

Enkät om arbetet med digital kompetens våren 2016

Våren 2016 skickade Regionbiblioteket ut en enkät till folkbiblioteken i länet, med frågor om arbetet med digital kompetens. Främsta syftet med enkäten var att ta reda på om biblioteken erbjöd aktiviteter för att öka människors digitala kompetens och vilka former av aktiviteter som ordnades, samt ifall biblioteken erbjöd handledning där deltagarna kunde lära sig använda e-tjänster, offentliga tjänster och liknande. Samt att ta reda på om medarbetarna upplevde att de ofta får frågor gällande sådana tjänster.

Att folkbiblioteken i länet arbetade på olika sätt för att öka den digitala delaktigheten hade jag redan viss kännedom om, genom kontakter med biblioteken, nätverksträffar och omvärldsbevakning i min roll som utvecklingsledare på Regionbibliotek Stockholm. Folkbibliotekens pedagogiska roll för människors deltagande i det digitala samhället synliggjordes inte minst under Digidelkampanjen 2011-2013.

Men vid uppstarten av Projekt digital service saknades en övergripande kartläggning över hur biblioteken i Stockholms län arbetade med digital kompetens/digital delaktighet. Med enkäten ville jag samla in ett material som bekräftade att biblioteken gjorde insatser på området. Resultatet gav även en bild av de behov och frågor som biblioteken ofta möter och blev en viktig grund i det fortsatta arbetet med projektet.

51 enkätsvar kom från cirka 30 olika bibliotek, där 22 namngivna kommuner fanns representerade. När länken till enkäten skickades ut till kommunerna, skrev jag att ett svar från varje biblioteks enhet i länet var önskvärt och att enkäten gärna skulle besvaras av medarbetare i yttre tjänst. I vissa kommuner svarade några medarbetare från samma bibliotek medan ett fåtal kommuner inte deltog alls. Så enkätresultatet motsvarade ingen exakt mätning men gav en ganska bra lägesbild. Under nästan varje fråga fanns möjlighet att lämna kommentarer vilket många gjorde, och kommentarerna ger ett intressant material att läsa. I nedanstående avsnitt redovisas ett urval av enkätsvar och kommentarer i form av citat.

Frågor och svar i urval

Har ditt bibliotek under det senaste året erbjudit aktiviteter som syftar till att öka människors digitala kompetens?

94 procent svarade ja på denna fråga.

Erbjuder ditt bibliotek någon form av återkommande aktivitet där besökarna kan få hjälp med IT-frågor? (IT-handledning, IT-verkstad, Digitala första hjälpen, datorhjälp?)

78 procent anger att deras bibliotek erbjuder återkommande IT-hjälp. Vad denna består av skiftar mellan hjälp med e-boksnedladdning varannan vecka till regelbunden "Digitala första hjälpen". Några erbjuder återkommande handledning i samarbete med SeniorNet, eller individuell hjälp inom den egna tjänsten "Boka bibliotekarie".

Har ditt bibliotek under det senaste året erbjudit handledning där deltagarna kan bli bättre på att använda dator/ internet/surfplatta/mobil (alltså inte främst akuta datorfrågor)?

Av de svarade erbjuder 56 procent återkommande handledning i att använda

dator/internet/surfplatta/mobil. 33 procent har erbjudit detta vid enstaka tillfällen. Några aktiviteter som nämndes i kommentarerna var:

”Vi har haft surfplattevisningar där främst äldre har kommit.”

”I samarbete med Seniornet”

”Boka bibliotekarie”

Vilka användargrupper upplever du/ni att det är som främst deltar i bibliotekets aktiviteter kring IT-handledning/ digital kompetens?

