. I det arbetet uppstod inte dilemman med handhavande eller integritetsfrågor. För bibliotekspersonalen handlar det i hög grad om att utveckla kompetenser och arbetssätt som får besökarna att själva söka och lösa sina problem. Att hjälpa dem att söka själva handlar om en annan relation och uppdrag för personalen, vilket även annan forskning visar (Mersand m. fl., 2019). Det kan till viss del utmana synen på bibliotekspersonalens identitet och syn på expertis.

5.4.1 Hur utvecklar personalen sin egen digitala kompetens?

Personalen som arbetar på DigidelCenter i Motala är väldigt engagerad, något som kan ses som en förutsättning för att ett dylikt center ska komma till, samt ett uttryck för eldsjälar och policyentreprenörer (läs om eldsjälar och policyentreprenörer i von Bergmann-Winberg och Wihlborg, 2011). De har lång personlig erfarenhet av digitala frågor och har det som hobby även utanför sina uppdrag. I intervjuerna med personal på DigidelCenter i Motala har det framgått att det är vissa kompetenser och kunskaper som personalen anser att de behöver ha i det dagliga arbetet med att hjälpa besökarna i digitala frågor. Att kunna teknik anser de som viktigt. Däremot menar de att man inte måste kunna all teknik själv utan att man hjälper varandra inom personalstyrkan. De felsöker oftast tillsammans och kompletterar varandras kunskap. Två egenskaper personalen vi intervjuat anser är ett kriterium för att hjälpa människor med digitala frågor, är att ha tålamod och vara social. Personal som innehar de två egenskaperna löser det mesta.

Vi frågade personalen om de har gått någon typ av utbildning eller hur de har lärt sig det de kan om digitala frågor. Den personal vi har intervjuat på DigidelCenter har själva belyst ett intresse för teknik sedan de var barn. En medarbetare brukade till och med skruva med mobiler och datorer, och har inhämtad sin digitala kompetens både genom självinläring på Internet och genom att själv gå kurser på olika nivåer. De båda utvecklar även sina digitala kompetenser genom att lära andra även utanför jobbet, de hjälper vänner, annan personal på fritiden, sina föräldrar, syskon och äldre grannar med både TV, telefon och dator. De brinner för att hjälpa människor såväl i sin yrkesroll som sin privata roll. Vidare ökar personalen sin digitala kompetens genom att läsa och skriva på olika tekniska forum på fritiden, lyssna på poddar, spela dataspel och laga trasig elektronik. De läser båda om nya och kommande uppdateringar, release notes och vad debatterna är om respektive uppdateringar. De lär även av varandra i mån av tid i arbetet.

5.4.2 Hur lär personalen ut och försöker öka den digitala kompetensen?

Personalen kopplar sitt eget lärande till besökarens behov. De använder olika pedagogiska verktyg för att visa och lära besökarna, och dessutom använder de övertydlighet, repetition,

men även att först visa på sin telefon och sedan låta besökaren göra samma sak på sin egen telefon flera gånger. Personalen kan också använda kontinuitet som en del av lärandeprocessen eftersom besökaren kanske återkommer och tränar flera gånger, eller deltar på kurser som komplement till att komma in på "digitala första hjälpen". Det senare är en drop-in verksamhet. De låter även besökaren skriva ner en egen lathund med papper och penna, och ger dem gott om tid till att ställa frågor och tar lite information och kunskap i taget. Personalen känner helt enkelt av situationen vad individen behöver och nivån personen är på. Vidare försöker personalen skapa en positiv stämning omkring lärmoment genom att avdramatisera och berätta att de själva också brukar göra fel, då de upplever att många av besökarna är rädda för tekniken, skäms för att de gör fel eller känner sig dumma. Medmänskligt bemötande är ett viktigt värde att ta med sig in i att lära människor att öka sin digitala kompetens – att vi alla är människor och gör fel.

