

DELAKTIGHET PÅ AVSTÅND

Hur coronaviruspandemin påverkat de svenska folkbibliotekens digitala uppdrag under ett år

Malin Hyving

Examensarbete (30 högskolepoäng) i biblioteks- och informationsvetenskap för
masterexamen inom ABM-masterprogrammet vid Lunds universitet.

Handledare: Lisa Engström

År: 2021

Title

Delaktighet på avstånd: Hur coronaviruspandemin påverkat de svenska folkbibliotekens digitala uppdrag under ett år

Abstract

In this thesis, I examine how the COVID-19 pandemic has affected six libraries in the Swedish public library system through interviews with employees at said libraries during the period between March 2020 to March 2021.

In the first year of the COVID-19 pandemic, access to digital media, the Internet and assistance from library staff have been limited. Most activities aiming to promote digital literacy and motivation have been withdrawn. These changes have, at least temporarily, negatively affected the quality of the assistance and access to digital media and the Internet for the users of the Swedish public libraries.

At the same time, many public libraries have offered digital activities and developed new digital services for their users for the very first time. The digital literacy and skills of the library staff have increased, and new digital services have been developed during this first year of the pandemic. What long lasting consequences this will have on the Swedish public library system, however, is still too early to tell.

Keywords

Folkbibliotek, information, coronaviruspandemin, den digitala klyftan, digital delaktighet

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. Inledning	4
1.1 Bakgrund	5
1.1.1 Pandemins konsekvenser på samhället och folkbiblioteken	5
1.1.2 Förändringar i svenskarnas internetanvändning under pandemin	7
1.2 Syfte och frågeställning	10
1.3 Avgränsningar	10
1.4 Uppsatsens disposition	11
2. Tidigare forskning	12
2.1 Statistik över folkbibliotekens programaktiviteter för digital kompetens och delaktighet	12
2.2 Delaktighet och demokrati	13
2.3 Vikten av det fysiska mötet och biblioteket som plats	14
2.4 Ett otydligt uppdrag: Gränsdragningar och styrning	15
3. Teori	18
3.1 Begrepp	18
3.2 Den digitala klyftan och tillgång till informations- och kommunikationsteknik	19
3.2.1 Kort historik över den digitala klyftan	19
3.2.2 van Dijks resources and appropriation theory	20
3.3 Nyinstitutionell teori	23
3.2.1 Legitimitet	24
4. Metod och urval	26
4.1 Intervjuer som metod	26
4.2 Urval	26
4.3 Genomförande	27
4.4 Etiska överväganden och principer	28
5. Resultat och analys	30
5.1 Hur har folkbibliotekens digitala verksamhet förändrats under pandemin?	30
5.1.1 Digital verksamhet innan pandemin	30
5.1.2 Förändringar under pandemin gällande digital hjälp, aktiviteter och resurser	35
5.1.3 Inställd fysisk programverksamhet har ersatts av digital programverksamhet	37
5.2 Hur har bibliotekspersonalens syn på det digitala uppdraget påverkats av förändringarna under pandemin?	38
5.3 Hur kan folkbibliotekens digitala uppdrag förstås utifrån dessa förändringar? Vilka varaktiga konsekvenser kan förväntas gällande folkbibliotekens digitala verksamhet och uppdrag?	40
6. Avslutande diskussion	42
6.1 Ett viktigare och svårare uppdrag än någonsin	43
6.2 Vem gynnas av folkbibliotekens digitala utveckling?	44
Referenser	46
Bilaga 1: Intervjuguide	49
Bilaga 2: Kontaktbrev och informerat samtycke	51

1. Inledning

Folkbiblioteken i Sverige har historiskt sett fungerat som en informationsförmedlande och folkbildande institution, utöver det läsfrämjande arbetet. Numera återfinns information ofta i digital form och många samhällstjänster finns i första hand tillgängliga via internet. När banken eller Arbetsförmedlingen stänger sina lokala kontor hänvisas människor till digitala verktyg istället för personlig service för att hantera sin ekonomi och vardag. De personer som inte själva använder internet eller saknar tillräckliga kunskaper för att hantera informationsteknik riskerar därmed att hamna i ett utanförskap. Tidigare rapporter och forskning visar att många som inte har någon annanstans att vända sig för teknisk eller digital hjälp söker stöd och handledning på ett folkbibliotek (Nordqvist & Wihlborg 2019; Olsson Dahlquist 2019; Nowé Hedvall m.fl. 2019).

