



# Digitalt först?

Kommuners och professionellas  
arbete för ökad digital inkludering

Cecilia Nordqvist, Elin Wihlborg





# Digitalt först?

Kommuners och professionellas  
arbete för ökad digital inkludering

Cecilia Nordqvist  
Elin Wihlborg

DINO Rapport, 2019:2



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



# Förord

Den här rapporten är en del av ett större forsknings-sammanhang om digitalisering, e-tjänster, offentlig förvaltning och organisering som bedrivs i en tvärvetenskaplig forskargrupp 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*.

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.

Den här rapporten, som är den andra i DINO-serien, redovisar en studie som genomförts på uppdrag av Kungliga bibliotekets projekt ”Digitalt först med användaren i fokus”. Här presenteras intervjuer med professionella som på sitt arbete på bland annat folkbibliotek får frågor av allmänheten om digitala verktyg. Intervjupersonerna är inte utbildade för att informera om sådant och rapporten belyser vilket stöd de får av sin arbetsledning och sin kommun. Den som vill veta mer om vardagliga möten kring digitala problem på biblioteken kan läsa den första rapporten i DINO-serien som belyser hur DigidelCentret i Motala bibliotek arbetar med stöd till allmänheten i digitala frågor (Gustafsson m fl 2019).

Stort och varmt tack till alla intervjupersoner som generöst delade med sig av tankar och erfarenheter och till Kungliga Biblioteket som finansierade studien. Vi som genomför studien hoppas att den kan ge stöd och vägledning för fortsatt utveckling av snarlika arbetsuppgifter. Vi fortsätter dessa analyser under nästa år.

# Sammanfattning

I takt med att digitaliseringen ökar i samhället har bland andra biblioteken fått i uppdrag att verka för medborgarnas digitala inkludering. För att kunna vara digitalt inkluderade behöver medborgarna ha tillgång till digitala verktyg, kunskap om hur de hanteras och internetuppkoppling. Många som behöver stöd i frågor om digitalisering och inte får det på andra sätt vänder sig till bibliotekets medarbetare. Därför behöver personalen på biblioteken i sin tur både ha kompetensen och att kunna lära ut den. Kungliga biblioteket (KB) genomför under 2018-2020 regeringsuppdraget ”Digitalt först med användaren i fokus”. Projektet innebär att KB finansierar regionbibliotekens samordning av utbildning för medarbetare på folkbiblioteken.

Den här rapporten beskriver kommuners och biblioteksledningars stöd till bibliotekens arbete för digital kompetens och inkludering. I fokus är att olika professioner som inte har utbildning i digitala tekniker ändå stöttar medborgare i tekniska frågor och med e-tjänster.

Resultatet visar att styrningen från kommun och verksamhetsledning är svag men att medarbetare ändå stöttar sina besökare i deras frågor om digitalisering. De gör det trots olika dilemman de upplever. Till exempel risken att göra fel när de hanterar andra myndigheters e-tjänster, eller att de med sin skattefinansierade lön utför privata företags e-tjänster. De gör detta därför att det oftast inte finns någon annan att hänvisa till och medborgaren riskerar allvarliga konsekvenser om uppgiften inte blir utförd. Det kan handla om en redovisning till arbetsförmedlingen eller att betala en räkning.

Bristen på styrning gör att medarbetarna till stor del får dra egna gränser för hur mycket och med vad de ska stötta medborgarna.

Slutsatserna är att beslutsfattare behöver kompetens för att kunna fatta beslut för en bra styrning av digitaliseringen. Dessutom behöver frågan om vilka som inte nås av stöd alls diskuteras, och hur de ska få stöd, om de behöver.

# Innehåll

<b>1. Folkbibliotekens roller i ett digitalt samhälle - Inledning</b>	<b>1</b>
1.1 Medborgarnas digitala inkludering	1
1.2 Digitalt först med användaren i fokus - ett projekt vid KB	2
1.3 Ledning och stöd till bibliotekens inkluderingsarbete	3
<b>2. Metod</b>	<b>5</b>
2.1 Elva intervjupersoner	5
2.2 Fyra observationer	6
2.3 Induktiv analys	6
2.4 Förklaring till citaten	6
<b>3. De intervjuades tankar - Resultat</b>	<b>7</b>
3.1 Hur kommunerna styr och organiserar digitaliseringen	7
3.1.1 Digitalisering är en aktuell fråga- ibland	7
3.1.2 Kommunerna är själva i digital implementering	8
3.1.3 Strategier i digitaliseringen	10
3.2 Hur professionella hanterar frågorna	16
3.2.1 Digitalisering är utveckling	17
3.2.2 Medborgarna har olika behov	18
3.2.3 Om stöd till medborgarna	20
3.2.4 Om stöd till de professionella	24
3.2.5 Digitalt först - hos vissa	28
<b>4. Diskussion om hur kommuner och verksamheter stödjer digital inkludering</b>	<b>29</b>
4.1 Metoddiskussion	34
<b>5. Det händer mycket trots svag styrning - Slutsatser</b>	<b>34</b>
5.1 Fortsatt forskning för att stötta verksamhetsutveckling i kommuner	36
<b>6. Referenser</b>	<b>37</b>





# 1. Folkbibliotekens roller i ett digitalt samhälle - Inledning

Alla svenska kommuner ska enligt bibliotekslagen (SFS 2013:801, 6§) ha folkbibliotek. De är vår mest besökta kulturinstitution och har hög legitimitet hos medborgarna. I kommunerna kallas de bibliotek, kommunbibliotek eller stadsbibliotek. Biblioteken som vi känner dem idag, med på senare tid även annan media än böcker, som allmänheten kan låna avgiftsfritt har funnits i cirka 100 år. Sedan dess har staten långsamt men successivt tagit ett fastare grepp om folkbiblioteken och önskat mer samordning och samverkan mellan biblioteken (Frenander 2012). De första 60 åren stod folkbiblioteken under Skolöverstyrelsens kontroll med ambitioner om folkbildning. Medborgarna skulle bli samhällsmedborgare som kunde bidra till den demokratiska processen. Samtidigt styrdes urvalet av böcker av de statliga bibliotekskonsulenterna (Frenander 2012). Denna dubbla roll att stödja och styra blev inbyggd i bibliotekspolitiken. Sedan 2009 har Kungliga biblioteket (KB) ansvar för samordning, översyn och utveckling av biblioteksområdet, utan att det närmare specificeras vad det innebär (Frenander & Lindberg 2012).

I takt med att digitaliseringen ökar i samhället så har även biblioteken fått möta ny teknik, vilket i bibliotekslagen fångas genom formuleringen: "Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet" (SFS 2013:801, 7§). Således är medborgarnas digitala inkludering ett uppdrag som ligger på folkbiblioteken, även om de inte är ensamma om det.

## 1.1 Medborgarnas digitala inkludering

Tillgång till information och tjänster från offentlig förvaltning och privata tjänster, som till exempel banker, är idag en förutsättning för att kunna delta fullt ut i samhället (Helsper & van Deursen 2015). Att medborgarna är och känner sig inkluderade och delaktiga är en demokratisk rättighet och viktigt för att statens legitimitet ska bestå (Wihlborg, 2014). Därför är det allvarligt att informationen och tjänsterna ofta endast, eller i första hand, finns digitalt, eftersom cirka en halv miljon människor i Sverige aldrig använder internet enligt Internetstiftelsen (2018).

För att kunna vara digitalt inkluderade behöver medborgarna tillgång till digitala verktyg och internetuppkoppling, liksom kompetens att använda tekniken samt förmågan att hantera den information och kommunikation som tekniken öppnar för. Dessutom behöver de kunna använda verktygen och de digitala

tjänsterna (e-tjänsterna). Det betyder att de behöver ha viss grad av digital kompetens. Många medborgare får den kompetensen via sitt arbete (Helsper & van Deursen 2017), idag används digitala verktyg i de flesta yrken för att söka information och hantera exempelvis sina scheman och bokningar. De som inte använder digitala verktyg och internet i så hög grad är därför oftast de utan eller med liten koppling till arbetsmarknaden, som äldre samt arbetslösa. Det senare hör ofta samman med låg utbildning (jämför Helsper & Reisdorf 2017). Dessa personer måste hitta andra sätt att få stöd i frågor om digitala verktyg och e-tjänster. Många av dem vänder sig till biblioteken och väljer att fråga biblioteksmedarbetare. Därför behöver personalen på biblioteken i sin tur både ha kompetensen och kunna lära ut den.

## 1.2 Digitalt först med användaren i fokus - ett projekt vid KB

Personalen på biblioteken behöver utveckla sina kompetenser och få stöd för att kunna bidra till ökad digital inkludering. Kungliga biblioteket (KB) genomför under 2018-2020 regeringsuppdraget ”Digitalt först med användaren i fokus”. Projektet innebär att KB finansierar regionbibliotekens samordning av utbildning för medarbetare på folkbiblioteken. Syftet är att bibliotekspersonalens digitala kompetens ska öka för att den ska kunna stötta medborgarnas digitala kompetens och bidra till ökad digital inkludering. Stöttningen ska ske genom hjälp till självhjälp. Behoven kan vara olika i olika kommuner och kommunerna kan genom självstyre välja att ge biblioteken olika uppdrag och resurser. Därför arbetar biblioteken i de olika kommuner på skilda sätt, men de måste hålla sig inom bibliotekslagen.

I en rapport från projektets mobiliseringsfas (januari till augusti 2018) hade de flesta medarbetarna i folkbiblioteken svarat på ett självskattningstest (Kungliga biblioteket 2018). Testet grundas på EU:s ramverk Digicomp 2.0 som visar de kompetenser medborgare behöver för att vara delaktiga i ett digitaliserat samhälle. Resultatet visar att biblioteksmedarbetarna känner sig kompetenta i att söka och hantera information. De känner sig mindre säkra i att kommunicera digitalt och ännu osäkrare på att själva skapa digitalt material, lösa digitala problem och på hur de ska skydda data och utrustning (Grenholm 2018). Många aktiviteter har rapporterats från biblioteken under projektet Digitalt försts mobiliseringsfas. Till exempel har 912 personer deltagit i digital kompetensutveckling (Kungliga biblioteket 2018, Grenholm 2018).

Forskargrupper från olika svenska universitet följer projektet ur olika perspektiv. Den här rapporten redovisar ett bidrag från avdelningen för statsvetenskap vid Linköpings universitet och fokuserar på hur kommunerna och biblioteken leder och stödjer bibliotekens arbete för digital kompetens och inkludering.

### 1.3 Ledning och stöd till bibliotekens inkluderingsarbete

Det projekt som redovisas i denna rapport är ett forskningsprojekt som syftar till att bidra till bättre metoder och arbetssätt för att styra och leda bibliotekens arbete med Digital först i synnerhet och digital inkludering i allmänhet. I föreliggande delstudie fokuserar vi på följande frågeställningar:

- Hur leder och styr kommuner och regioner för att stödja bibliotekens arbete med projektet ”Digitalt först med användaren i fokus” i synnerhet och digital delaktighet i allmänhet?
- Hur leder och styr bibliotekens ledning sina medarbetare och besökare för att öka digital delaktighet i allmänhet?
- Vad kan olika bibliotek, liksom kommuner och regioner lära av varandra för att leda mot digital inkludering?