Denna fråga fick respondenterna besvara i fritext. Svaren visar att äldre/seniorer utgör majoriteten av dem som deltar i bibliotekets aktiviteter inom IT-handledning, detta uppgavs i 43 av 46 svar. Därefter skrev några, 6 svarande, att nyanlända/nya svenskar/ personer som inte har svenska som modersmål hörde till dem som ofta deltog i dessa aktiviteter. I ett fåtal svar framkom ingen särskild grupp utan att det snarare handlar om människor helt utan datorvana eller förkunskaper. Svaren på denna fråga visar även på att människor som söker hjälp på biblioteken har svårt att ta till sig ny teknik av flera olika anledningar:

”De som är äldre och inte har hängt med i den digitala utvecklingen samt de som har svenska som andraspråk och/eller är nyanlända, där datorhjälp tenderar att blandas med språklig hjälp kring stavning och med informationssökningsfrågor på nätet”

Att fråga efter användargrupp är förstås inte helt oproblematiskt. Varken människor som är äldre, som inte har svenska som förstaspråk eller saknar datorvana representerar en särskild grupp i samhället utan många olika individer. Att be om svar i fritext var ett sätt att undvika onödiga kategoriseringar, men ändå få en bild av hur behovet av bibliotekens IT-handledning ser ut.

Har ditt bibliotek under det senaste året erbjudit handledning där deltagarna kan bli bättre på att använda e-tjänster, banktjänster, myndighetstjänster eller liknande?

På denna fråga svarar 39 procent ja. En del bibliotek har ordnat utbildningstillfällen i offentliga e-tjänster via arrangerade samarbeten och i samband med någon av kampanjveckorna. Några exempel som angavs i kommentarerna:

”Besök från Försäkringskassan som visade sina digitala tjänster”

”Under Get Online Week 2016 hjälpte arbetsförmedlingen till med e-legitimation. ...”

”Vi samarbetade med bank som själva visade sina tjänster under Get Online week 2015.”

Biblioteken hjälper även till med offentliga samhällstjänster vid behov över disk. Ett utökat samarbete med externa aktörer efterlystes på vissa håll:

”Inga organiserade aktiviteter, dock händer det ganska ofta att vi dagligdags hjälper folk fyll i e-formulär och liknande.”

”Vi har allmän ”Digital hjälp” där vi hjälper till med allt från himmel och jord.”

” Vi skulle gärna se att myndigheter tog mer aktivt i arbetet med att ge stöd till ovana e-användare. T ex bidra med handledare eller ekonomiskt.”

” Vi har bjudit in externa aktörer vid något tillfälle för att visa sina tjänster. Dock inget intresse hos dem för att delta”.

Men e-tjänster syftade jag i denna fråga på kommunala e-tjänster eller tjänster tillhörande andra instanser, och inte främst på bibliotekens egna e-tjänster. Men det framgick eventuellt inte tillräckligt tydligt i frågan, så de svarande kan ha syftat på såväl bibliotekens egna digitala tjänster som andra när de svarat.

Upplever du och dina kollegor att biblioteksbesökarna ofta ställer frågor om e-tjänster, banktjänster, myndighetstjänster eller liknande?

Större delen av de svarande upplever att biblioteksbesökarna ofta ställer frågor om sådana e-tjänster, men ganska många verkar anse att dessa frågor är hanterbara. En mindre andel på 29 procent (15 svaranden) upplever att frågorna är fler än de kan eller hinner svara på. Upplevelsen av vad som är mycket, ofta eller svårt är förstås individuell och skiftar mellan de svarade.

”Särskilt Migrationsverket som skickar besökare till biblioteket och som vi inte har resurser att hjälpa på ett bra sätt. Även bankerna har börjat med att skicka personer som behöver hjälp med bank-ID t ex. Ej bibliotekens ansvar tycker vi. Extra svårt för bankkunder med annat språk än svenska upplever vi. Vi kan inte ha det ansvaret på biblioteken.”

Även i denna fråga var det inte främst bibliotekens egna e-tjänster som avsågs.

Vilka tjänster/områden upplever du/ni att biblioteksbesökarna ofta behöver hjälp med?

Under denna fråga fick respondenterna en lång rad tjänster och ärenden att välja mellan. Nästan samtliga alternativ kryssades för men i topp hamnade banktjänster, Migrationsverkets tjänster samt hitta jobb/söka jobb. Utöver dessa verkar hjälp med utskrifter vara en väldigt vanligt förekommande fråga, enligt kommentarerna. Svaren var kanske inte så överraskande, men gav ändå en ganska intressant bild. Under denna fråga var det många som passade på att berätta mer i kommentarerna. Flera kommentarer visar på hur behoven ser ut men också de svårigheter som biblioteken ibland ställs inför.

” Utskrifter av Flygbiljetter och flygresor i mängder. Biljetter till Friends Arena och andra evenemang. ...”