Folkbiblioteken utgör därför en viktig plats för människor med digitala behov. Hur folkbiblioteken ska förhålla sig till detta har varit en fortlöpande diskussion inom bibliotekariekåren, särskilt under den coronaviruspandemi som sedan mars 2020 haft stor inverkan på samhällen i hela världen och som fortsatt har det vid tidpunkten för färdigställandet av denna uppsats. Frågor som berör gränsdragningar för bibliotekens verksamhet har bland annat dryftats i Facebook-gruppen *Bibliotek i coronakris*¹, där det framkommit olika perspektiv och lösningar på hur folkbiblioteken hanterar människors behov av teknisk utrustning eller handledning i digitala ärenden i samband med pandemin.

Folkbibliotekens uppdrag i frågan regleras på följande sätt i gällande bibliotekslag:

7 § Folkbiblioteken ska särskilt främja läsning och tillgång till litteratur.

Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet.

SFS 2013:801

Utöver det ska folkbiblioteken, liksom övriga verksamheter i det allmänna biblioteksväsendet, enligt portalparagrafen (SFS 2013:801, 2§) också verka generellt för det demokratiska samhället genom att bidra till kunskapsförmedling

¹ Gruppen skapades av Biblioteksbladet, Svensk biblioteksförnings medlemstidning, den 20 mars 2020 och hade i april 2021 över 3600 medlemmar. Den har beskrivningen: "Vilka är bibliotekens viktigaste uppgifter under coronautbrottet? Hur mycket kan biblioteket vara öppet? Hur ska man agera om besökare som hostar och är sjuka kommer till biblioteket? Hur jobbar skolbibliotekarierna? Sjukhusbibliotekarierna? Många nya frågor har dykt upp och gamla ställs på sin spets med spridningen av coronaviruset. Därför har Biblioteksbladet skapat den här gruppen. Dela med dig av dina tankar, tips och funderingar här i gruppen."

och fri åsiktsbildning, samt främja intresset för bland annat bildning och upplysning. Därtill ska folkbiblioteken finnas till för alla.

Genom att studera hur folkbiblioteken löst den digitala verksamheten under pandemin är min ambition att bidra med perspektiv på hur anställda vid folkbibliotek ser på uppdraget, vilken service som tillhandahållits under en rådande pandemi och vad detta kan säga om folkbibliotekens digitala uppdrag. Med digital verksamhet menas både arbetet med att främja människors digitala kompetens och exempelvis fysisk verksamhet som under pandemin ställts in och istället kommit att bli tillgänglig via digitala verktyg. Dessa två aspekter av digital verksamhet hänger ihop och är därmed båda relevanta i sammanhanget.

1.1 Bakgrund

Den 11 mars 2020 förklarade Världshälsoorganisationen, WHO, att utbrottet av infektionssjukdomen covid-19 ansågs vara en pandemi (Svahn & Bolling 2020). I denna bakgrund skildras hur coronapandemin och åtföljande rekommendationer från den svenska regeringen och Folkhälsomyndigheten påverkat samhället i allmänhet och folkbibliotekens verksamhet i synnerhet. Under året har även människors vardags- och yrkesliv påverkats och begränsats på olika sätt. Då jag i denna uppsats intresserar mig för aspekter av de svenska folkbibliotekens digitala verksamhet i förhållande till människors digitala behov kommer jag att redogöra för statistik från år 2020 dels om folkbibliotekens utlån av e-böcker, dels om svenskarnas internetvanor och hur dessa har förändrats under pandemin.