I samband med den kom-igång kurs för dator vi har observerat, såg vi tydligt hur personalen använde olika pedagogiska metoder om vartannat för att nöta in kunskap. Dels fick alla deltagare en enkel lathund på papper som beskrev de olika funktionerna på datorn man gick igenom under kursens gång. Personalen visade på en Smartboard hur man använde de olika funktionerna på datorn, och berättade om olika exempel. Vidare gick personalen runt hos kursdeltagande som alla satt med varsin dator. De avdramatiserade "klickande" med datormusen, då många äldre är rädda för att göra fel - genom att låta dem spela ett enkelt spel som heter "fånga musen". Spelet går ut på att klicka runt och lyckas klicka på en mus som rör sig innan den smiter. Fortsättningsvis gick personalen runt och hade individuell coaching under hela passet och lärde ut efter den enskildes behov. Det fanns även en frågestund i grupp men också möjlighet att fråga enskilt. Skapandet av ett klimat där deltagarna får testa och göra fel och att man inte behöver skämmas om man inte kan, verkar vara grunden i hur personalen lär ut på DigidelCenter i Motala.

6. Slutsatser

Syftet med den här rapporten har varit att beskriva och analysera studier som forskargruppen gjort på bibliotek och Motala DigidelCenters verksamhet, och en enkät som riktade sig till DigidelCenters besökare. Rapporten motiveras bland annat av att aktörer i många kommuner står i startgroparna för att starta egna DigidelCenter, varför kunskapen och erfarenheterna från Motala kan vara relevanta. Det är också av intresse att försöka fånga vad det som beskrivits som Motala-modellen för DigidelCenter egentligen står för.

Men i takt med att samhällstjänster och information digitaliseras har bibliotekspersonalens uppgift behövt omtolkas en aning, och de behöver nu inte bara kunna ge besökare tips på hur de ska söka böcker och texter, utan visa hur de använder digital teknik.

Intervjuerna med bibliotekspersonal handlar om hur bibliotekspersonalen förstår digitala klyftor och mångfalden av behov. De försöker bemöta det genom att arbeta för att inkludera

besökare såväl under vardagliga möten vid disken, som under DigidelCenters aktiviteter. De behöver dock kontinuerligt utveckla sin kompetens i takt med nya tekniska lösningar för att tillgodose besökarens önskemål och funderingar som ett sätt att tillhandahålla god service.

I vår studie framgår det att arbetet för att öka medborgares och medarbetares digitala kompetens är en pågående process. Studierna på DigidelCenter med intervjuer av bibliotekspersonal, observationer av aktiviteter samt enkäten till besökare med digitala frågor visar att bibliotekspersonalen behöver kompetens för att kunna hjälpa medborgare på följande sätt:

- Språk, eftersom många har ett annat modersmål än svenska kan personal med de vanligaste språken behövas. Det relaterar också till mångfald bland bibliotekspersonal. Ett praktiskt men viktigt sådant exempel kan vara att någon som har datorn inställd på arabiska inte kan skriva in Wifi lösenordet för det är fel tecken och då behövs kompetens att hantera olika språk i besökarens egen teknik.
- Tekniker från olika leverantörer (Apple, Android osv), liksom olika operativsystem. Personalen behöver regelbundet arbeta med olika system.
- Pedagogisk kompetens att visa, förklara och leda kurser och workshops för varierande grupper av användare.
- Kännedom om integritetsfrågor eller gränser för vad de kan bistå med (t ex inte hjälpa till att logga in på privata konton), något som kan gå emot bibliotekspersonalens vilja att hjälpa och vara "service-minded". Det är viktigt att kunna utveckla kompetenser att ge hjälp till självhjälp i möten med medborgare och medarbetare som ledare.

Slutsatsen från studier som bedrivits på DigidelCenters verksamhet visar att det är långt ifrån bara äldre som behöver digital hjälp. Det handlar också om språkbarriär och olika funktionsnedsättningar som gör att människor behöver hjälp med att utveckla sin kompetens om digital teknik. DigidelCenter är ett sätt att inom kommunal verksamhet arbeta för att hjälpa dessa grupper. Att Regeringen och Internetstiftelsen finansierade femton nya DigidelCenter runt om i Sverige visar på ett sätt att försöka öka den digitala kompetensen bland medborgare och besökare. Men precis som denna rapport visar, så behövs fortsatta insatser även på platser som Motala där DigidelCenter är väletablerat. Vi behöver fortsätta detta arbete för att i en demokrati som organiseras via digitala tjänster, digital kommunikation och interaktion, ska alla medborgare ha samma möjligheter till att delta i samhället.

Vi i forskargruppen kommer utifrån de erfarenheter och den kunskap vi skaffat oss om hur Motala DigidelCenter och Motala kommun arbetat att fortsätta forskar kring frågor om:

- Öka fokus på organisering och ledning av insatser för att öka digital inkludering, och DigidelCentrens funktion inom kommuner.
- Att fördjupa kunskap om och förståelsen för digitalt utanförskap med nya metoder och tvärvetenskapliga teorier om demokrati, socialteori och sociotekniska perspektiv.