Digitalisering är en omfattande och komplex process. Bibliotekens stöd för digital inkludering är kopplat till andra kommunala verksamheter. Därför valde vi att inkludera fler verksamheter och andra professioner som möter medborgare som behöver stöd i digitala frågor. På så sätt kan vi här ge en mer mångsidig beskrivning av vad det innebär att professioner som inte har utbildning i att instruera andra om digitala verktyg och tjänster ändå gör det. Vi valde att förutom bibliotek belysa integrations- och äldresamordning i två av de tre inkluderade kommunerna. Inga av de inkluderade biblioteken har ett eget DigidelCenter, det vill säga en utsedd plats där besökare får stöd med digitala frågor, kan pröva teknik och ta del av aktiviteter för att öka sin digitala kompetens. DigidelCenter finns idag i 18 kommuner och finansieras av Internetstiftelsen (DigidelCenter 2018).

I insändaren nedan beskriver en medborgare sin känsla när hon ställs inför att hantera ett digitalt verktyg. Det är ett exempel på att inkluderingsarbete behövs när digitala verktyg är det enda erbjudna alternativet för att en medborgare ska få tillgång till en tjänst.

## Vård ska inte kräva datorvana

**Näromdagen** uppsökte jag en vårdcentral och blev då ombedd att uppsöka en lärtakutmottagning, då det enligt VC skulle gå fortare. Väl framme på Aleris lärtakut på Vikbolandsplan i Norrköping visade det sig att själva inskrivningen skulle ske på en dator – det stod två i väntrummet.

**Jag är över 70 år** och har under hela mitt arbetsliv aldrig använt en dator som arbetsredskap, vilket gör att jag blir osäker på om jag gör rätt eller om jag kan försöka något om jag knappar in fel saker på datorn. När jag kom in så var jag nummer tre i kön, men när jag efter cirka 35–45 minuter fortfarande inte hade lyckats genomföra inskrivningen så fick jag ringa efter min dotter som kom och hjälpte mig, då ingen i personalen verkade ha tid att visa mig.

Vid det laget hade jag hamnat långt ner i kön. Det är inte så mycket tiden, då jag är pensionär, utan mer att man känner sig som en andra klassens medborgare bara för att man inte är datorskunnig.

**Känslan av att vara** lägbelagd i kombination med att bli beroende av andra människor för att klara av en så pass "enkel" uppgift är hemsk för en människa som i övrigt är fullt fungerande och klarar sin vardag alldeles utmärkt.

Det är dessutom inte alla som har barn eller barnbarn som har möjlighet att släppa allt under en vardag för att hjälpa sina föräldrar.

Det finns säkert fördelar med att allt sker via Internet eller dator nu för tiden, men vi får inte glömma bort att det finns människor som inte vet hur man hanterar den teknologin.

På en så viktig inrättning som är en del av vår sjukvård, borde det finnas tillgång till personal som kan hjälpa oss som inte tillhör "skärmgenerationen".

Margaretha Andersson

Insändare i Norrköpings tidningar 2019-07-01

## "Datorhysteri" inom Region Östergötland

ANGÄENDE "VÅRD SKA INTE KRÄVA DATORVANA", NT 1/7.

Tack Margaretha Andersson för ditt välskrivna inlägg. Jag håller med dig, det tycks råda "datorhysteri" hos Region Östergötland och det gäller både patienter och för oss som arbetar där. Tänk om man kunde avvakta lite med alla nya åtgärder till de efterfrågas av dem som skall hantera tekniken. Självklart blir det många som kommer att stå utanför och inte på egen hand kunna komma i kontakt med sjukvården.

Det är minst sagt bedrövligt då det drabbar dem som kanske har det största behovet.

Vårdarbetare

Svar på insändare i Norrköpings tidningar 2019-07-02

## 2. Metod

Studien inleddes med att vi skapade en bild av läget kring digitalisering i de aktuella kommunerna genom att söka i Google via Microsoft Edge med sökorden digital + respektive kommuns namn i hela Skåne län. Fokus i sökningen var att finna artiklar om åtgärder för medborgarnas inkludering i digitaliseringen och användningen av artificiell intelligens, speciellt bibliotekens insatser. Vi valde att läsa om de insatserna som var i offentlig regi eller i offentlig regi i samarbete med andra aktörer. Utifrån sökningen valdes tre kommuner enligt kriterierna spridning i hög eller låg aktivitet i kommunen totalt och på biblioteken för att främja medborgarnas digitala inkludering, stort eller litet antal kommuninvånare och geografisk spridning, inom Skåne. Sökningen utgör bakgrundsinformation till analyserna av intervjuerna.

### 2.1 Elva intervjupersoner

Data i föreliggande rapport är nio intervjuer, vid två tillfällen deltog två intervjupersoner. Intervjupersonerna är bibliotekschefer, bibliotekarier, äldre- och integrationssamordnare samt politiker i kultur- och fritidsförvaltning representerande Socialdemokraterna och Liberalerna. De representerar tre kommuner i Skåne, en stor kommun och två små.

Intervjuaren kontaktade intervjupersonerna via telefon eller mejl. De som kontaktades via telefon fick ett bekräftelsemejl med information om att vi på uppdrag av KB följeforskar regeringsuppdraget ”Digitalt först” som syftar till att höja personals digitala kompetenser för att de ska kunna stödja besökare och brukare. Det stod också att frågorna skulle handla om vilket stöd medarbetare får i att stötta medborgare i deras frågor om e-tjänster.

En av författarna intervjuade tio personer på deras arbetsplatser och en person via telefon efter informerat samtycke. En person ställde in intervjun av personliga skäl men ersattes av en annan i samma position från samma kommun. Endast en planerad funktion är inte representerad: politiker i en av de små kommunerna. Varken ordförande, förste vice- eller andre vice ordförande för kultur- och fritidsnämnden ville intervjuas.

Intervjuerna var cirka 30 minuter långa och följde en intervjuguide med frågor om ”Digitalt först”, hur verksamheten stöttar medborgare och vilket stöd medarbetarna får. Guiderna var så lika som möjligt men anpassad efter verksamhet och intervjupersonens funktion.

## 2.2 Fyra observationer

Intervjuarens observationer på tre bibliotek och en träffpunkt för äldre är bakgrundskunskap för intervjuerna och analysen. Intervjuaren pratade lite med personalen i två bibliotek där observationen var dold och förde samtal med personalen i ett bibliotek där observationen var öppen. På träffpunkten pratade hon med en hel grupp äldre som deltog i övningar vid datorer. Den troligen äldsta personen i rummet var instruktör. Där fanns även en person från SeniorNet. Besökarna på träffpunkten har eget boende och tar sig själva till mötesplatsen. Observationerna tog ca 45 minuter.

I två av biblioteken intervjuade hon bibliotekschefen vid senare tillfällen och på träffpunkten intervjuade hon äldresamordnaren. (Ett av biblioteken ingår inte i studien men observerades därför att där pågick "All digital week" som är en europeisk kampanjvecka (Digidel 2018) och för att få en större variation i observationerna).

## 2.3 Induktiv analys

Intervjuerna ljudinspelades och transkriberades ordagrant. Intervjuaren gjorde en konventionell innehållsanalys med stöd av programmet NVivo men med inspiration från bland andra Rothe (2000).

Den första substantiva kodningen, där rad för rad eller oftare stycke för stycke i intervjuerna får en etikett, resulterade i 594 kodord. Samma stycke kan beskrivas med flera kodord, till exempel "hinder", "omöjlighet". Tanken med de många koderna är att underlätta nyansering i resultatet. I steg två kunde koderna systematiseras under 254 kategorier. Fem kategorier samlade den största mängden koder, nämligen: Arbetsuppgifter, digitaliseringsprocessen, organisering, KB och utbildning. 36 koder stod kvar okategoriserade, 15 av dessa syftade bara på ett enda citat.

Steg tre i analysarbetet var att via kategorilistan läsa texten till varje kod. Med stöd av kodordet och texten formulerade forskaren resultatet och klippte samtidigt in relevanta citat i resultatkapitlet.

## 2.4 Förklaring till citaten

Vid citaten nedan nämns kommunerna med bokstäver där A är den stora kommunen och B samt C är de små kommunerna i studien. Intervjupersonernas befattningar och benämningar vid citaten är: integrationssamordnare (integr),

äldresamordnare (äldre), bibliotekarie (bibl), bibliotekschef (bibl), e-strateg (e-strateg) och politiker (pol).

Tabell 1. Intervjupersoner och observationer

Kommun	Invånare	Intervjuade per verksamhet					Observation
		politik	bibliotek	äldre	integration	e-strateg	
A	Över 100 000	1	1	1	1		2
B	Under 20 000		2	1	1	1	1
C	Under 20 000	1	1				
D	Över 100 000						1

### 3. De intervjuades tankar - Resultat

I detta avsnitt presenterar vi resultat från alla kommunerna i studien, för att visa generella och återkommande tankar hos intervjupersonerna. Vi redovisar hur de intervjuade på olika sätt beskriver och resonerar kring de frågor vi fokuserar på. Avsnittet inleds med generella frågor om hur kommunen styr och organiserar digitaliseringen. Därefter redovisar vi de professionellas berättelser om hur de arbetar med och tänker om dessa frågor.

#### 3.1 Hur kommunerna styr och organiserar digitaliseringen

Att leda digitaliseringsarbetet på ett strategiskt sätt är ett av fem teman i den nationella digitaliseringsstrategin som syftar till att Sverige på bästa sätt ska ta tillvara digitaliserings möjligheter (Regeringskansliet 2018). Här presenterar vi därför resultat som handlar om hur ledning och styrning av stöd för ökad digital inkludering organiseras i de studerade kommunerna.

##### 3.1.1 Digitalisering är en aktuell fråga- ibland

Syftet med digitalisering är att göra livet lätt för medborgarna menade intervjupersonerna. Trots den viktiga frågan sade flera, både politiker och verksamhetschefer, att de inte diskuterar medborgarnas inkludering i digitaliseringen i eller med verksamheterna.

*Alltså vi pratar inte i dom termerna när vi pratar med personalgruppen. (bibl i C)*

*Alltså vi pratar ju om dom problemen som finns kring det, men vi pratar ju inte om själva, att aktivt hjälpa till med det alltså kanske. (integr i A)*

Intervjuade från de olika verksamheterna kan uppleva att politiker ignorerar frågan om medborgarnas inkludering. Ur politikernas perspektiv kan det vara så att så länge de inte hör något om problem med medborgarnas inkludering antar de att allting fungerar:

*Jag har inte varit med om att diskutera det här allmänna medborgarbehovet ... och det är ingen som har sagt nåt, så det fungerar säkert. (pol i C)*

Den politiska diskussionen handlar enligt intervjuerna ibland om riskerna med digitalisering, till exempel om fritt WiFi i staden används i illegal verksamhet, om bredband inte byggs ut åt alla medborgare samtidigt eller att digital teknik används oreflekterat.

### 3.1.2 Kommunerna är själva i digital implementering

Kommunens verksamheter implementerar nya verktyg och, i och med det, nya arbetssätt. På så sätt är kommunen, liksom enskilda medborgare, i digitalisering. Processen beskrivs generellt som något positivt i intervjuerna men det finns också tvekan. En politiker hade tankar om digitalisering i skolan:

*Sen vet jag inte ... den ska förhandlas politiskt, men den måste också prövas bland pedagogerna ordentligt innan vi fastställer. Så att, men det finns inget riktigt fastställd [strategi] idag, det gör det inte. (pol i C)*

En e-strateg berättade om personalen i kommunens hemtjänst:

*Ja, innan kan jag säga att då var dom jätteskeptiska och "nej, jag har, jag vet inte hur man använder mobiltelefon och ... mina tjocka fingrar och jag gick inte in i det här yrket för att jag skulle hålla på med datorer och mobiltelefoner". (e-strateg i B)*

*Men många säger... "Nej men det här kan jag inte hantera, men Facebook kan jag jobba med, Swish kan jag jobba med och jag kan instagramma och jag kan allt det där, det fixar jag,..." ... men det finns faktiskt en hel del som inte har ens mobiltelefon. (e-strateg i B)*



Motståndet kan bero på bristande självförtroende:

*Sen är det väldigt många bland vård- och omsorgspersonalen som är jätteduktiga, men dom ser inte sig själv som jätteduktiga på det här. (e-strateg i B)*

Ett sätt att sprida bättre självförtroende är de ESF (Europeiska socialfonden) – finansierade E-hälsocoacher som finns i en intern verksamhet i en av kommunerna. De uppmuntrar att våga fråga. ”Kan du formulera frågan är du halvvägs till svaret” (e-strateg i B). Ett steg mot att kunna implementera nya digitala verktyg och e-tjänster är således enligt intervjuerna att de berörda personerna vågar fråga om det de inte förstår, men det är lättare att fråga desto mer man kan om digitala verktyg.