1.1.1 Pandemins konsekvenser på samhället och folkbiblioteken

Sedan startskottet för pandemin och under året som följt har länder världen över agerat olika i kampen för att förhindra smittspridning av coronaviruset. I merparten av de europeiska länderna har människors vardags- och yrkesliv periodvis begränsats genom bland annat reserestriktioner, nedstängningar av stora delar av samhället, såsom butiker, skolor och offentliga institutioner samt begränsningar av sociala kontakter (Lindström 2020). I Sverige förbjöds allmänna sammankomster med över 500 personer i samband med att pandemin blev ett faktum och ett par veckor senare, den 29 mars 2020, sänktes det tillåtna antalet till 50 (Regeringskansliet 2020a). Sedan dess har siffran kommit att justeras och den 24 november 2020 förbjöds allmänna sammankomster och offentliga tillställningar med mer än 8 personer (Regeringskansliet 2020b). Detta har bland annat medfört att folkbibliotekens möjligheter till att anordna fysiska sammankomster, såsom föreläsningar i bibliotekslokalen, har begränsats.

Internationellt sett har dock Sveriges hantering av pandemin skilt ut sig på så sätt att det här länge fanns rekommendationer om social distansering och att hålla god handhygien snarare än tvingande åtgärder på statlig nivå som insatser för minskad smittspridning. Detta har inneburit att det ofta varit upp till enskilda individer, företag och kommuner att själva implementera dessa rekommendationer i sina liv och verksamheter. Sveriges taktik har kritiserats både nationellt och internationellt. Martin Lindström (2021), professor i socialmedicin vid Lunds universitet, har granskat Sveriges strategi för att hantera pandemin. Han menar att den svenska strategins betoning på individuellt ansvar knyter an till ett postmodernt fokus på individualism och motstånd till det auktoritära. Bristen på skyndsamma, tvingande åtgärder som stora delar av världen genomförde under våren 2020 kan förklaras med en övertro på evidensbaserad vetenskap och en föreställning om svensk exceptionalism – bilden av Sverige som en humanitär stormakt som går i bräschen för individens rättigheter, globalism och kulturell mångfald (ibid.).

Den 18 december 2020 rekommenderade Folkhälsomyndigheten att kommunerna, regionerna och institutioner i statlig regi tillfälligt skulle stänga all verksamhet som inte var helt nödvändig fram till och med den 24 januari 2021. I början omfattades biblioteken av denna rekommendation, vilket hade konsekvensen att många bibliotekslokaler stängdes under dagarna som följde. Formuleringen av rekommendationen kom några dagar senare att ändras då biblioteken togs bort från nämnda verksamheter (Eriksson 2020). Detta ledde till att vissa bibliotekslokaler snart öppnade igen, medan andra fortsatt hölls stängda till och med den 24 januari. Frågan om att stänga folkbibliotekens lokaler har i övrigt varit upp till kommunerna som valt att agera på olika sätt i denna fråga. Under pandemin har folkbiblioteken agerat och anpassat sina verksamheter på olika sätt. På många håll runt om i landet har den fysiska programverksamheten ställts in, skjutits på framtiden eller blivit digital. Att biblioteksservicen varit så olika mellan kommunerna kritiserats av bland annat Johanna Hansson, ordförande för Svensk biblioteks förening, då detta leder till en ojämn tillgång (Röshammar 2021). Biblioteken omfattas i skrivande stund (augusti 2021) av den tillfälliga pandemilagen som trädde i kraft den 10 januari 2021, vilken bland annat kan reglera antalet besökare i lokalerna och tillåter regeringen att fatta beslut om stängning (SFS 2021:4).

Fastän bibliotekslokaler varit stängda eller tillgängligheten till dem varit begränsad, har böcker fortsatt blivit utlånade under olika former. Under 2020 ökade folkbibliotekens totala utlån av e-böcker genom det svenska utlåningssystemet Elib

med 12 procent jämfört med året innan. Det är vanligt att svenska folkbibliotek har en gräns för hur många e-böcker som kan lånas, men under pandemin har många bibliotek valt att höja den gränsen och vissa har helt tagit bort begränsningarna. Att ökningen av utlån skulle bero på pandemin är dock inte självklart, då det i flera år funnits en trend av att utlån av e-medier ökat stadigt. I jämförelse med de andra skandinaviska länderna är ökningen i Sverige blygsam. Till exempel ökade Norges utlån av e-böcker och ljudböcker genom Nasjonalbiblioteket mellan mitten av mars till mitten av juni 2020 med 123 procent, jämfört med månaden innan. En anledning till att utlånen i Sverige inte haft samma genomslag tros kunna vara konkurrens från streamingtjänster, såsom Netflix och HBO, som har ökat under pandemin. (Hamrud 2021)

1.1.2 Förändringar i svenskarnas internetanvändning under pandemin

Under ett år då Sveriges befolkning rekommenderats att hålla fysisk distans till andra människor, att jobba hemma så långt det är möjligt och då mycket av den högre utbildningen och gymnasiestudier bedrivits på distans har människors vardags- och yrkesliv påverkats i stor utsträckning. Digitala mötesplatser har i viss mån ersatt fysiska lokaler, samtidigt som digitala verktyg och lösningar har varit avgörande för att möjliggöra hemarbete och distansstudier.