- Att fördjupa kunskap om och förståelse för praktiker genom att fortsätta med empiriska studier och nå människor som inte kommer till bibliotekens verksamheter, bland annat nyanlända som deltar i introduktionskurser.
- Genomföra bredare enkätundersökningar bland befolkningen i olika bostadsområden, dvs inte på biblioteken, för att undersöka digital delaktighet och kompetens, samt fråga vad de känner till om bibliotekets verksamhet och om de brukar gå dit eller varför de inte gör det.

Förslag för att arbeta med ökad digital delaktighet i kommuner

Avslutningsvis vill vi, utifrån denna sammanställning baserad på vad som görs på Motala DigidelCenter och i kommunen i övrigt samt tidigare forskning, ge några förslag till andra som arbetar med dessa frågor. För er som arbetar med att starta eller utveckla ett DigidelCenter eller liknande verksamhet vill vi baserat på detta studie uppmana er att beakta frågor som:

- Vad vill ni uppnå? Förankra dessa mål både hos politiker i kommunen och i andra förvaltningar. Samordna DigidelCenters verksamhet med andras verksamheter.
- Gör tidigt en plan för hur ni organiserar utbildning för all personal när det gäller digitala frågor, och hur säkerställer ni att det är relevanta inslag? Våra studier pekar på att det inte bör vara valfritt att delta i sådana utbildningar. Alla i personalen behöver vara rustad för att möta dem som behöver hjälp att öka sin digitala kompetens.
- Inventera vilket språkbehov som finns: Vilka språk finns behov av att kunna bemöta i er verksamhet? / I er kommun? I olika kommundelar?
- Hur är er kunskap inom olika tekniker och operativsystem? (t.ex. kan ni hjälpa på en Apple Ipad men också på en Android surfplatta? Windows vs. Mac osv). Var beredda på att stödja medborgare med olika teknik
- Skapa tid och sammanhang för att lära varandra och av varandra inom och mellan olika personalgrupper.

Referenser

- Andersdotter, K. (2017). "Det hållbara informationssamhället: internationella perspektiv på det svenska biblioteksväsendets utmaningar och möjligheter" i E. Fichtelius m.fl. (red.). *Den femte statsmakten*. Stockholm: Kungliga biblioteket, Nationell biblioteksstrategi.
- von Bergmann-Winberg, M. L., & Wihlborg, E. (2011). *Politikens entreprenörskap: kreativ problemlösning och förändring*. Malmö: Liber förlag.
- Bertot, J. C., Real, B., & Jaeger, P. T. (2016). Public libraries building digital inclusive communities: Data and findings from the 2013 Digital Inclusion Survey. *The Library Quarterly*, 86(3), pp. 270-289.
- Castells, M. (1997). *Power of identity: The information age: Economy, society, and culture*. Malden: Blackwell Publishers, Inc.
- Claesson, L., Grenholm, E. & Östman, A. (2015). *Skaparbibblan*. Lund: BTJ Förlag.
- van Deursen, A. & van Dijk, J. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media and Society* Vol. 21(2) pp. 354–375.
- Digidel (2013). Digidel 2013. Ökad digital delaktighet. http://digidel.se/wp-content/uploads/2015/09/digidel_slutrapport_2013.pdf
- Digitaliseringsstrategi (2017). *För ett hållbart digitaliserat Sverige*. Näringsdepartementet. Även tillgänglig (2019-05-13) på: <https://www.regeringen.se/informationsmaterial/2017/05/for-ett-hallbart-digitaliserat-sverige---en-digitaliseringsstrategi/>
- Ds 2012:13 (Departementsserien) *Ny bibliotekslag*. Promemoria från Kulturdepartementet.
- Easton, D. (1954). *A framework for political analysis*. Chicago: University of Chicago Press.
- Elg, M., Wihlborg, E., & Örnerheim, M. (2017). Public quality—for whom and how? Integrating public core values with quality management. *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(3-4), pp. 379-389.
- EU (2017). *DigComp 2.1. The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use*. Publications Office of the European Union <https://ec.europa.eu/jrc/en/publication/eur-scientific-and-technical-research-reports/digcomp-21-digital-competence-framework-citizens-eight-proficiency-levels-and-examples-use>
- Fichtelius, E., m.fl. (2017). *Den femte statsmakten: bibliotekens roll för demokrati, utbildning, tillgänglighet och digitalisering*. Stockholm: Kungliga biblioteket, Nationell biblioteksstrategi.
- Fleischer, R. (2011). *Biblioteket*. Stockholm: Ink Bokförlag.
- Gröning, L. and Wihlborg, E. (2018). *Ett smartare samhälle? sju perspektiv på digitaliseringen av vår vardag*. Linköping: Linköpings universitet.