En tvångsinsats för politiker och en annan för hemtjänstpersonal var lyckade strategier för att implementera nya digitala verktyg i kommunen:

*Om vi backar med politiken en fyra år kanske, förra mandatperioden, när alla handlingar skickades hem i tjocka, tjocka luntor på posten och helt plötsligt så skulle alla ha egen e-mejladress och en egen iPad. Och det var ju inte smärtfritt att införa det, vi har en ganska hög medelålder på politikerna i vår kommun. ... Hade dom inte haft den här övningen med sin iPad och alla sina handlingar, så kanske dom inte har varit positivt inställda, så det ena gav det andra lite. (äldre i B)*

*.. i fjol så satte vi ... 150 mobiltelefoner i handen på folk i ... hemtjänsten och sa: Här har du, det är ditt verktyg. (e-strateg i B)*

En felleverans där bara en funktion i en mobiltelefonapplikation fungerade gjorde det lätt för medarbetarna att börja använda sina nya tjänstemobiltelefoner.

*Och sen såg dom fördelarna med det och sen tog vi nästa steg och sen nästa steg. Så och nu är liksom, jag ska inte säga öser, men det är i den utsträckningen som behovet framkommer så ... lägger vi på mer och mer applikationer på mobiltelefonerna och det tas för det mesta emot med varm hand, kan jag säga. (e-strateg i B)*

Successivt införande av ett nytt verktyg var således framgångsrikt i personalgruppen. Även en successiv utveckling i attityd sågs i de olika grupperna politiker, personal, brukare och närstående vartefter de själva kunde se fördelar med förändringarna.

### 3.1.3 Strategier i digitaliseringen

Trots en positiv attityd i de berörda grupperna framgår det av intervjuerna att digitaliseringen inte alltid ger den positiva effekt som den skulle kunna ge. En intervjuerson i en liten kommun konstaterade:

*Så dom tidsvinster ... som vi skulle kunna göra med hjälp utav tekniken, dom äts upp för att vi bara lägger som kosmetika på ett dåligt arbets sätt. (e-strateg i B)*

Verksamhetschefen berättade vidare om vikten av att hantera förändringar på ett bra sätt och det ansvar som läggs på enhetschefer. Citatet synliggör behovet av en fungerande strategi för att implementera de digitala verktygen och för att de ska komma till nytta. Om kommunen saknar en genomtänkt och gemensam strategi lämnas verksamhetschefer ensamma med att förverkliga implementering och förväntade vinster med nya verktyg.

En verksamhetschef i en stor kommun berättade visserligen om regelbundna samtal på förvaltningsnivå om den digitala strategin men sade också:

*Så då är det på ... ganska formella möten, det är fortfarande rätt trevande, där pratar vi om gemensam digitalisering. (bibl i A)*

Det kan krävas olika digitala lösningar för olika enheter och därför kan det vara svårt att samverka. Digitalisering är också en del av utvecklingen som ständigt pågår. En verksamhetschef i en liten kommun sade:

*... så är jag lite återhållsam när det gäller det här med ... sätta digitaliseringen på en piedestal. Jag tänker att vi ska göra med det som vi gör med så mycket andra grejer att vi på nåt sätt ... inte hypade och inte bli rädda för det heller ... (e-strateg i B)*

Ett bra sätt enligt intervjun ovan skulle kunna vara att hantera digitalisering som annan utveckling:

*... av nån anledning när det är IT, ja då ska vi gå utbildning. Jag tror att där är lite konsultpengar som gör sig här, det är därför det är så hypat. (e-strateg i B)*

För att e-tjänster och e-verktyg ska fungera bör de vara både användarvänliga och lönsamma. Till exempel när alla livsmedelsinköp görs digitalt i hemtjänsten underlättar det att det finns bilder på maten. Intervjuersonerna berättade samtidigt att de äldre förlorar förmåner i butiken genom att handla digitalt.

I den stora kommunen finns en uttalad digital strategi. Därför diskuteras digitalisering i olika sammanhang oavsett Digitalt först. Med biblioteket som exempel sade en chef:

*Så jag kom liksom in i en miljö där vi pratar digitalisering internt här med ... med bibliotekschefskollegor, lite olika beroende på intresse. ... Men också med ... samarbetspartner då, som kollegorna i Stockholm, kollegorna på KB ... det är dom som vi i första hand pratar med. ... Dom flesta samtal har jag med vår stadsbibliotekarie, så det är där jag förankrar ... och stöttar dom engagemangen vi har ... (bibl i A)*

Intervjupersoner i de små kommunerna sa att de inte har någon formulerad kommunövergripande strategi för digitaliseringen men arbete med att skapa strategier pågår.

I en liten kommun kan en verksamhetschef ibland bara av en händelse få information om att till exempel en grannkommun har en bra aktivitet inom digitaliseringsområdet. I den stora kommunen finns institutionsövergripande arbetsgrupper om digitalisering. Sådana arbetsgrupper bildar en brygga mellan enheter i organisationen vilket ökar möjligheterna till samverkan.

Förutsättningarna för att skapa önskad verksamhet varierar mellan kommunerna. I studiens stora kommun beskrivs möjlighet till flexibilitet i biblioteksverksamheten:

*... det inneburit omstruktureringar i min arbetsgrupp vilket innebär att dom gör lite annorlunda saker, vi har lagt ner en del ... verksamhet så att vi har tid att göra det här istället och det är det som är en del av den här digitala strategin och i den tar vi hänsyn till vad vi mäktar med och så. (bibl i A)*

I den stora kommunen finns både medborgarkontor och kraftfulla resurser på biblioteket till medborgarnas förfogande:

*... om man ska beskriva det, ett ganska stort rum på stadsbiblioteket med datorer och där det finns personal hela dagen och dit man kan vända sig. Dels om man behöver hjälp med t ex hur fungerar ett Bank ID, eller hur söker jag, socialbidraget digitalt eller kanske bara att nån behöver kolla sin mejl och inte har dator hemma, eller skaffa sig en mejl. (pol i A)*

I en av de små kommunerna är utrymmet mer begränsat och en intervjuperson beskriver det som svårt att anpassa verksamheten när medborgarnas behov av nya kompetenser hos biblioteksmedarbetarna ökar och behövs under större del av dagen. En politiker sade:

*Nu har vi ganska många bibliotek i vår kommun, för att förutom huvudbiblioteket är ju också våra skolbibliotek också folkbibliotek så att allmänheten också har tillgång till dem. Och jag kan inte se att vi då kanske nödvändigtvis har möjlighet att anställa fem sex personer till för att hantera detta. (pol i C)*

Mindre resurser kräver samordning och överblick av andras verksamheter menade en bibliotekschef:

*Hmh .. Nej, bara att det är väldigt viktigt för dem mindre biblioteken att det kommer utbildningstillfällen som är gemensamma för flera kommuner, för vi har inte musklerna att fixa dem själva. ... Vi har ju ett regionalt samarbete som stärker oss men det är inte det enda sättet att göra saker på, det kan ju vara att vi har andra utbildningsbehov som vi delar med andra kommuner också. (bibl i C)*

Bibliotekschefen fortsätter och berättar om sin strategi, att hänvisa till att omkringliggande kommuner ska införa ett verktyg eller en tjänst:

*... det är jättesvårt att säga att vi ska prioritera medel till detta och få dem att verkligen göra det. Men är vi i ett större sammanhang, då händer det nästan alltid "Men det är klart att vi ska vara med" Så det har gjort det mycket lättare att få lov att göra dem här grejerna. (bibl i C)*

Till strategier hör även den tidigare nämnda ESF-finansierade satsningen inom äldreomsorgen i en liten kommun.

*Och våra e-hälsocoacher är då vård och omsorgspersonal som ... vi stärker i ... attitydfrågor, i motivationsfrågan att känna att det här är skoj med IT och digitalisering, att ge dem en medvetenhet om ... alltså komplexiteten i detta att det inte bara är ... en skitsak att göra en knapp i ett program och sen funkar det. Det finns vissa lagar som man måste ta hänsyn till och så här, och sen så småningom även då färdigheterna att kunna titta på liksom hur dem här programvarorna som vi använder och dem här apparna som vi använder, på vilket sätt kan jag ... hjälpa mina kamrater med detta. (e-strateg i B)*

En av studiens kommuner kommer att inkludera stöd med it-tjänster i fixartjänsten för äldre som har eget boende.

Allt arbete som handlar om information och stöd i digitala frågor behöver inte ske ansikte mot ansikte. Intervjupersonerna såg frågan mer övergripande, till exempel en bibliotekschef i en liten kommun:

*Det är svårt att säga framåt eftersom saker och ting förändras så fort. Man, jag tänker just dom här grejerna som kanske inte handlar så mycket om att svara på frågor utan som man jobbar proaktivt, som ... som ... just webbsäkerhet och personlig integritet och så över internet och sånt där, det är ju sånt som ... man kommer behöva lyfta igen. Det är också för att alla inställningar ändras ju liksom, dom olika tjänsterna hela tiden. (bibl i C)*

Den ständiga, naturliga och oundvikliga utvecklingen av verksamheten ställer nya krav på medarbetarna. En biblioteksansvarig berättade att det får konsekvenser för rekryteringsstrategin:

*Så att vi har nog att göra och det handlar nog också jättemycket om ... att vi rekryterar rätt, att de vi nyrekryterar att det är människor som har ett annat sätt att tänka kring medier och förmedling och informationssökning och strukturering o.s.v. och det bygger på oss att rekrytera bra, det måste vi göra. (bibl i A)*

Digitalisering beskrivs olika av olika intervjupersoner och i olika kommuner. Någon pratar om tekniska förutsättningar som att bygga ut bredband och att börja använda e-dokument i stället för papper. Andra yttre förutsättningar för hur processen fortskrider är avsatta medel i kommunens budget. Även individuella faktorer som attityd har betydelse för hur processen fortskrider enligt intervjupersonerna. De berättar om i vilken grad de själva använder digitala möjligheter, som att delta i webbmöten. Det ger både positiva och negativa erfarenheter, både att slippa resa och att tekniken kan krångla, till exempel så att inte alla kan komma till tals under mötet. En positiv attityd i andra verksamheter kan sprida sig och vara främjande. En intervjuperson menar att det är fel att vänta:

*För om vi ska vänta tills allting är klart då kommer aldrig vi att göra nånting. Och det är en kommunal liksom, som man säger, sjuka att man vill ju ha allting klart innan man trycker på startknappen. (e-strateg i B)*

Det finns exempel i intervjuerna på begränsning i digitaliseringen. Efter en incident i ett badhus när en förälder hade fokus på sin telefon i stället för på sitt barn infördes restriktioner:

*Men nu har vi löst det genom att vi gjorde så att inne på badet så får man inte ha mobiltelefon, men ute på dom fria ytorna liksom, i cafét eller i vad ska man säga, i entrén och så där. Där kan man göra vad man vill och där finns det gratis Wi-Fi. (pol i A)*

### ***Biblioteket inte självklar plats***

En bibliotekschef, i den stora kommunen, rapporterade att det finns biblioteksanställda som känner motstånd mot digitalisering i sitt arbete och har en syn på att pappersböcker har högre status än e-böcker och andra digitala medier. Detta skulle kunna försvåra att använda biblioteket som plats att stötta medborgare i digitala frågor.