Varje år ger Internetstiftelsen ut en rapport om svenskarnas internetanvändning och -vanor, baserat på en enkätundersökning som vänder sig till både användare och icke-användare. I undersökningen finns inga frågor som specifikt rör folkbibliotekens digitala tjänster, vilket hade varit intressant för min studie, men den behandlar individens användning av internet i vardags- och yrkeslivet. I den senaste rapporten *Svenskarna och internet 2020* (Andersson, Bäck & Ernbrandt 2020) har för första gången två undersökningar gjorts, den ena i årets första kvartal och den andra i det tredje. En annan skillnad i rapporten är att den andra undersökningen riktades helt in på användare och att nya frågor som handlar om bland annat hemarbete och distansstudier lagts till. Eftersom den första undersökningen gjordes alldeles i början av pandemin och den andra undersökningen efter att den pågått i flera månader har det varit möjligt att granska pandemins påverkan på internetanvändningen.

Rapporten visar att i början av året 2020 var 96 procent av Sveriges befolkning internetanvändare. Men under året som gick verkar det som att nya internetanvändare tillkommit: 1 procent av de som deltog i den andra undersökningen hade inte använt internet innan coronaviruspandemin. Framförallt

är det utmaningar som uppstått i samband med pandemin som har varit anledningen till att de nu börjat (ibid., s. 9). De flesta nya användare är bland personer som är 76 år eller äldre (9 procent), de som endast har grundskoleutbildning (5 procent) och personer med en funktionsvariation (5 procent). Dock poängterar rapportförfattarna att det handlar om en låg bas gällande nya användare och att felmarginalerna därmed är höga (ibid., s. 11).

Av de tillfrågade internetanvändarna visade det sig att sammanlagt 31 procent ökat sin användning sedan pandemins början, medan 2 procent har minskat den och resterande 67 procent uppger att den varit oförändrad. Anledningarna till varför den minskat har ofta berott på förändrade arbetssituationer, t.ex. att personer som tidigare använt internet i arbetet blivit av med jobbet eller att personer med vårdyrken har arbetat mer och därför inte haft tid att surfa så mycket privat (ibid., s. 7, 10).

Under pandemin har hemarbete blivit vanligare, de som arbetat hemifrån majoriteten av sin tid har ökat från två procent av de arbetande till 23 procent mellan de två undersökningarna, och de som arbetar hemifrån åtminstone någon gång har ökat från 23 till 42 procent (ibid., s. 21). Hemarbete har framförallt ökat bland tjänstemännen, höginkomsttagare samt högskoleutbildade och har varit vanligare i städer än på landsbygden (ibid., s. 24-25).

Även det vardagliga livet har påverkats av pandemin och många har använt olika digitala tjänster för första gången. E-handeln har ökat och människor har bland annat handlat livsmedel via internet i högre utsträckning än innan (ibid., s. 45). Under pandemins första tid har 23 procent deltagit i ett livesänt kulturellt evenemang, varav 1 av 10 för första gången. Många som inte kunnat träffas fysiskt har istället haft videosamtal med släkt och familj, av internetanvändarna är det 4 av 10 som gjort detta under samma period, varav även här så har 1 av 10 gjort det för första gången (ibid., s. 159). Under året 2020 har många fysiska arrangemang ställts in eller skjutits på framtiden, men inte allt. Av internetanvändarna är det framförallt pensionärerna som deltagit digitalt på fest, dop, bröllop eller annan högtid, 7 procent har gjort detta under pandemins första månader och 5 procent av pensionärerna har då gjort det för första gången (ibid., s. 164).