- Gustafsson, M., Larsson, J., & Wihlborg, E. (2018). 'It is unbelievable how many come to us': A study on librarians' perspectives on digital inclusion in Sweden. In *The 15th Scandinavian Workshop on e-Government*, Copenhagen Business School, 31-1 February 2018.
- Hansson, J. (1998). *Om Folkbibliotekens ideologiska roll*. Licentiatavhandling vid avdelningen för biblioteks- och informationsvetenskap vid Göteborgs universitet. Borås: Valfrid.
- Hermansson, C. (2008). *Varför har inte fler bibliotekarier läderbyxor?* Enhörna: Tusculum.
- Internetstiftelsen (2017). <https://internetstiftelsen.se/kunskap/for-alla/digital-delaktighet/>
- Internetstiftelsen (2018). *Svenskarna och internet 2018: En årlig studie av svenska folkets internetvanor*. <https://2018.svenskarnaochinternet.se/ladda-ner/>
- Johansson, S. (2018). "Utanförskap – en fråga om design" i: E. Wihlborg & L. Gröning (red.). *Ett smartare samhälle?*. Linköpings universitet.
- Kolada. *Nyckeltal för kommuner och regioner 2017*. Motala Kommun. https://www.kolada.se/index.php?_p=index
- Kvale, S., (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lanksher, C. & Knobel, M. (red.) (2008). *Digital literacies: Concepts, policies and practices*. Peter Lang Verlag.
- Mersand, S., Gasco-Hernandez, M., Udoh, E., & Gil-Garcia, J. R. (2019). Public libraries as anchor institutions in smart communities: Current practices and future development. In *Proceedings of the 52nd Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Michnik, K. (2018). *Samhällets allt-i-allo?: Om folkbibliotekens sociala legitimitet*. Diss. Högskolan i Borås.
- Motala kommun (2015). *Handlingsplan för biblioteket*.
- Motala bibliotek (2016). *Motala bibliotek - det öppna, stolta och nyskapande sjöstadsbiblioteket - en lägesrapport*. Tjänsteskrivelse. Dnr. BN0103.
- Motala Kommun (2017). *IT-infrastrukturprogram 2017–2020* <https://www.motala.se/media/uploads/IT-infrastrukturprogram-Motala-kommun-2017-2020.pdf>
- Motala kommun (2017b). <https://www.motala.se/digidel>
- Motala Kommun (2018). *Mål och resursplan 2018 med plan för 2019–2020*.
- Norris, D. F., Fletcher, P. D., & Holden, S. H. (2001). *Is your local government plugged in? Highlights of the 2000 electronic government survey*. Washington, DC: International City/County Management Association.
- OECD (2017). *Core Skills for Public Sector Innovation*. https://www.oecd.org/media/oecdorg/satellitesites/opsi/contents/files/OECD_OPSI-core_skills_for_public_sector_innovation-201704.pdf

Regeringen Pressmeddelande (2018). *Lyckat koncept ska spridas till fler.*

<https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2018/06/lyckat-koncept-for-digital-delaktighet-ska-spridas-till-fler/2018-06-08>

Sandler, J. & Thedvall, R. (red.) (2017). *Meeting Ethnography: Meetings as Key Technologies of Contemporary Governance, Development, and Resistance.* Routledge.

SCB (2017). *Folkmängd efter region, tätort, Östergötland, Motala kommun.*

SFS 1993:387 *Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade.*

SFS 2013:801 *Bibliotekslag.*

SFS 2017:725 *Kommunallagen.*

Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion. Rethinking the digital divide:* Cambridge, Mass.: MIT Press.