I en av de små kommunerna finns digitala coacher en dag i veckan i biblioteket. Det kommer inte många besökare till dem, berättar en intervjuperson. Ändå frågar besökarna var de är om tillfället ställs in. En politiker i en annan kommun menade att biblioteket inte är en självklar plats för att upplåta datorer för valfria ändamål för allmänheten:

*Alltså frågan är om det är rätt ställe att ha offentliga datorer på biblioteken. Det har ju varit så kopplat till att man har gått in och haft söktjänster och ... för att hitta böcker och sånt där. (pol i C)*

Intervjuerna visade nämligen att inte ens alla kommunala verksamhetschefer och politiker vet att det finns möjlighet att gå till biblioteket för hjälp med digitala frågor. Intervjupersonen menade att andra platser kan vara bättre för ändamålet och för att alla ska hitta stödet:

*Det kanske är så att man ska ha ett kommunalt datacenter ... dit folk får vända sig om dom behöver ha den här hjälpen och det här stödet, där det finns folk som inte nödvändigtvis är bibliotekarier utan som har andra kompetenser. Det skulle vara ett alternativ. ... Jag har hellre då frigjort lite tid för bibliotekarier så dom kan komma nån timma i veckan till vår familjecentral t.ex. och ta hand om barnen på den öppna förskolan där och introducera läsandet för dom, det hade varit mycket bättre verksamhet för en bibliotekarie än att svara på hur man betalar en räkning på databanken. (skratt) (pol i C)*

Intervjupersonen menade också att bibliotekarier bör arbeta med det de är utbildade för. En annan intervjuperson har en likande tanke:

*Ja. Och det är en mötesplats där man mer ska träffas för att lära sig data, utan det kan vara utbildningar, samtal ... vänskapskafé anhörigträffar, ungdomsverksamhet för äldre och ungdomar. (äldre i B)*

Vid tillfället för en observation på ett bibliotek var det "All digital week." Det är ett evenemang som sker samtidigt i hela Europa. Alla som arbetar med ökad digital delaktighet kan delta. Det syntes inget spår av evenemanget. Däremot hörde observatören en biblioteksmedarbetare nämna det för en besökare så hon gick åt det hållet och såg ett tomt rum med reklam på dörren om aktiviteter för barn. Observatören pratade med en biblioteksmedarbetare vid en disk, som inte var receptionen, men han visste inte att det var All digital week. En annan medarbetare berättade dock att det inte uppmärksammas på andra sätt än tre aktiviteter som är angivna på internet. Det gäller således att vara aktiv på internet för att få informationen.

Tillgängligheten betonades och intervjupersonerna drog paralleller med funktionsvariationer och pratade om "digitalt handikapp". Några intervjupersoner funderade över medborgarkontor som den bästa platsen för stöd i digitaliseringsfrågor. En politiker sade:

*... det där är en demokratifråga. Men det kanske är så att det krävs en ny funktion som vi inte har haft tidigare i kommunerna och som vi inte har tänkt på tidigare. Men efterhand som samhället utvecklar sig så ställer det ju krav på nya funktioner i kommunen. (pol i C)*

### **Ofta stöd via föreningar**

Politikerna menar att stöd till medborgarna med digitala frågor med fördel kan förmedlas från kommunen via föreningar. Den stora kommunen stöttar sin fritidsförvaltnings föreningsavdelning:

*Jag tror vi når vissa människor men t.ex. föreningar, studieförbund når andra. Så jag tror att genom att vi ger stöd t.ex. till studieförbund som i sin tur ... anordnar studiecirkel och så där, så bidrar vi också till att minska den digitala klyftan. (pol i A)*

Det är till största delen föreningar som utbildar äldre i digitalisering enligt intervjuerna. Ett exempel är SeniorNet som finns i hela landet och har en avgift på 250 kronor per år för medlemmarna. Även nyanlända får stöd av till exem-

pel ABF. På så sätt delegerar kommunen sitt ansvar för den digitala inkluderingen. En politiker berättar:

*Vi jobbar jättemycket nära i samarbete med civilsamhället så vi har en del föreningar som har det som sin, vad ska man säga, sitt uppdrag, eller sin verksamhet. Vi har nånting som heter SeniorNet t.ex. som är en förening som riktar sig mest till äldre där dom i samarbete med, jag tror det är ABF ... anordnar träffar där dom liksom lär ut hur man gör och så. (pol i A)*

En av observationerna i studien genomfördes på en träffpunkt för äldre. I rummet fanns fyra (yngre) äldre och en person som lärt sig så mycket att hon blivit en äldre som hjälper äldre samt en betald instruktör från seniorNet och en praktikant från gymnasiet. Möjligheten att få stöd med digitala frågor finns flera gånger i veckan. Deltagarna berättar att de går dit mycket av sociala skäl efter det att de har lärt sig det de vill kunna.

En intervjuperson berättade att enheter som inte förväntades behöva informera om digitala frågor kan oväntat utvecklas till att behöva det. En återvinningsverksamhet förändrades till mötesplats så att personalen nu bör få utbildning i olika samhällsfrågor, som digitalisering.

*Och där tänker jag också att det är viktigt att dom som arbetar där... också blir några slags guider i samhället och då kommer ju såna här frågor. Sen föreningslivet är ju superviktigt, viktiga tänker jag, där får man ju ta allt, alltså alla möjliga frågor, också guida människor hit och dit och våra studieförbund. (pol i A)*

Enligt intervjupersonerna diskuteras inte medborgarnas digitala inkludering speciellt mycket på kommunnivå. Kommunerna verkar upptagna med att hantera sin egen digitala utveckling, både implementering och att ta tillvara möjligheterna på bästa sätt. Principen är i praktiken att sätta syrgasmasken på sig själv innan man hjälper andra. Detta trots att stat och kommun kräver av medborgarna att de ska digitalisera sig. Mycket av verksamheten som ändå riktas till medborgarna och deras digitala inkludering delegerar kommunen till andra organisationer. Att biblioteken stöttar medborgarna i digitala frågor känner inte alla beslutsfattare till.

### 3.2 Hur professionella hanterar frågorna

För vissa av de intervjuade ingår stöd till medborgarna i digitala frågor, för andra inte. Gemensamt är att ingen av dem som utför uppgiften har speci-



ell utbildning för den. De tre första citaten nedan illustrerar synpunkter som återkom i intervjuerna och reflekteras i resultatet. De speglar både insikter och empati för medborgarna:

*När vi tar upp det så är det sällan att det är så här "Åh vad positivt att det är så digitaliserat så att alla kan sköta sig själva" utan vi ser ju snarare det som ett hinder för många för att man reder inte ut det, liksom. (integr i B)*

Det gränsar till utsatthet:

*...svåra frågor om hur man navigerar i sitt liv, i samhället för att andra aktörer har slagit om sin service på sätt så man kanske inte alltid är så tillgänglig för dom som har långt ifrån att själva vara etablerade, som har låg datavana, låg språkförmåga. (bibl i A)*

Ytterligare ett tema är förundran:

*Det jag kan fasa över som bibliotekarie är ju vissa myndigheters webbplatser och e-tjänster. Alltså om inte jag med universitetsutbildning och svenska som första språk, kan orientera mig där, vem är dom byggda för liksom? (bibl i C)*

De professionella ställs både inför att själva försöka förstå och att stötta andra i att förstå e-tjänsters logik. Dessutom förväntas de stötta medborgare i att använda olika tekniska verktyg som behövs för att nå tjänsterna.

### 3.2.1 Digitalisering är utveckling

Svaren i intervjuerna handlade till stor del om de professionellas svårigheter i att informera andra om digitala verktyg. Trots vissa farhågor, särskilt hos politikerna, såg intervjupersonerna stora fördelar med den digitala utvecklingen och de var övervägande positiva till olika möjligheter, eller de snarare accepterade samhällsutvecklingen och anpassade sig till den i yrket så väl som privat. En bibliotekschef sade:

*Så det är just det där lite mer missionerande, att sprida budskapet när det gäller digitaliseringen, det kräver ju att man är medveten när man jobbar. (bibl i C)*

När intervjupersonerna pratade om fördelar med digitalisering nämnde de oftast äldre medborgare. De menade att digitaliseringen ger äldre bra möjligheter till sociala kontakter:

*Att ensamheten är ju ett stort problem vi lever med inom äldre och att använda digital teknik för att minska den upplevda oönskade ensamheten... (äldre i B)*

Intervjupersonernas generellt positiva attityd till möjligheter i digitaliseringen är viktig att komma ihåg i resultaten nedan som lyfter problem och svårigheter. Berättelserna visar att de professionella blir medmänniskor som är positiva och villiga att stötta sina besökare eftersom de ofta inte har någonstans att hänvisa besökarna till.

### 3.2.2 Medborgarna har olika behov

Eftersom grunden till att diskutera de professionellas arbete är att medborgarna har behov av stöd, redovisas här de professionellas syn på medborgarnas behov.

Medborgarnas problem kan vara dolda för dem själva menar intervjupersonerna. Till exempel kanske de inte ens uppmärksammar att fakturor har kommit via Kivra och information via Mina vårdkontakter. Den som har begränsade kunskaper i ett ämne, som digitalisering, har svårt att ställa frågor och kanske att söka det stöd personen egentligen behöver för att lösa sitt problem, enligt intervjuerna.

#### **Medborgarna söker olika stöd**

Det kan hända att den professionella upptäcker behov av digitalt stöd under arbete med att stötta en medborgare i andra frågor. De professionella kan formulera behov av stöd som att medborgare är väldigt försiktiga med att hantera tekniken.