En viktig digital tjänst att kunna använda är bank-id. Tjänsten behövs för att kunna bekräfta sin identitet för olika ärenden som utförs digitalt, exempelvis för att sköta digitala bankärenden eller i myndighetskontakter. Användandet av mobilt bank-id

har ökat under pandemin, särskilt bland pensionärerna. Från 2019 års undersökning till undersökningen som genomfördes i 2020 års tredje kvartal har användandet i gruppen ökat med 13 procentenheter till 86 procent. Totalt sett bland alla internetanvändare är det 95 procent som svarat att de använder mobilt bank-id (ibid., s. 51).

Det är viktigt att komma ihåg att ovanstående data handlar om befintliga internetanvändare. I en debattartikel som publicerades i februari 2021 påpekar en forskargrupp som granskar äldres digitala användning att det fortfarande är omkring 300 000 äldre i Sverige som inte alls använder digitala medier (Olsson m.fl. 2021). Forskarna genomförde en enkätundersökning bland personer mellan 65 och 90 år i slutet av 2020. Den visade att 39 procent av dessa har ökat sin internetanvändning och 22 procent har börjat göra nya saker, som att handla via internet för första gången. 14 procent tycker att de blivit kunnigare. Det är framförallt de som redan är digitalt aktiva som ökat sin användning och särskilt de som är ekonomiskt välbeställda, välutbildade och har ett utvecklat socialt nätverk.

Forskargruppen kritiserar att vårdtjänster såsom vaccinbokning och testning framförallt funnits tillgängligt digitalt under pandemin. Enligt data från undersökningen är det nämligen 20 procent av personer som är 70 år och äldre som aldrig använder digitala medier. 30 procent av dem kan inte heller genomföra ärenden som kräver bank-id. Forskarna menar därför att äldre ”sorteras bort” när det inte finns möjlighet att använda analoga alternativ. (Olsson m.fl. 2021)

Undersökningen *Svenskarna och internet* skulle också kunna kritiseras för att på ett otydligt sätt skildra hur personer med funktionsnedsättningar använder internet. I undersökningen används den något vaga termen ”funktionsvariation” utan en närmare definition av vad den innebär i sammanhanget. Handlar det om en fysisk, intellektuell och/eller neuropsykiatrisk funktionsnedsättning? Alla människors funktion varierar på olika sätt, oavsett om de lever med en funktionsnedsättning eller inte. För att begreppet ska vara relevant skulle det åtminstone till viss del klargöras.

Trots undersökningens begränsningar är *Svenskarna och internet* en mycket omfattande granskning av svenskarnas internetvanor. Att den genomförs årligen gör det möjligt att jämföra en utveckling och trender i svenskarnas internetvanor över tid. Under året 2020 möjliggjorde de två undersökningarna att granska pandemins hastiga och genomgripande påverkan på människors digitala vanor. Mot

bakgrund av denna digitalisering och pandemins påverkan på samhället kommer jag att rikta blicken mot de svenska folkbibliotekens arbete med digitala frågor under det första pandemiåret.

1.2 Syfte och frågeställning

Uppsatsens syfte är att frambringa nya perspektiv på folkbibliotekens roll i det digitala samhället och på hur den intensiva digitaliseringen av vardags-, yrkes- och kulturlivet under pandemin kan ha påverkat denna roll. Genom att genomföra intervjuer med personer som arbetar på folkbibliotek är min ambition att skildra hur de uppfattar folkbibliotekens uppdrag i frågan samt vilka förväntningar som finns på dem och deras arbetsplatser.

I uppsatsen kommer jag att utforska hur de undersökta biblioteksverksamheterna har påverkats sedan våren 2020 fram till och med våren 2021 (exempelvis genom stängningar, allmänna rekommendationer och förändrade arbetssätt). Uppsatsens främsta fokus är hur det digitala uppdraget påverkats under coronaviruspandemin.

För att uppnå syftet utgör följande forskningsfrågor utgångspunkten för undersökningen:

- *Hur har folkbibliotekens digitala verksamhet förändrats under pandemin?*
- *Hur har bibliotekspersonalens syn på det digitala uppdraget påverkats av förändringarna under pandemin?*
- *Hur kan folkbibliotekens digitala uppdrag förstås utifrån dessa förändringar? Vilka varaktiga konsekvenser kan förväntas gällande folkbibliotekens digitala verksamhet och uppdrag?*

1.3 Avgränsningar

Det ligger utanför uppsatsens syfte att granska varför vissa folkbibliotekslokaler varit stängda medan andra fortsatt varit öppna för allmänheten, eftersom detta företrädesvis har varit en kommunpolitisk angelägenhet.