” Hjälp att skriva ut biljetter, hantera ärenden i skolsystem, försäkringsbolag”

”Allmän datorkunskap - allt från hur man dubbelklickar till sparar på usb-sticka. Språkförbistringar kan göra det svårt att förstå (...) Vi har testat att ha Internet-akut på bestämda tider, men i de flesta fall ska personen skicka in en jobbsökansökan eller skriva ut blankett just nu och kan inte vänta med sina ärenden till ett sådant tillfälle. Internet-akuten har inte varit särskilt välbesökt.”

”För övrigt vänder sig besökare till oss på biblioteket när apparaterna krånglar eller grundläggande handhavande av dator och mus. Vi får också frågor om olika strömmande tjänster t ex Svtplay, Sveriges radio, TV4 mm”.

”Ingen av de specifika tjänsterna är mer efterfrågade än andra, vad som efterfrågas är snarare en möjlighet att nå en mer allmän datorkompetens.”

”Mest av allt låna e-böcker”

”Ibland känns det som att kommunala verksamheter mest spelar pingpong och skickar folk fram och tillbaka, men ingen har ansvaret för det som folk oftast behöver hjälp med och vi på biblioteket har inte alltid kompetens och kunskap nog för att förklara till exempel juridiska frågor. Men det finns ingen annanstans att gå.”

Workshop om medborgarservice på bibliotek

Inom Projekt digital service har vi velat undersöka vilka frågor som kommer till folkbiblioteken idag som berör digitala tjänster, samhällstjänster, e-service med mera, samt hur dessa frågor hanteras. I dialog med biblioteken har projektet även försökt utforska hur samarbeten mellan bibliotek och medborgarkontor skulle kunna se ut och förutsättningarna för samarbete. Under våren 2017 bjöd Regionbibliotek Stockholm in bibliotekspersonal i länet till tre workshoppar för att samla in tankar och kompetens inom dessa frågor.

Så här skrev vi i inbjudan till workshopparna:

Välkommen på en workshop och dela med dig av tankar och erfarenheter!

- Vad hjälper ni till med på biblioteken idag? Arbetar ni med medborgarservice och ingår det i bibliotekens uppdrag?
- Finns samarbeten mellan bibliotek och medborgarservice i din kommun? Skulle ett utökat samarbete vara ett stöd för biblioteken och underlätta bibliotekens arbete? Vara en hjälp för besökarna?
- Hur skulle ett bra samarbete mellan bibliotek och medborgarservice kunna se ut?

Fokus på samarbete mellan bibliotek och medborgarkontor

När Projekt digital service startade hade det delvis en annan inriktning: att kartlägga tillgången till medborgarservice och samarbeten mellan bibliotek och medborgarservice i kommunerna i Stockholms län, med målet att inom ett pilotprojekt bygga upp ett digitalt servicecenter i anslutning till en bibliotekslokal i en kommun i länet. Ett digitalt servicecenter som skulle erbjuda hjälp med att använda olika e-tjänster, samt handledning inom digital teknik. En tanke var att detta digitala servicecenter skulle kunna bygga på ett samarbete mellan biblioteket och medborgarkontoret, eller motsvarande instans, i en kommun.

En viktig del i detta var att samla in tankar och kunskaper från biblioteksmedarbetare i länet. Av denna anledning hade workshopparna delvis fokus på frågor kring samarbete mellan bibliotek och medborgarkontor. Av samma anledning berörde workshopparna även hur ett så kallat digitalt servicecenter skulle kunna byggas upp på ett bibliotek.

Våren 2017, efter att workshopparna ägt rum, ändrade projektet form. Vi beslöt att inte gå vidare med planerna på att bygga upp ett digitalt servicecenter på ett bibliotek. Vi bedömde att förutsättningarna för detta inte fanns inom ramen för projektet.

För projektets del har de tankar och erfarenheter som biblioteksmedarbetarna delade med sig av ändå haft ett stort värde. Dels för ändamålet att skapa en dialog med biblioteken kring de frågor som projektet belyser; folkbibliotekens roll för människors möjligheter att delta i ett digitalt samhälle. Dels var workshopparna viktiga för att kunna få en bild av vilka frågor och behov kring digital service som biblioteken möter i det dagliga arbetet. Resultatet från workshopparna kan du ta del av i dokumentet [Sammanställning från workshopp om medborgarservice på bibliotek](#).