Den privata sfären nuddar bibliotekets ordinarie verksamhet när stödbehovet handlar om tjänster som att kunna använda den nya privata läsplattan till att låna böcker eller informera om en applikation för ljudböcker och ljudtidskrifter. Biblioteksrelaterade frågor kan också vara mer tekniskt avancerade, som i den stora kommunen:

*”Den dagliga förmågan att navigera i samhället och etablera sig och överleva, så arbetar vi också på andra sidan med personlig utveckling, inspiration, kreativt skapande ... ta kontroll över sitt eget läsande och skrivande och så.”*

(bibliotekarie)

*Sen så är det ju, hela... spektrat sen då ... eftersom vi har byggt ut vår verksamhet så vi har mycket mer avancerad utrustning, ... teknologier till låns, så får vi också mera avancerade frågor ... vi har ... studio till utlån, för att få tillgång till studion så måste man gå en grundkurs, den håller vi i. (bibl i A)*

Citatet visar att variationen är stor i vilka frågor de professionella får. Intervju-personerna rapporterar nämligen också att de får frågor varje dag: "... så där svåra frågor om hur man navigerar i sitt liv." (bibl i A)

### ***Olika medborgare söker stöd***

Resultatet visar att det inte är självklart för intervju-personerna vilka medborgare som behöver mest stöd:

*... Som man kanske slarvigt uttryckte det förr då att alla unga ska kunna det digitala jättebra och dom äldre är ... efter, det är en sån där schablonbild som många slänger sig med och det stämmer ju så där. Vi har många äldre här som är superduktiga på att hantera digitala verktyg och ibland så kommer det unga som är förvånansvärt kassa på att navigera. (bibl i A)*

*Sen har det naturligtvis varit en diskussion om det här med äldre Vad händer med dom äldre? Kommer dom hamna utanför? och det tror jag att vi oroade oss mer för dom än vad dom själva gjorde. Jag upplever att den gruppen nästan är snabbare än, ja, som jag sa innan andra yngre grupper. (pol i A)*

Flera intervju-personer tror att äldres digitala utanförskap kommer att försvinna. En verksamhetschef menade att en bra verksamhet kan identifiera olika behov och på så sätt arbeta bort problem:

*Och det var väl just därför det skulle vara samarbete mellan oss för på Folkhälsa har vi också många grupper just som är ensamma och ju mer man träffas, ju mer ser man olika behov. (äldre i B)*

Intervju-personerna hade en insikt om att olika grupper av medborgare kan vara digitalt exkluderade och då av olika skäl som språk, fattigdom eller att redan vara exkluderad av andra skäl:

*Den naturliga tanken är alltid, alltså det kommer alltid upp äldre, men där är många, många fler som ... står lite utanför ... digitalise-*

*ringen av olika skäl, språksvårigheter eller kanske inte har pengar att kunna skaffa grejerna eller att egentligen att bli inkluderad i hela samhället och därför hamnar man även utanför när det gäller digitaliseringen. (äldre i B)*

Intervjupersonerna uttryckte starkast oro för nyanlända. Deras speciella svårigheter är mer konstanta på gruppnivå än äldres. Nya individer av nyanlända kommer att behöva lära sig ett nytt samhällssystem ”och sen till på detta då den här digitaliseringen” (pol i A). Nyanländas speciella svårigheter att hantera digitala verktyg och tjänster, som inte har något analogt alternativ, kan bero på byråkrati i migrationsprocessen. Det är nödvändigt med ett personnummer för att hantera digitala tjänster men det kan dröja många månader innan nyanlända får ett sådant. De professionella informerar om vikten av att snarast skaffa BankID för att de nyanlända till exempel ska kunna sköta sina bankärenden. Deras svårigheter kan också ha samma orsaker som icke nyanländas och det är viktigt att den som stöttar förstår vad orsaken är menade integrationsammordnaren i kommun B. En verksamhetschef i kommun A sade:

*Det är väldigt svårt för dom här människorna, som vi träffar för att dom har inget BankID t.ex. Och vissa av dom är analfabeter, har väldigt svårt överhuvudtaget, kanske aldrig har använd mobil, dator på det sättet. (integr i A)*

En annan verksamhetschef diskuterade psykiska orsaker som hinder för nyanlända att hantera sin vardag och då bland annat digitala verktyg och tjänster:

*Och har du posttraumatiskt stressyndrom, det är ju kört förrän det är behandlat. (integr i B)*

### 3.2.3 Om stöd till medborgarna

#### ***De professionellas dilemman***

Intervjupersonerna säger att medborgarnas digitala inkludering är kommunens ansvar men inte nödvändigtvis just deras verksamhets ansvar.

*Nej, inte jag personligen, inte vi som jobbar här ... (äldre i A)*

Intervjupersoner från alla inkluderade kommuner menade att det inte bör ingå i deras arbetsuppgifter att stötta med e-tjänster som ägs av andra organisationer. En bibliotekschef sade:

*Det är inte alls meningen att ... att biblioteken ska vara någon form av supportfunktion för olika former av kommersiella företag eller andra myndigheter. (bibl i A)*

Det blir ändå ett dilemma för den professionella som ser konsekvenserna för medborgaren. Under en av observationerna kom synpunkten fram att de som söker sig till biblioteket för stöd i digitala frågor är de kunder bankerna inte är så intresserade av. Kanske är det medmänsklighet, som den här integrationssamordnaren gav uttryck för på följande sätt:

*"...bibliotekarien är nog inte grundutbildad för att hantera banktjänster".*  
(politiker)

*... Jag tror att många här gör det för att man vill vara schysst och man vet att det kan vara krångligt och man ja, man vill att folk ska få sina pengar liksom. Och ansöker dom inte i tid så får dom inte sina pengar... Men man skulle ju också önska att dom fick mer information ifrån andra myndigheter också hur det fungerar." (integr i A)*

Det kan enligt citaten ovan kännas oundvikligt att stötta medborgarna i andra organisationers digitala frågor. En äldresamordnare hade en annan syn på ansvaret i att stötta med digitala tjänster:

*... det är vårt jobb att se till att det finns någon som kan hjälpa till i alla fall och med dom grund liksom, dom här basic frågorna så tycker jag att det är vårt jobb, därför vi ska ge den typen av service, ja, jo. (äldre i A)*

I kontakten med äldre är fokus inte bara på e-tjänster utan även på att sköta sociala kontakter digitalt enligt intervjupersonerna. Det kan vara en förklaring till den olika synen på ansvar gentemot nyanlända och äldre.

Alternativt kan medborgarna få stöd från vänner och släktingar men det stödet menar intervjupersonerna att de professionella inte kan lita på eller hänvisa till. Däremot stöttar de professionella i medborgarnas eget lärande. De visar till exempel var det finns instruktioner, motiverar, exempelvis till att skaffa BankID, men de gör inte momenten åt medborgarna. Här är gränsen viktig mellan vad de professionella ska göra eller inte ska göra menar intervjupersonerna. En äldresamordnare förtydligade det etiska dilemma:

*”Jag vill inte ha det [lösenordet], sa jag, för då har jag inte ryggen fri, utan du får trycka in alla uppgifter och sen kan jag hjälpa dig hur du betalar din räkning. Men samtidigt så ser jag hennes kontouppgifter, då vet ju jag och det känns inte okej.” (äldre i A)*

Ett annat dilemma som handlar om ansvar och kompetens uttryckte en integrationssamordnare och en politiker så här:

*Det är ju egentligen inte mitt jobb att, eller alltså det är ju försäkringskassans blanketter och deras hemsidor, ... risken är ju också att jag gör fel. (integr i A)*

*Hur långt sträcker sig bibliotekets ansvar? Är det verkligen så att ... bara för att dom rent fysiskt är närmast medborgaren i den här situationen ...? Och vad händer om man svarar fel...? (pol i C)*

Om de professionella gör för mycket i ett ärende finns risk att de bidrar till både juridiskt och ekonomiskt negativa konsekvenser för medborgaren. Det kan också vara svårt att veta om de mer ”riskfria” ansträngningarna är meningsfulla:

*”Vi vet ju inte om vi gör rätt och det är ju liksom bara konstgjord andning. Så ett system för det här skulle jag vilja se.” (integr i B)*

Intervjupersonerna vill ha en struktur för arbetsuppgiften att stötta medborgare i deras frågor om digitalisering.

Resultatet visar ytterligare en försvårande omständighet i den upplevda kompetensbristen. Det saknas ofta en annan instans som de professionella kan hänvisa medborgarna till när det gäller problem med myndigheter och företag:

*Man vill ju helst känna att man ska kunna hänvisa då: Gå till försäkringskassan, dom skulle kunna hjälpa dig att du gör det online, men jag vet ju också att den hjälpen inte riktigt fungerar på försäkringskassan. (integr i A)*

Även kommunen utvecklas i samma riktning som de statliga myndigheterna. En intervjupersons berättelse från den stora kommunen indikerar att när medborgarna har digitala frågor kommer de att hänvisas till digitala lösningar:

*Vi har ju tagit bort nästan alla medborgarkontor, vi ska införa nånting som heter kontaktcentrum, men där ska också mycket liksom ske via internet. Alltså internet först och sen telefon och sen kanske fysiskt*

*möte, men att man ändå liksom försöker att det mesta är självservice.  
(pol i A)*

En integrationssamordnare i den stora kommunen berättade att en strategi för övriga kommunala verksamheter som träffar medborgare som har frågor om digitalisering är att hänvisa till biblioteket. Det bekräftades vid en observation på biblioteket.

Trots att intervjupersonerna är i yrkesverksam ålder är det inte säkert att de är intresserade av till exempel sociala medier och då inte heller kanske så kunniga:

*Alltså jag själv är en sån som inte har Facebook och inte har så, så jag är rätt så motsträvig själv.” (äldre i A)*

Ändå kräver den professionella rollen att sådana frågor hanteras. Intervjupersonerna berättade även att inte alla medarbetare i deras verksamheterna har smartphones hemma. Det kan upplevas som ett hinder från att börja arbeta digitalt i tjänsten. Intervjupersoner som känner sig tveksamma kan ändå ha en positiv attityd till e-tjänster. En politiker berättade om sin insikt och kluvenhet i sitt dilemma:

*”Man är ju både ... möjliggörare .. och på det viset kan vara med och skjuta så att säga gränserna framåt genom att man .., besluta politiskt om olika satsningar och så där. Samtidigt så är ju utvecklingen inom området så intensivt fortfarande, så samtidigt som man är möjliggörare så är man nån form av offer för teknikutvecklingen också.” (pol i C)*

Ett övergripande dilemma är upplevelsen av att verkligheten i biblioteksvärlden är splittrad på olika sätt: mellan regioner, mellan små och stora kommuner, mellan att arbeta nära KB eller inte och i förhållningssätt till SKL (Sveriges kommuner och landsting). En enhetschef sade:

*... har helt olika bilder av hur man ska göra regional biblioteksverksamhet och fördela resurser ... men frågan är om det är så där jättestor skillnad mellan bibliotek i olika små eller stora kommuner i Sverige, egentligen? ... starka folkbibliotek, vi väljer att samarbeta rätt nära med KB, medan Göteborg gör det inte, Stockholms stadsbibliotek gör det inte ... SKL som intresseorganisation ... dom är också ... kraft som vi ska förhålla oss till och sen tycker dom att vi ska lyssna på dom... när du kommer till dom stora gemensamheterna så splittrar det mer än vad det samlar just i dagsläget i alla fall. (bibl i A)*

### 3.2.4 Om stöd till de professionella

#### *Professionella saknar ofta stöd i sina dilemman*

En central fråga till alla intervjupersonerna var vilket stöd bibliotekspersonalen och andra professionella som träffar medborgarna får av kommunen för att kunna svara på frågor om digitalisering. Svaret från politikerna var att de fördelar pengar men att det fortsatta stödet är förvaltningschefernas ansvar. Förvaltningscheferna uttryckte dock att de skulle vilja ha riktlinjer att hålla sig till. Nedanstående citat sammanfattar många dilemman som intervjupersonerna är överens om:

*För jag skulle ju vilja att vi fick lite tydligare riktlinjer, det här förväntas att man ska kunna göra på ett bibliotek, det här ska ni inte blanda er i... och att det blir så, det blir så mycket tolkning. Och så blir det ju så mycket också "Vad är alternativet?" om vi säger nej, vad gör man då? Vart går man då när man behöver hjälp med sina ärenden? Hade det funnits att jag hade kunnat säga "Nej, men det ska dom hjälpa till med på banken, så det går du ner med till banken" då hade ju det, då hade jag ju sagt det varje gång tror jag. Men det går inte, för det finns inte som ett alternativ och då blir dom här människorna ännu mer ut-satta, alltså dom människorna som kommer hit som verkligen behöver den här hjälpen, om inte vi hjälper till så är det som att det inte finns nåt alternativ för dom liksom. (bibl i B)*

De intervjuade förvaltningscheferna som säger att de saknar stöd arbetar också i sina verksamheter, vilket gör att de har två perspektiv: den som vill ha stöd av arbetsgivaren och den som ska ge stöd till medarbetarna. I den stora kommunen fanns signaler om att biblioteksmedarbetarna inte hade så mycket utrymme i tid som de önskar för att kunna hantera medborgarnas frågor om digitalisering. Det stöd förvaltningen ger sina medarbetare är av teknisk art. Gemensamt för verksamheterna är att det är medarbetaren själv som avgör vilken och hur mycket hen stöttar medborgare i digitala frågor. I det beslutet finns stöd att få efter diskussioner i en del personalgrupper medan andra personalgrupper inte diskuterar den saken. Diskussionerna där handlar mer om att det finns ett problem, inte hur det ska lösas. Ibland kan de professionella inte stötta så mycket som de vill:

*Det är när dom kommer och säger "Alltså jag kan aldrig koppla upp mig hemma, eller jag vet inte hur jag ska komma igång med min stationära dator hemma" och där kan inte vi hjälpa till. (äldre i A)*



Faktorer som intervjupersonerna har svårt att kontrollera kan hindra. Ett exempel är att lösenord inte sparas i besökarnas datorer och telefoner i den lokal dit de kommer för att träna på att använda digitala verktyg. (äldre i A)

### ***Verksamhetsledningens stöd och krav***

Biblioteksledningen kan ha en hög ambitionsnivå:

*Så vi har ju den här policy också då att alla som jobbar på biblioteken i X kommun ska ... kunna berätta om det och vara helt kunniga på det området ... aldrig hänvisa till nån annan och säga: jag kan inte göra detta. (bibl i C)*

Orsaken kan vara att det är nödvändigt att alla kan allt, speciellt på ett litet bibliotek med få medarbetare.