I uppsatsen används både "folkbibliotek" och "bibliotek" för att benämna den undersökta institutionen. Dessa används som synonymer och det är alltså endast bibliotekstypen folkbibliotek som åsyftas.

1.4 Uppsatsens disposition

Ovan har jag introducerat uppsatsens ämne, beskrivit de omständigheter som påverkat samhället och folkbiblioteken under pandemins första år, redogjort för hur svenskarnas internetvanor förändrats under året samt presenterat uppsatsens syfte och forskningsfrågor. Efter detta inledande kapitel ges en översikt över forskningsläget kring de svenska folkbibliotekens arbete för att främja människors digitala kompetens och digitala delaktighet. Jag lyfter särskilt fram tre teman som återkommer i forskning och ett flertal rapporter i ämnet, nämligen delaktighet och demokrati, vikten av ett fysiskt möte och biblioteket som plats samt otydligheten som omger folkbibliotekens digitala uppdrag. I uppsatsens tredje kapitel får läsaren en kort introduktion till begrepp som är relevanta för uppsatsens ämne. Här redogör jag också för de teorier som används för att analysera undersökningens resultat, närmare bestämt van Dijks *resources and appropriation theory* och det nyinstitutionella perspektivet. I det fjärde kapitlet presenteras undersökningens metod. Jag har valt att intervjua bibliotekspersonal som arbetar vid sex olika folkbibliotek runtom i Sverige. Resultatet av dessa intervjuer presenteras och analyseras i det femte kapitlet utifrån uppsatsens forskningsfrågor. Slutligen, i uppsatsens sjätte och sista kapitel, diskuteras pandemins påverkan på folkbibliotekens digitala arbete och uppdrag under dess första år och vad detta kan ha för möjliga varaktiga konsekvenser. Här ges även uppslag till vidare forskning i ämnet.

2. Tidigare forskning

Både i Sverige och internationellt finns en bred forskning om den digitala klyftan, digital delaktighet och digital kompetens samt bibliotekens roll i förhållande till samhällets digitalisering. I denna forskningsöversikt redogörs för resultat från forskning och rapporter om olika aspekter av de svenska folkbibliotekens arbete med digital kompetensutveckling för digital delaktighet. En mer internationell utblick på forskningsområdet framträder i uppsatsens tredje kapitel. Där lyfter jag fram för uppsatsen relevanta begrepp och beskriver närmare teorier om den digitala klyftan.

Som jag nämnde inledningsvis finns det en rik internationell forskning i ämnet bibliotekens roll i det digitala samhället. I detta kapitel presenteras forskning och rapporter om svenska folkbibliotek, då det är dessa som står i fokus för uppsatsens undersökning.

2.1 Statistik över folkbibliotekens programaktiviteter för digital kompetens och delaktighet

I många undersökningar och rapporter i ämnet har en kvalitativ metod använts, där företrädesvis intervjuer med bibliotekspersonal har utgjort empirin. En kvantitativ rapport om folkbibliotekens insatser för digital kompetens och digital delaktighet har dock, utöver intervjuer med fem bibliotek, sammanställt resultatet av en enkätundersökning som skickades ut av Sveriges kommuner och landsting år 2016 till alla Sveriges kommuner (Norberg 2017).

Resultatet av ovan nämnda enkät, som besvarades av 91 procent av kommunerna, visade att 80 procent av dessa anordnade programaktiviteter under året 2016 i syfte att öka den digitala kompetensen (Norberg 2017). Av de övriga 20 procenten var det många som hade gjort det året innan eller planerade att göra det nästkommande år, medan ett fåtal menade att det inte fanns ett behov för detta bland medborgarna eller angav ett lågt deltagande på tidigare anordnade aktiviteter som orsak. För ungefär två tredjedelar av biblioteken som inte hade planerade aktiviteter handlade det om bristande resurser i form av tid och personal och nästan en fjärdedel angav en avsaknad av ekonomiska medel som orsak. Vissa bibliotek menade även att personalens bristande kompetens utgjorde ett hinder för att bedriva ett sådant arbete. Det var påtagligt i det kvantitativa resultatet att en stor andel aktiviteter

anordnades i samband med eMedborgarveckan och Get online week, vilket enligt rapportförfattaren visar på vikten av dessa kampanjveckor för bibliotekens arbete för digital delaktighet (Norberg 2017).