Vad är ett digitalt servicecenter?

I Projekt digital service utgår jag ifrån begreppet digitala servicecenter så som det används av Digitaliseringskommissionen i delbetänkandet *Gör Sverige i framtiden – digital kompetens*, där kommunala digitala servicecenter är ett av förslagen som presenteras (5.4.4 Digitala servicecenter i kommunal regi):

”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 kan exempelvis bygga vidare på befintlig infrastruktur kring lokala servicepunkter och verksamheter som bibliotek, bokbussar, studieförbund, servicekontor, medborgarkontor, äldreboenden etc”.

Inom projektet kan ett digitalt servicecenter beskrivas som en fysisk plats dit människor kan gå för att få hjälp med digitala samhällstjänster, e-tjänster tillhörande kommuner och myndigheter med mera. Ett digitalt servicecenter ska även bedriva en pedagogisk verksamhet som människor kan ta del av för att utveckla sin digitala kompetens.

Metod och frågeställningar

Under workshopparna fick deltagarna arbeta i grupper och diskutera kring olika frågeställningar. Samtalen fokuserade främst på vilka frågor och behov biblioteken möter idag. Samt hur biblioteksmedarbetarna ser på ett utökat samarbete med medborgarkontor ur olika aspekter. Deltagarna fick resonera kring vilka ärenden biblioteken får hjälpa till med som eventuellt hör samman med medborgarservice, samhällstjänster eller e-tjänster. Det kan förstås vara svårt att bedöma och att dra gränsen för var ”vanliga biblioteksfrågor” går. Tillsammans listade dock deltagarna en lång rad tjänster.

Resultat från samtalen

Vilka frågor får ni på biblioteket, som eventuellt hör samman med medborgarservice/samhällstjänster/andra?

I topp hamnade hjälp med utskrifter, bankärenden och ärenden kring biljetter/resor/bokningar. Högt hamnade även språkhjälp i någon form, med översättning eller tolkning, såväl som frågor relaterade till Migrationsverket och andra myndigheter. Därefter vill många besökare ha hjälp med tekniska frågor kring dator, ipad, appar och program.

Bland de svar som workshopdeltagarna skrev ned går det att urskilja två kategorier av frågor. Frågor som hör till "samhällsfunktioner" på olika sätt, som kommunala e-tjänster, myndigheter, jobb- och bostadsansökningar, språkhjälp, konsumentfrågor och så vidare. Till andra kategorin hör frågor av mer renodlad teknisk eller praktisk karaktär, som utskrifter, kopiering, problem som hör till datorer och tekniska produkter eller problem kopplade till konton och lösenord. De olika frågeområdena går förstås in i varandra. Samma besökare som vill ha hjälp med att hitta en blankett på en myndighetssida kan även behöva hjälp med att skriva ut, översätta eller förstå blanketten och fylla i denna. Kommun- och myndighetsärenden hör ofta samman med e-tjänster, lösenord eller med kopiering och skanner.

Ett problem som nämndes var att många verkar ha svårt för att veta var de ska vända sig för att få vägledning. Bibliotekspersonalen försöker ofta hjälpa till men känner inte alltid att de har rätt kompetens eller behörighet.

Användargrupper

De besökare biblioteken möter som personalen upplever har störst behov av medborgarservice eller av digital hjälp, är ofta äldre, nyanlända eller människor som inte har svenska som förstaspråk, vuxenstuderande, datorovana eller studieovana, arbetsökande, människor med läs- och skrivsvårigheter.

Några workshopdeltagare menade att det inte går att peka ut någon speciell grupp. "Problem med att använda teknik har människor från olika åldersgrupper och både de som har svenska som första språk och svenska som andra språk".

Samarbete mellan bibliotek och medborgarkontor?

Hur skulle ett samarbete med ett medborgarkontor med egen disk och personal i bibliotekets lokal kunna vara en hjälp för biblioteket eller för besökarna/invånarna? Samtalen mellan workshopdeltagarna visar att många är positivt inställda till samarbete mellan bibliotek och medborgarkontor, om det utförs på rätt sätt och med rätt förutsättningar. Deltagarna trodde att det skulle kunna medföra bättre arbetsfördelning samt att kompetenser och resurser kan delas mellan olika enheter i en kommun. Bättre arbetsfördelning skulle leda till avlastning för bibliotekspersonalen och mer tid till andra uppdrag.