Intervjuer

Bibliotekschef, Motala Bibliotek, 12 oktober, 2017

Biblioteksassistent och IT-ansvarig, Motala Bibliotek, 19 oktober, 2017

Tf. bibliotekschef samt Digidel-ansvarig, Motala Bibliotek, 19 oktober, 2017

Chef, Regionbiblioteket Östergötland, 20 oktober, 2017

Utvecklingsledare, Regionbiblioteket Östergötland, 20 oktober, 2017

Tillgänglighetsbibliotekarie, Regionbiblioteket Östergötland, 20 oktober, 2017

Chef för samhällsorientering på modersmål i Östergötland, 26 februari, 2018

F.d. Kommunstyrelseordförande i Motala, 30 november, 2018

Observationer

Motala bibliotek, 12, 19 och 26 oktober 2017

Motala bibliotek, 2, 13 och 22 oktober, 5 november 2018

Digidelnätverkets nätverksträff i Sundsvall 11–12 september

Lästips och länkar

- Filmer om Digidel Motala på svenska och engelska, tillgänglig på: <https://www.facebook.com/motalabibliotek/videos/993907347458765/>
- Föreläsningar där följeforskningsprojektet figurerar, av Elin Wihlborg: Internetdagarna november tillgänglig på <https://www.youtube.com/watch?v=I5O44R63k6I>
- Film från 2019 på DigidelCenter Motala <https://www.youtube.com/watch?v=T6FEsW04xHM>

Bilaga 1: Enkät till besökare på DigidelCenter

1. Vilket kön identifierar du dig med?

Sätt ett kryss i rutan för det alternativ som stämmer in på dig.

Kvinna

Man

Annat

2. Hur gammal är du?

Ringa in det alternativ som stämmer in på dig.

0–18 år

18–24 år

25–34 år

35–44 år

45–54 år

55–64 år

65–74 år

75–84 år

85 år eller äldre

3. Vilket språk är ditt modersmål?

Svar: _____

4. Vad hade du för problem eller fråga när du kom hit idag?

Svar: _____

5. Personalen hade rätt kompetens för att hjälpa mig

Ringa in det alternativ som stämmer in på dig, i vilken grad du håller med ovanstående påstående.

1=håller Inte alls med

5= håller helt med

1

2

3

4

5

6. Jag har löst mitt problem eller min fråga

Ringa in det alternativ som stämmer in på dig, i vilken grad du håller med ovanstående påstående.

1=håller Inte alls med

5= håller helt med

1

2

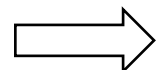
3

4

5

Kommentar: _____

VÄND BLAD



7. Skulle du rekommendera andra att gå hit?

Sätt ett kryss i rutan för det alternativ som stämmer in på dig. Om inget alternativ passar skriv på annat.

Ja

Nej

Kommentar: _____

8. Hur fick du veta att den här hjälpen finns på biblioteket?

Sätt ett kryss i rutan för det alternativ som stämmer in på dig. Om inget alternativ passar skriv på annat.

Annons i tidningen

Av någon jag känner

Via hemsida eller sociala medier

Annat: _____

9. Vad önskar du att det fanns för digital hjälp på biblioteket? (T.ex. vilka program, föreläsningar, kurser eller workshops).

Svar: _____

Tack för att du tog dig tid, nu hjälper du oss bli bättre!

Bilaga 2: Intervjufrågor

Motala bibliotek

- Hur har bibliotekens roll förändrats i och med ökande digitalisering och e-tjänster?
- Vilka förutsättningar har biblioteket idag för att jobba med digital kompetens?
- Varför DigidelCenter?
- Utifrån er erfarenhet, hur ser problemet med digital inkludering/digitalkompetens i Motala?
- Vilka utmaningar ser ni kopplade till problemet?
- Vilka andra samarbetar ni, när ni medlar e-tjänster?
- Hur ser det politikerna & tjänstemän i kommunen på detta problem? Vilka diskussioner för ni med dem?

Regionbiblioteket Östergötland

- Hur har bibliotekens roll förändrats i och med ökande digitalisering och e-tjänster?
- Vilka förutsättningar har biblioteken idag för att jobba med digital kompetens?
- Utifrån er erfarenhet och arbete med digital kompetens, hur ser problemen kopplade till digitalt utanförskap ut i Östergötland? Kan ni beskriva problemen utförligt? Kan ni ge några exempel av vad ni ser i praktiken?
- Vilka utmaningar ser ni kopplade till problemen: organisationen, förvaltningen, styrningen, politiken, annat?
- Vilka andra aktörer samarbetar ni, när ni medlar e-tjänster eller kompetens om dessa?
- Hur ser politikerna & tjänstemän i kommunerna på digital inkludering? Vilka diskussioner för ni med dem?