Enkätundersökningen saknade frågor om bibliotekens dagliga arbete med stöd och hjälp till användare med digitala behov eller frågor, något som påpekades av flera bibliotek. Många bibliotek skrev i en egen kommentar att de ofta eller dagligen gav digital vägledning till besökare utöver planlagda aktiviteter, medan vissa menade att det på grund av detta dagliga arbete inte behövdes aktiviteter utöver det (Norberg 2017). I de undersökningar där en kvalitativ metod använts är det ofta det personliga mötet i informationsdisken eller regelbundna programaktiviteter som står i fokus för intervjuer eller observationer, vilket framkommer nedan.

2.2 Delaktighet och demokrati

En av de mest omfattande svenska studierna i ämnet är en avhandling av Lisa Olsson Dahlquist (2019). I avhandlingen sätts folkbibliotekens arbete för digital delaktighet in i ett större perspektiv av folkbibliotekens demokratiska arbete med folkbildning för delaktighet i samhället, något som sträcker sig långt bak i bibliotekens historia. Många studier har lyft fram att digital ojämlikhet hänger ihop med sociala, ekonomiska och kulturella klyftor. Delaktighet i samhället bör därför ses ur ett brett perspektiv, där samhällets digitalisering är en av de faktorer som påverkar möjligheterna till inkludering.

För att människor ska kunna delta i samhället på lika villkor behöver tillgången till teknik och kunskapen om hur den ska användas vara likvärdig för alla, vilket jag kommer att återkomma till i nästa kapitel, där uppsatsens teoretiska utgångspunkter presenteras. Som framgår av bakgrunden och även i Olsson Dahlquists avhandling (2019) är detta dock inte fallet idag. Många personer hamnar efter eller utanför den digitala utvecklingen och därmed minskar även möjligheterna till delaktighet i det demokratiska samhället för dessa individer.

Exakt vilket uppdrag de svenska folkbiblioteken har i att arbeta för en ökad digital kompetens och digital delaktighet är något oklart. På ett sätt kan detta arbete förstås utifrån de paragrafer i bibliotekslagen som handlar om bibliotekens demokratifrämjande uppdrag och om att folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen och intresset för hur informationsteknik ska användas (SFS 2013:801, 2§ & 7§), som nämndes i uppsatsens inledning. Jag återkommer till uppdragets tydlighet och vilka konsekvenser det har i slutet av detta kapitel. Det är dock

tydligt att det är ett arbete som i hög grad faller på folkbibliotekens personal, när människor kommer dit för att söka stöd och handledning i tekniska och digitala ärenden.

2.3 Vikten av det fysiska mötet och biblioteket som plats

Olsson Dahlquist (2019) menar att arbetet med digital handledning har börjat få en institutionell förankring på folkbiblioteken och många vänder sig dit för att få hjälp med digitala tjänster, såväl offentliga som kommersiella. Många studier pekar likaledes på att de flesta bibliotekarier ser arbetet med att stödja användare eller medborgare i digital kompetensutveckling som en självklar del av folkbibliotekens uppdrag. Detta framkommer till exempel i en studie gjord av Nowé Hedvall m.fl. (2019), som följt arbetet med det Kungliga bibliotekets projekt ”Digitalt först med användaren i fokus” från augusti 2018 till augusti 2019. Studien använder enskilda och gruppbaseade intervjuer med bibliotekspersonal som främsta undersökningsmetod. Genom intervjuerna framkommer det att biblioteken ser den fysiska bibliotekslokalen som en viktigt mötesplats och att bibliotekens tjänster ofta beskrivs utifrån den analoga verksamheten på bibliotek. I arbetet med att hjälpa användare med digitala verktyg är det tydligt att det för bibliotekarierna i studien handlar om att erbjuda stöd på plats, antingen i bibliotekets lokaler eller genom att biblioteket kommer till användaren. Det analoga, fysiska mötet är således starkt betonat och nämns både som en motvikt i ett digitaliserat samhälle och som viktigt för personalens drivkraft.