*... vi har ju rätt mycket ensamarbete... om du jobbar här, för att kunna ge en bra service, då behöver man vara ganska så heltäckande. (bibl i C)*

Det finns en avigsida med en hög ambitionsnivå hos medarbetarna nämligen att den hindrar att besökarna hänvisas vidare och leder till att stödinsatsen tar onödigt lång tid.

*"Det finns nån sorts bibliotekariegrundtanke att man ska inte störa sin kollega, man ska inte fråga utan man ska klara sig själv och vara duktig." (bibl i A)*

Denna enhetschef håller med om att var och en av medarbetarna ska känna sig trygg med att stötta medborgarna till självhjälp men vill se en utveckling ur attityden att inte fråga kollegor:

*Och det där måste vi också slå lite håll på, kan du inte så kan du inte, försök inte låtsas, gå till den som kan och fråga. (bibl A)*

På biblioteket i den stora kommunen nämndes stöd mellan medarbetare som en viktig resurs (även om inte alla utnyttjar den). Medarbetare i små kommuners bibliotek är också kollegor som delar med sig av erfarenheter men intervjuerna indikerar att de inte har samma möjligheter att göra det kontinuerligt och frekvent.

Tankarna om att medarbetarna behöver trygghet både i sin egen kunskap och kompetens samt i pedagogisk kompetens att stötta medborgarna till självhjälp finns även inom andra verksamheter än bibliotek. En äldresamordnare sade:

*Men att alla ska få nån slags likvärdig grund i vad vi kan om IT, så att det inte blir så beroende av vem som är på plats. (äldre A)*

### **Godtycklig kompetens**

Intervjupersonerna i de små kommunerna berättade att kompetens i att stötta medborgare till digital inkludering finns eller inte beroende på vad medarbetarna redan kan. Resultatet visar att även från den stora kommunen är det intressebaserat hur mycket biblioteksmedarbetarna engagerar sig i medborgarnas digitala inkludering. Bibliotekspersonal kan till och med ha problem med att hantera sin egen digitala vardag:

*Och det märker vi att det går åt väldigt mycket resurs i våra medarbetares vardag när dom håller på att missa grejer för dom har parallella papperskalendrar och dom har inte överblicken via dom digitala verktygen för att planera sin och sina kollegors arbetstid ordentligt. (bibl i A)*

En strategi för att kunna stötta andra i frågor om digitalisering är därför att medarbetarna själva lär sig och börjar använda olika tjänster. (bibl i C)

### **Utbildning**

I intervjuerna uttryckte en bibliotekschef ett upplevt glapp mellan biblioteksutbildningen och verkligheten, vilket kan vara ett hinder vid rekryteringsbehov:

*... många av biblioteksutbildningarna fortfarande mestadels verkar ... pusha sina studenter att forska, den akademiska teoretiska ... bilden utav bibliotekarieyrket, vilket vi märker kraschar med verkligheten rätt hårt när man kommer ut, när man inte ser att det här är ett väldigt socialt praktiskt hantverk ... Utan då blir det så att vi rekryterar andra kompetenser istället och då blir det liksom känsligt läge och ... framför allt SAKO fackförbundet ... är ju himla irriterade på organisationer som vår som rekryterar icke bibliotekarier till tunga jobb på biblioteken. (bibl i A)*

Enligt intervjuerna finns det medarbetare som väljer bort digitala verktyg i sitt privatliv men i professionen går det inte i längden. Därför kan en utbildningsinsats vara på elementär nivå, som att lära sig hantera en digital kalender.

*Ja, det var ju såna saker som att ... använda molntjänster eller att skapa bloggar o.s.v. Hur ska vi kunna hjälpa människor med dom här grejerna om dom inte kan göra det själva. Och den typen av utbildning ... den tycker jag är bra att man har ett utbildningsprogram som man kan göra repetitioner på eller att man kan göra ... det måste ju också ses över så klart, för dom blir inaktuella ganska fort. (bibl i C)*

Även i internutbildningen för befintliga biblioteksmedarbetare finns det hinder. En intervjuerson berättade:

*För vi har gjort det här så många gånger nu att vi har öppnat .. dörren och sagt att ”Kom om ni vill” ... men alla gick inte och alla som gick lärde sig inte. (bibl i A)*

Det har lett till att biblioteksledningen har eskalerat kraven på utbildning för sina medarbetare:

*Och det kommer att fortsätta parallellt att ha såna frivilliga träffar. Men ... nästa steg som vi har pratat om, det är att strukturera upp det mer, att det blir mer tvingande. (bibl i A)*

Dessutom blir kraven på att medarbetarna måste ta till sig kunskapen allt hårdare. Det finns ingen väg tillbaka:

*... det räcker inte bara att gå och lyssna av, checka på den och sen gå tillbaka till papperskalendern, vi slänger papperskalendern när du har gått den här kursen för du ska kunna det här nu. (bibl i A)*

Ett krav i samma riktning är att medarbetarna måste visa att de har lärt sig något nytt:

*... nu så tänker vi göra nån form av graderingar av tester, följa tanken som finns om digitalt först och biblioteket då, att när du har genomgått ett utbildningssteg så ska du visa att du kan det också. ...Nu vill jag att du gör en mötesbokning i Outlook och kolla mot dina kollegors kalendrar och du ska boka ett rum. Gör det! (bibl i A)*

Metoden för utbildning behöver vara generell med fokus på kontinuerligt lärande i stället för kurser. Detta, menar en intervjuperson, gäller alla typer av utveckling, inte bara för digitalisering:

*Och då måste vi hitta metoder för att kunna göra detta och då är inte gå kurs ... i Stockholm, jag tror inte på det, vi kommer inte ha varken resurser eller tid till det. (e-strateg i B)*

Ambitionerna kan kanske inte vara för höga på ett stort bibliotek med många medarbetare och därmed större risk för omsättning på personal:

*Så att ... vi kommer få fortsätta jobba med det här aktivt... i flera år, tror jag, för att få en form utav ... okej grundnivå. (bibl i A)*

Trots upplevda brister i både teknisk kompetens och kunskap om andra myndigheters e-tjänster är det inte säkert att utbildning är önskvärd. En intervjuperson menade:

*...det är en fin avvägning. Om vi går utbildningar i detta, då lägger man det också i vårt knä. (integr i B)*

### 3.2.5 Digitalt först - hos vissa

Intervjupersonerna vill att KB ska ha en tydligare och mer övergripande roll. De vill att kunskap ska samlas på KB och spridas till region- och folkbiblioteken. Detta skulle kunna mildra de splittrande faktorer som intervjupersonerna berättar om.

Relationen till KB skiljer sig markant mellan och inom kommunerna. I den stora kommunen finns en sedan tidigare etablerad kontakt mellan KB och stadsbiblioteket. Där föll projektet Digitalt först med användaren i fokus lätt på plats. Det diskuteras naturligt och det finns medel för aktiviteter. En enhetschef berättade att projektet påverkar biblioteket mycket:

*...det här binder upp så pass mycket personalresurser så det har inneburit omstruktureringar i min arbetsgrupp. (bibl i A)*

Eftersom projektet påverkar verksamheten blir det känt, åtminstone inom förvaltningen. Verksamhetscheferna på andra förvaltningar i samma kommun visste däremot ingenting om Digitalt först med användaren i fokus. Politikern hade en övergripande bild via utbildning i den nya nämnden efter valet. I den stora kommunen var det självklart att göra självskattningstestet:

*Vi delade ut det på dom olika sektionerna som uppdrag, det blev helt enkelt en pålaga uppifrån så att säga, att varje sektionschef hade ansvar att se till att personalen... (bibl i A)*

Resultatet av testet används för utbildningsinsatser hösten 2019.

Intervjupersonerna i de små kommunerna hade en vag bild av Digitalt först med användaren i fokus. Bibliotekschefen i en liten kommun berättade att information från KB går via regionen och hen trodde inte att många biblioteksmedarbetare hade gjort självskattningstestet. Förklaringen var en turbulent organisatorisk situation och att andra projekt är aktuella.

## 4. Diskussion om hur kommuner och verksamheter stödjer digital inkludering

EU-kommissionen (2019) har räknat Sverige som det mest digitaliserade landet i EU efter Finland. Trots det beräknar Internetstiftelsen att en halv miljon personer i Sverige inte använder digitala verktyg och e-tjänster. En av de viktigaste faktorerna för digitalt utanförskap är brist på kunskap och kompetens, vilket är en följd av och hör ihop med andra faktorer (Helsper & van Deursen 2017). I denna rapport berättar kommunanställda som förmedlar välfärdstjänster om hur de stöttar sina besökare i att vara digitalt inkluderade genom att kunna använda digitala verktyg och e-tjänster. Besökarnas behov kan vara kontakter med myndigheter, privata företag och sociala kontakter, det vill säga att leva vardagsliv.

### ***Kommunerna har olika möjligheter***

Den första frågeställningen för rapporten är hur kommuner och regioner styr för att stödja bibliotekens arbete med projektet Digitalt först med användaren i fokus, och digital delaktighet i allmänhet. Resultaten från denna begränsade studie med endast tre kommuner visar att en stor kommun har möjlighet att vara flexibel för att kunna stötta medborgarna till digital delaktighet. Små kommuner däremot måste gå samman och får användbar information sporadiskt. Även Digitaliseringsrådet har uppmärksammat att kunskap om kommuners, regioners och myndigheters skilda förutsättningar bör följas upp för att skillnader ska kunna förebyggas (Digitaliseringsrådet 2019, SKL 2019).

Ansvaret för att genomföra organisationsförändringar som behövs för att digitaliseringen ska vara en positiv utveckling kan vila tungt på en ensam verksamhetschef i en kommun, vilket kan leda till att förändringen inte blir lyckad.

Resultaten visar att även om en kommun har en uttalad digital strategi, med en verksamhetsövergripande organisation, kan verksamhetschefer uppleva flera parallella utvecklingar eftersom verksamheter är olika och har olika behov. Å andra sidan kan arbetet i en kommun som inte har en formell strategi upplevas som adekvat och målinriktat. Gemensamt är att kommunerna själva är i digital implementering och kommunens ledning, andra medarbetare och medborgare har sina olika utvecklingsspår. Kommunerna delegerar mycket av arbetet med digital integrering till andra organisationer.