Flest fördelar skulle det nog innebära för besökarnas del, trodde deltagarna, som bättre service och tillgänglighet. Ett samarbete skulle även kunna medföra tydlighet och mer kontinuitet för besökarna och bättre hjälp med resurser och information samlade till ett ställe. Bättre integritet för besökaren nämndes också.

De biblioteksmedarbetare som kom på dessa workshoppar, deltog troligtvis utifrån ett intresse för de frågor som projektet berör och är kanske av den anledningen till övervägande del positivt inställda till samarbeten mellan medborgarkontor och bibliotek. Den bild som denna sammanställning ger är kanske därför inte helt representativ för alla biblioteksmedarbetare i länet, vilket kan vara viktigt att ha i åtanke.

Nackdelar och hinder?

Deltagarna fick både svara på vilka nackdelar de kunde se med ett samarbete mellan bibliotek och medborgarkontor, och hinder som kan finnas för ett fungerande samarbete. Svaren likade varandra mycket och sammanfattas här gemensamt.

Nackdelar och hinder som nämndes var relaterade till otydliga uppdrag och roller, samt olika syn på verksamhet, uppdrag och service. En oklar rollfördelning och otydliga gränser mellan arbetsgrupper kan lätt leda till frågor om vem som ska göra vad, och så vidare. Uppdraget bör alltså vara tydligt och det bör råda en gemensam syn på verksamheten och den service som ska erbjudas.

Olika öppettider och bemanning sågs som ett hinder för fungerande samarbete och bra service. Om ett bibliotek och ett medborgarkontor eller liknande funktion ska samarbeta i samma lokaler, bör dessa vara bemannade och tillgängliga under samma tider. I annat fall skapas osäkerhet för användarens del om var och när denne kan få hjälp, och ökad belastning för biblioteket om det har bättre öppettider än sin samarbetspartner.

Utrymmesbrist och lokalfrågor sågs som ett hinder, där farhågan verkar vara att biblioteket får mindre yta till förmån för den andra verksamheten. Det beror naturligtvis på hur stort biblioteket är, om det gäller ett huvudbibliotek eller en mindre biblioteksenhet i en kommun.

Ekonomiska hinder var det också flera som lyfte. Ekonomiska hinder för öppethållande, eller oenighet om finansiering om samarbetet gäller mellan olika huvudmän. Ekonomin sågs även som en nackdel om ett samarbete skulle innebära att det dras ned på bibliotekspersonal. En grupp skrev frågande, *Är målet att spara pengar*, vilket förstås är en relevant frågeställning kring syftet med ett samarbete.

Om ett samarbete som spänner över två förvaltningar med olika chefer innebär olika arbetsvillkor för de anställda sågs även detta som ett hinder/nackdel.

Några grupper funderade kring bibliotekets identitet eller kärna vid en sammanslagning, där de såg en risk för att den ena verksamheten tar över eller att biblioteket blir mer av en myndighet. Det ansågs viktigt att klargöra bibliotekets uppdrag.

Samarbeten och kompetenser?

Vilka lokala och externa aktörer kan ett bibliotek behöva samarbeta med, för att bygga upp en form av digitalt servicecenter? Andra verksamheter i kommunen är viktiga samarbetspartners, trodde deltagarna. Särskilt kommunens IT-enhet eller motsvarande funktion. Kommunens e-tjänsteutvecklare om en sådan finns. Myndigheter och banker lyftes fram som intressanta samarbetspartners eftersom frågor kring deras tjänster ofta når biblioteken.

Andra viktiga aktörer som nämndes var studieförbund, volontärer och föreningar som it-guide och SeniorNet. Lokala företag och pedagoger av olika slag skulle kunna vara givande att samarbeta med.

I samtalen betonades att fler kompetenser behövs på folkbiblioteken idag, som språklig kompetens men även inom IT och pedagogik.

Arbete med lärande och digital kompetens

Deltagarna lyfte fram flera sätt som ett digitalt servicecenter på ett bibliotek skulle kunna arbeta med lärande och digital kompetens på. Några lyfte fram att många grupper som besöker biblioteken har behov av ”ren utbildning”.

För ett digitalt servicecenter skulle det vara en mer relevant uppgift att arbeta med fortbildning och ”hjälp till självhjälp”, snarare än hjälp med tekniska problem. Lärande

verkade också ses som något som ligger närmare bibliotekens ”kärnverksamhet”.

Ett digitalt servicecenter bör erbjuda spontana tillfällen till lärande utifrån behov, trodde deltagarna. Exempelvis via individuell drop-in och bokningsbara tider. Men även mer planerad verksamhet som kurser och utbildningar. Temadagar och återkommande tider inom ett område nämndes, samt workshoppar, föreläsningar och aktiviteter på alla nivåer.

För att kunna arbeta med lärande i digital kompetens på ett bibliotek, eller som ett digitalt servicecenter, behövs mer språklig kompetens, intern fortbildning, samt bra lokaler och teknisk infrastruktur.

Några deltagare lyfte även fram att arbetet med lärande och utbildning vid ett digitalt servicecenter skulle kunna ske i samarbete med olika aktörer. Exempelvis studieförbund, IT-vägledare, ideella organisationer och banker.

Sammanfattning från enkät och workshoppar

Resultatet från enkätundersökningen som gjordes våren 2016 har mycket gemensamt med det som framkommit vid våra workshoppar som genomförts inom ramen för projektet.

Tillsammans visar materialet på en del av de behov och frågor som biblioteken ofta möter. Materialet ger bilden av en komplex biblioteksvardag. Samt visar på en bred verksamhet som fyller många funktioner i samhället för många olika människor. Biblioteken möter frågor och behov som ställer krav på flexibilitet hos medarbetarna, samtidigt verkar många liknande frågor återkomma på flera håll.

Svarsinsamlingen från enkäten bekräftar bilden av att biblioteken gör viktiga insatser inom digital delaktighet. De flesta kommunbibliotek ordnar någon form av återkommande aktivitet för människor som vill lära sig mer om IT eller få teknisk hjälp.

Både materialet från enkäten och workshopparna pekar på att i de fall viss service saknas inom ett område på kommunal eller på samhällsnivå bidrar detta till bibliotekens utmaningar. Många mer elementära frågor som kommer till biblioteken är inte digitala i första hand. Människors svårigheter med att hantera samhällstjänster kan ofta bero på språkförbistringar eller möjligheten att ta till sig viss information, likväl som bristande digital kompetens. Handlar det då om mer privata ärenden eller samhällstjänster med digital koppling, som att skriva ut och även fylla i blanketter, skicka in en CV, hantera försäkringsärenden och så vidare, så är det svårigheter som kan medföra problem för den enskilde.

I enkätsvaren framkommer det ganska tydligt att många människor fortfarande har låga tekniska kunskaper, kunskaper som krävs både för att hantera samhällsärenden och kommersiella tjänster. Att biblioteken får frågor ”när apparaterna krånglar” eller frågor om strömmande TV-tjänster visar på detta. Enkätsvaren visar även att besökarnas datorkunskaper varierar, från att inte kunna grundläggande saker som ”handhavande av dator och mus” eller att skriva ut, till att behöva hjälp med surfplattor och mer avancerad teknik.

Även under workshopparna framkom det att många människor har behov av grundläggande datorutbildning och kurser för att klara av vardagens teknik. Behov som kanske skulle kunna uppfyllas vid lärcentra, digitala servicecenter eller liknande, men även av andra instanser i

samhället. Även biblioteken skulle kunna arbeta mer med digital fortbildning i samarbete med andra aktörer i kommunen eller tillsammans med studieförbund, föreningar och myndigheter.

Att människor söker sig till biblioteken för att få hjälp med vissa ärenden kan förstås bero på flera saker. En orsak kan vara att många saknar andra i sina egna sociala nätverk att be om hjälp, som familj och vänner, eller att de inte vet vart de ska gå för att få rätt hjälp. Ibland kanske den hjälp eller service som många personer behöver saknas helt i en kommun. Besökare som dessutom upplever att de fått bra hjälp med ett ärende på biblioteket, kan förstås lättare söka sig till biblioteket fler gånger när behov uppstår.