Digitalt först med användaren i fokus var i stort sett bara känt av biblioteksverksamma.

### ***Biblioteksledningarna har olika möjligheter***

Den andra frågeställningen för rapporten är hur bibliotekens ledning leder och styr sina medarbetare och besökare för att öka digital delaktighet i allmänhet. Biblioteken ses av de flesta medborgare som en pålitlig och trygg verksamhet (Frenander 2012). Det underlättar uppdraget att stötta medborgare i hjälp till självhjälp i digitala frågor. Medarbetarna i bibliotek, integrations- och äldreverksamhet i studien förklarar eller visar besökarna hur de själva kan lösa sina problem med e-tjänster och digitala verktyg.

Det stora biblioteket i studien har en speciell avdelning med datorer och biblioteksmedarbetare som är stationerade på avdelningen, redo att stötta besökarna. Att hitta till avdelningen är inte självklart, besökarna behöver troligen veta vad de letar efter. Biblioteken i de små kommunerna är tillgängliga genom att det är överskådliga. Besökare som behöver stöd hittar till biblioteken trots att flera intervjuade politiker och verksamhetschefer inte kände till att biblioteken har den funktionen.

Precis som att kommunen använder andra organisationer för att främja medborgarnas digitalisering bjuder biblioteken in till exempel banker och arbetsförmedlingen för att de ska visa sina tjänster. Enligt studiens resultat är intresset svalt både från de inbjudna och från allmänheten.

Biblioteksledningarna har olika förmåga att stötta sina medarbetare. I den stora kommunen beskrivs utbildning för medarbetarna som central. I de små kommunerna finns ofta inte möjligheter till utbildning och insatserna blir spo-

radiska. I alla kommunerna utför biblioteken uppdraget att medverka till digital inkludering enligt intervjuerna men ofta sker det utan särskilt stöd till medarbetarna. Resultaten visar att stödet från arbetsgivaren till bibliotekmedarbetare kan brista genom att de saknar behörighet att hantera de offentliga datorerna och att det tar tid för IT-avdelningen att åtgärda problem. Detta gör att de har svårare att stötta medborgarna.

Andra organisationer, både myndigheter och privata- gör förändringar som kräver att medborgaren och kunden har både digital teknisk utrustning och förmåga att använda den på rätt sätt. Verksamheterna i studien måste anpassa sig till vad andra organisationer gör, de har på så sätt inte full kontroll över vad personalen behöver göra och därmed vad de behöver kunna i sin yrkesroll.

För att e-förvaltning ska fungera är det inte bara medborgarna som har ansvar att utbilda sig. Även den offentliga förvaltningen har skyldighet att implementera användarvänliga tjänster. Att e-tjänster har god kvalitet är viktigt för att medborgarna ska behålla tilliten till den offentliga styrningen (Myeong et al. 2014). Det är en grund för ett demokratiskt samhälle (Wihlborg 2018, Olsson Dahlquist 2019).

Inte alla intervjupersoner visste att biblioteket erbjuder stöd i digitala frågor och inte alla såg biblioteket som en självklar plats för att stötta medborgarna till digital inkludering. En intressant fråga blir då hur kunskapen om att biblioteket erbjuder denna hjälp har spridit sig till besökarna. Möjligtvis är det så att cheferna och politikerna har kunskapen de behöver och de finns i miljöer där de får teknisk hjälp. Medborgare som inte har ett automatiskt tekniskt stöd tar reda på var hjälpen finns. Det tyder på handlingsförmåga som är till nytta även för inträde i digitaliseringen. Att biblioteken är vår mest kända kulturinstitution underlättar för medborgarna att hitta dit och gör troligen ändå att bibliotek är en bra plats för att underlätta medborgarnas digitala inkludering.

### ***Andras erfarenheter önskas***

Den sista frågeställningen handlar om vad olika bibliotek, liksom kommuner och regioner kan lära av varandra för att leda mot digital inkludering. Studien

*”Ja, men det kan vara så här ”Ja, men på denna dator fungerar inte USB-porten, så där kan du inte använda någon USB-sticka. Men du kan sätta dig vid den här istället, fast just där finns inte office paketet för det har försvunnit, men på den tredje datorn skulle det kunna gå, fast där kan du inte skriva ut från PDF för Adobe har inte uppdaterats just på den”.*

(Bibliotekarie berättar om svårigheter i att stötta besökarna.)

finner inte svar på den frågan. I stället beskriver intervjupersonerna att det är just att få del av andras erfarenheter som de saknar. De önskar stöd i samordning och i att få insyn i hur andra kommuners bibliotek löser sina problem. De föreslår att KB ska vara drivande i detta. De mindre kommunerna skulle eventuellt tjäna på att inte ha Regionen som ett filter mellan sig och KB.

Resultaten stämmer överens med Digitaliseringsrådets (2019) konstaterande att samhällsinsatserna i digitaliseringsarbetet behöver vara både större och mer långsiktiga och strukturerade än idag. Många andra länder, som Finland, Norge och Danmark samordnar, styr och leder utvecklingen mer än vad Sverige gör (SKL 2019). En starkare struktur skulle troligen gynna dem som ska informera andra om utvecklingen och hur medborgaren ska förhålla sig i den.

### ***Empati, rättskänsla och önskade regler***

Genom historien har biblioteken ägnat sig åt folkbildning med dess inneboende växelverkan mellan bildning för ett bestämt mål och bildning för frigörelse och jämlikhet (Olsson Dahlquist 2019). När biblioteksmedarbetarna, liksom de övriga professionella i studien, stöttar medborgarna till digital inkludering genom att hjälpa dem att själva lösa sina problem ägnar de sig åt folkbildning i en samtida kontext (Dali 2018, Olsson Dahlquist 2019).

Analysen av intervjuerna leder till teorierna om ethics of care som vi på svenska väljer att kalla omsorgsetik. Stensöta (2010) summerar i en litteraturgenomgång att vi inte vet mycket om vilka faktorer som styr omsorgsetik. En svensk studie som mäter omsorgsetik i Försäkringskassan visar att det som bestämmer graden av omsorg i första hand är antal år inom yrket och i andra hand ålder (Stensöta 2010). I enlighet med teorin visar denna studies intervjupersoner omsorgsetik genom att mena att medborgarna har rätt till stöd i sina frågor och att det inte finns något annat som de som frågar borde ha gjort i stället.

Perry (1996) diskuterar medkänsla, vilket inte inkluderas i omsorgsetik (Stensöta 2010) men i föreliggande resultat syns just empati. Exempel är att intervjupersonerna känner att de vill stötta en medmänniska som de har framför sig eftersom de annars anar allvarliga negativa konsekvenser för personen.

Ethics of justice är ett annat begrepp att beakta. Det handlar om i vilken grad den professionella håller sig till regler (Stensöta 2010). Det som visas i intervjuerna är å ena sidan att de professionella är noggranna med att inte få för mycket information från medborgarna till exempel om kontonummer och lösenord. Å andra sidan är det just regler att hålla sig till som de saknar. De vill



ha riktlinjer för hur de ska hantera uppgiften att stötta medborgarna. Liknande resultat fann författarna till en färsk svensk studie (Wilow et al. 2019).

Alla nummer utom ett av Biblioteksbladet 2012-2016 innehöll något om digitalisering. Omfattningen var ungefär åtta procent av artiklarna. Oftast presenterades digitalisering som en utmaning för bibliotekarierna, det vill säga med negativ tonvikt (Ash 2018), vilket även varit tydligt i denna studie. Av resultaten i denna studie framgår det att även andra kompetenser än bibliotekarieutbildade anställs för de arbetsuppgifter som bibliotekarier har. I en första kort beskrivning på högskolans hemsida av bibliotekarieutbildningen i Borås står: "... samt hur du möter dessa användare och stödjer deras informationssökande och -användning. ... Utbildningen ger dig även kunskaper i konkreta arbetsmetoder och redskap som är vanligen förekommande i biblioteksverksamheter samt i ledarskap" (Högskolan Borås 2019). I beskrivningen av bibliotekarieutbildningen på Södertörns högskola står det explicit om digitalisering: "Du får bland annat verktyg inom informationssökning, mediekunnighet och digital kompetens" (Södertörns högskola 2019). Detta indikerar att bibliotekarier nu får träning i att stötta medborgare i deras undringar om e-tjänster.

Osäkerhet och de dilemman som intervjupersonerna beskriver beror till största delen på att det är andras uppgifter de hanterar. De riskerar att sakna information som behövs för att hantera besökarnas ärenden på bästa sätt. Å andra sidan innebär det ett etiskt dilemma att få den informationen.

### *Inkluderade och exkluderade för stöd*

Intervjupersonerna pratade spontant ganska lite om flera av de faktorer som brukar kallas socioekonomisk status, som utbildning och inkomst, som problem. Detta fanns ibland implicit när de lyfte nyanlända som den grupp som har flest frågor om digitalisering. De nyanlända har olika bakgrund. Kanske är det de mest vana internetanvändarna som tar initiativet att fråga i det nya landet. Frågorna handlar nämligen ofta till exempel om hur Sveriges myndigheter fungerar snarare än om de tekniska verktygen. Personer som bor i Sverige men är födda utanför Norden använder generellt internet i högre grad än infödda svenskar (Internetstiftelsen 2018).

Intervjupersonerna var inte särskilt oroade över att äldre skulle ha problem med att tillgodogöra sig möjligheterna med digitalisering. Den mötesplats för äldre som ingår i studien besöktes till största delen av pigga ålderspensionärer. Detta kan påverka resultatet eftersom bara tre intervjupersoner representerar äldre varav en arbetar på den observerade mötesplatsen. Enligt intervjuerna är äldre en grupp som kan vara extra betjänt av digitala verktyg för att behålla

sociala kontakter. Forskning har visat att personer med funktionsnedsättning, oavsett ålder, som upplever sig isolerade kan få en känsla av tillhörighet genom digitala verktyg (Lin et al. 2018). Att vara äldre kommer möjligtvis att försvinna som exkluderingsorsak i sig men risken för olika exkluderingsorsaker ökar med stigande ålder, till exempel minnessjukdomar. Forskning visar att faktorer som socioekonomi har betydelse för användning av digitala verktyg hos äldre såväl som hos yngre (Helsper & van Deursen 2017).

Eftersom inte alla intervjupersoner visste att medborgare kan få stöd i frågor om digitala verktyg och e-tjänster på biblioteken kan det vara så att medborgare som behöver stödet inte heller vet om det. De behöver få informationen. Alla är inte heller välkomna, eller känner sig välkomna, på offentliga platser som bibliotek till exempel personer med missbruk. Det är ytterligare en grupp att eventuellt nå med stöd.

#### 4.1 Metoddiskussion

Tre personer tackade nej till intervju. De är politiker verksamma i samma kommun. Bland de övriga var inställningen positiv och flera tackade för att de hade fått redovisa sina synpunkter. Temat var frågor som är aktuella i personernas profession. Vid intervjutillfället blev de lovade konfidentialitet vilket borde göra dem mer frispråkiga än om risken fanns att medarbetare eller chefer skulle se svaren.

Intervjuaren försökte göra intervjuerna så lika till exempel genom att intervjuguiderna var så lika som möjligt. Frågorna anpassades dock till intervjupersonernas berättelser och följdfrågorna tenderade att bli mer initierade vartefter intervjuaren lärde sig mer om kommunerna och verksamheterna.

Metoden att söka kommuner som är mer eller mindre digitalt aktiva via internet kan snedvrیدا urvalet eftersom de kommuner som är bäst på att presentera sina aktiviteter digitalt ser ut att vara mer aktiva än andra.

## 5. Det händer mycket trots svag styrning – Slutsatser

Denna studie har visat att i de studerade kommunerna är styrningen av uppdraget att öka den digitala inkluderingen och delaktigheten svag.

Trots den bristande styrningen kan vi se att i verksamheterna, i detta fall bibliotek, integration- och äldresamordning görs ändå en mängd insatser för att möta behovet hos medborgarna i allmänhet och i synnerhet för dem som aktivt ber om stöd och hjälp. Medborgarna och de kommunala verksamheterna är mitt i processer där digitalisering förändrar hur de kan ta del av offentliga tjänster och vara aktiva samhällsmedborgare. De som arbetar i dessa verksamheter upplever inte att de får kommunledningens stöd i sina dagliga verksamheter, varken genom möjligheter till kompetensutveckling eller för att kunna organisera verksamheten för att möta nya behov. Ett samlat intryck är att alla kommuner finansierar den lagstadgade verksamheten på biblioteken, men utan tydligare styrning av vad som kan och bör ske.

Det syns även i att alla intervjupersonerna beskriver att styrningen är svag. Istället upplever de att det är de själva som får bära ansvaret för uppgiften att stötta medborgarna i deras digitala inkludering. Det faller därför också ofta på den enskilda medarbetaren att dels utveckla sina egna kompetenser, dels att organisera arbetet på ett lämpligt sätt. Det skapar många dilemman hos medarbetarna: De vill stötta besökarna i hjälp till självhjälp i deras frågor om e-tjänster och digitala verktyg. Samtidigt måste de själva bestämma hur mycket de ska hjälpa till och vilka risker de vill ta i att eventuellt göra fel. Det gör att de är tveksamma till att till exempel hantera andra organisationers digitala tjänster och olika e-formulär. Intervjuade i alla kommuner menade entydigt att de inte ser som sin uppgift eller deras verksamhets uppgift att stötta medborgare i digitala frågor som gäller andra organisationer. De har svårt för att hantera frågor som rör bankerna, ett av de mest återkommande problemen då bankernas digitala identifikation (eID eller motsvarande) även används för många offentliga tjänster. De ser tydligt att den egna kommunens tjänster var det primära målet när de stöttar medborgare med digitala frågor, det andra var andra offentliga tjänster. Det de inte ser som sina uppgifter är att hantera privata företags e-tjänster som banktjänster, betalningar och resebokningar. Här efterfrågas tydligare styrning och guidning i hur de offentliga resurserna bör användas på bästa sätt, vilket de ser som en uppgift för kommunledningen.

Trots den bristande ledningen och styrningen har de professionella en drivkraft att stötta medborgare som ber om hjälp, de inser att samhällets krav på digitalisering gör att den som inte kan hantera digitala verktyg har svårt att vara självständig och integrerad.

De delar uppfattningen som finns i bibliotekslagen att det är bibliotekens uppgift att stötta medborgarna i deras digitala inkludering och det ingår i biblioteksutbildningen. Medarbetare med äldre utbildning kan känna sig osäkra i rollen som digital rådgivare. Osäkerheten i kombination med en hög ambi-

tionsnivå bland bibliotekarier visade sig både kunna hindra i uppgiften därför att medarbetaren inte vill hänvisa till en kollega eller inte har någon kollega att hänvisa till om biblioteket är litet. Den höga ambitionsnivån gör också att de löser många av medborgarnas problem genom att sätta sig in i ärendet och lära sig själva, tillsammans med besökaren.

Vi ser även att de som leder kommunernas verksamheter – både politiker och högre tjänstepersoner – behöver ha kompetenser för att leda och styra mot ökad digital kompetens och inkludering. Det är viktigt att de ledande både förstår betydelsen av digitala kompetenser för att kunna ta del av offentliga tjänster idag och att de har kompetens att leda dem som arbetar med frågorna.

## 5.1 Fortsatt forskning för att stötta verksamhetsutveckling i kommuner

Vi har här konstaterat att det saknas ledning av kommunernas verksamheter för att stötta medborgare att bli mer digitalt inkluderade. Det behövs mer kunskap om vad som sker i kommunerna och om hur arbetet skulle kunna ledas och utvecklas bättre.

Mot bakgrund av vad som redovisas här behövs mer kunskap om hur medborgarna vet att de kan få stöd på biblioteket. Då flera intervjupersoner vittnar om att människor inte känner till det så behövs analyser av hur biblioteken kan nå ut och möta dem som behöver stöd. Därtill behövs modeller, baserade på organisationsteorier och förvaltningsmodeller som visar hur kommunerna skulle kunna styra bibliotekens arbete för digital inkludering. Särskilt behövs mer kunskap om och stöd för att dra gränser kring bibliotekens stöd och skapa nätverk där andra aktörer – särskilt bankerna – kan ta ansvar för att stödja användningen av deras egna tjänster.

Digital inkludering förutsätter fungerande teknik till alla. En mer generell fråga är hur fler – eller helst alla – ska kunna få tillgång teknik och kompetens att använda den. Här är det tydligt att de som arbetar i verksamheterna har kunskaper och idéer som bör lyftas fram för att kunna spridas och förbättra arbetet i många andra kommuner.

Avslutningsvis vill vi framhålla att då tekniken ständigt utvecklas och nya digitala tjänster tas i bruk så behöver stödet till användarna alltid också utvecklas. Detta är inte ett arbete som kan ses som avslutat utan måste vara en ständigt närvarande del av kommunala verksamheter.

## 6. Referenser

- Ash, I. (2018). Intresse för digitalisering?: en undersökning av hur samhällets digitalisering framställs i *Biblioteksbladet* 2012–2016. Uppsala universitet, Humanistisk-samhällsvetenskapliga vetenskapsområdet, Historisk-filosofiska fakulteten, Institutionen för ABM. URN: urn:nbn:se:uu:diva-352644
- Digidel (2018) <https://digidel.se/all-digital-week/> Hämtad 2019-10-10
- DigidelCenter (2018) <https://digidel.se/digidelcenter/> Hämtad 2019-10-10
- Digitaliseringsrådet (2019) <https://digitaliseringsradet.se/media/1272/laeges-rapport-digital-dnr-19-5942.pdf> Hämtad 2019-09-20.
- EU-kommissionen (2019). Human Capital - Digital Inclusion and Skills. *The Digital Economy and Society Index (DESI) 2019*. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi> Hämtad 2019-08-27.
- Frenander, A. (2012) Inledning i A. Frenander & L. Lindberg. (red.) *Styra eller stödja? Svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*. ISBN: 978-91-978768-1-0. ISSN: 1103-6990. <http://HDL.HANHLE.NET/2320/11129>
- Frenander, A., Lindberg, L. Reflektioner och framåtblickande i A. Frenander & L. Lindberg (red.) (2012) *Styra eller stödja? Svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*. ISBN: 978-91-978768-1-0. ISSN: 1103-6990. <http://HDL.HANHLE.NET/2320/11129>
- Grenholm, E. (2018). *Vad kan vi egentligen? Analys av data Q1 2018 ur Självskattningstest kring digitala kompetenser för bibliotekspersonal*. Region Uppsala.
- Gustafsson, M., Elvström, R., Skill, K., Wihlberg, E. (2019). *DigidelCenter i Motala-Lärdomar för ökad digital kompetens*. DINO Rapport 2019:1. Linköpings universitet. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1341213/FULLTEXT01.pdf>
- Helsper, E. & van Deursen, A. (2015). Digital skills in Europe: Research and policy. Kap. 7 i: *Digital Divides*. (Upplaga 1). Red. Kim Andreasson. CRC Press, pp.125-146.
- Helsper, E. & Reisdorf, B. (2017). The emergence of a “digital underclass” in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society*, 19(8), 1253–1270. <https://doi.org/10.1177/1461444816634676>.
- Helsper, E. & van Deursen, A. (2017). Do the rich get digitally richer? Quantity and quality of support for digital engagement. *Information, Communication & Society*, 20:5, 700-714. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1203454>.

- Högskolan Borås. <https://www.hb.se/Utbildning/Program-och-kurser/Program-HT-2019/Bibliotekarie/> Hämtad 2019-08-24.
- Internetstiftelsen (2018). *Svenskarna och internet 2018*. Internetstiftelsen Sverige. <https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2018/> Hämtad 2019-08-24.
- Kungliga biblioteket (2018). *Digitalt först med användaren i fokus-mobiliseringsfas januari-augusti 2018*. Dnr 6.6-2018-266. <http://www.kb.se/>
- Lin, Z., Yang, L. & Zhang, Z. (2018). To include, or not to include, that is the question: Disability digital inclusion and exclusion in China. *New Media & Society*, 20(12), pp.4436-4452.
- Myeong, S., Kwon, Y. & Seo, H. (2014). Sustainable E-Governance: The Relationship among Trust, Digital Divide, and E-Government. *Sustainability*, 6(9): 6049-6069.
- Olsson Dahlqvist, L. (2019). *Folkbildning för delaktighet. En studie om bibliotekens demokratiska uppdrag i en digital samtid*. Lund studies in Arts and Cultural Sciences 23. ISBN 978-91-985459-0-6 (tryck) 978-91-985459-1-3 ISSN 2001-7529 (print) 2001-7510 (online)
- Perry, J. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assesment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and theory*, 6 (1), Doi: 10.1093/oxfordjournals.jpart.a024303
- Regeringskansliet (2018) <https://www.regeringen.se/regeringens-politik/digitaliseringsstrategin/> (hämtad 2019-10-09)
- Rothe, P. (2000). *Undertaking Qualitative Research*. The University of Alberta Press. Edmonton, Alberta
- Stensöta Olofsdotter, H. (2010). The Conditions of Care: Reframing the Debate about Public Sector Ethics. *Public Administration Review*. 70(2): 295-303, doi.org/10.1111/j.1540-6210.2010.02137.x
- SFS 2013:801 *Bibliotekslag*
- SKL, Sveriges kommuner och landsting (2019). *Många intressanta insikter i Digitaliseringsrådets nya rapport*. <https://skl.se/naringslivarbetedigitalisering/digitalisering/nyhetsarkivdigitalisering/arkivdigitalisering/man-gaintressantainsikteridigitaliseringsradetsnyrapport.29145.html> Hämtad 2019-09-20.
- Södertörns högskola (2019) <https://www.sh.se/nyheter/start-sida/2019-03-15-i-host-startar-bibliotekarieprogrammet> Hämtad 2019-08-24

- Wihlborg, E. (2018). Tillit till staten i digitala relationer. I Gröning, L & Wihlborg, E. (red.) *Ett smartare samhälle? Sju perspektiv på digitaliseringen av vår vardag*. Liu-Tryck, Linköping. ISBN: 978-7685-246-0
- Wihlborg, E. (2014). Legitimate E-Government--Public E-Services as a Facilitator of Political Legitimacy. In *2014 47th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 2148-2157). IEEE.
- Wilow Sundh, A., Brandt Smedberg, M., Rasch, M. (2019). *Datasamhället är ett jäsra bök. Inventering av stöd för digital delaktighet – en förstudie*. Region Jönköpings län och Jönköpings kommun. Åbergs tryckeri AB.









## **DINO - DIGITALISERING I NYA OFFENTLIGHETER**

I den här rapportserien publicerar forskare från Institutionen för Industriell och Ekonomisk utveckling (IEI) tidiga forskningsresultat som handlar om samhällets digitalisering i vid mening, och särskilt det som sker inom och i relation till offentliga verksamheter.