Även i Olsson Dahlquists avhandling (2019) lyfts betydelsen av biblioteket som plats fram. Bibliotekens tillgänglighet, i form av bland annat öppna lokaler, generösa öppettider och gratis resurser som öppna nätverk ”är en betydelsefull premis för att människor ska ta del av verksamheten till att börja med. Det vill säga, tillgängligheten är en förutsättning för att individer ska ha möjlighet att använda sig av bibliotekets lokaler och resurser.” (ibid. s. 147) Biblioteket som fysisk plats betonas även i relation till de lärträffar för nyanlända och invandrare som sker på ett av de undersökta biblioteken, där själva mötet med folkbiblioteket kan vara viktigare för deltagarna än undervisningen i sig, då detta för många innebar ett första möte med ett folkbibliotek och därmed ett steg för dem att bli mer delaktiga i lokalsamhället (ibid. s. 149). Det fysiska mötet och samtalet med personalen kan därmed vara viktiga för besökare, då det kan ”innebära en form av bekräftelse på ens sociala och faktiska delaktighet i samhället, som då sker genom biblioteket”, konstaterar Olsson Dahlquist (ibid. s. 137).

2.4 Ett otydligt uppdrag: Gränsdragningar och styrning

Även om det digitala arbetet framstår som självklart för de flesta bibliotekarier är det inte lika självklart vad detta arbete ska bestå av. Ett ämne som återkommer i ett antal studier är frågan om hur långt bibliotekens digitala uppdrag sträcker sig. I en studie av Nordqvist och Wihlborg (2019), som utförts på uppdrag av det Kungliga bibliotekets projekt ”Digitalt först med användaren i fokus” och som ingår i en rapportserie om samhällets digitalisering i relation till offentliga verksamheter, framkom det att många av folkbibliotekarierna som intervjuades saknade tydliga riktlinjer för vad som förväntas av biblioteken. Ofta fanns en diskussion bland personalen om att otydligheten i uppdraget innebar ett problem med gränsdragningar, men diskussionerna har inte utmynnat i hur situationen ska lösas. I alla verksamheter var det upp till medarbetaren själv att avgöra hur mycket hen ska hjälpa till. Hur mycket var och en kan stötta beror också på personalens egna digitala kompetens och det egna intresset.

Nordqvist och Wihlborgs (2019) rapport visar att det uppstod dilemman för bibliotekspersonalen när personer ville ha hjälp med andra myndigheter eller företags digitala tjänster. Det kunde, till exempel, vara svårt för personalen att hjälpa till med bankärenden på grund av säkerhets- eller integritetsskäl. Ett annat problem som lyftes var att medarbetarna inte alltid själva förstod hur tjänsterna fungerade. Intervjupersonerna från alla de olika kommunerna som representerades i studien menade därtill att det inte var deras uppgift att hjälpa till med dessa ärenden, men att det var svårt att neka hjälp då de inte trodde att medborgarna skulle ha någon annanstans att vända sig för att få stöd (Nordqvist och Wihlborg 2019). Biblioteken märker av en känsla av desperation hos användarna som inte får hjälp av någon annan (Norberg 2017). Enligt Nordqvist och Wihlborg (2019) är de professionella motiverade att hjälpa medborgare i dessa ärenden eftersom de förstår att svårigheter att använda digitala verktyg kan utgöra ett stort hinder för personer att vara självständiga och integrerade individer i samhället. Olsson Dahlquist (2019) konstaterar i sin avhandling att biblioteksmedarbetare i sitt arbete motiveras av ett demokratiskt och socialt rättvisepatos.

Nordqvist och Wihlborg (2019) undersökte i sin studie hur styrningen från kommuner och verksamhetsledningar ser ut i tre skånska kommuner för att medarbetarna ska kunna stödja medborgarna i frågor om digitalisering. I den större kommunen fanns en uttalad digital strategi och ett pågående arbete med dessa frågor. Utbildning för personalen sågs som centralt i arbetet. I de två mindre fanns ingen strategi, men dock ett arbete med att ta fram en sådan. De mindre

kommunerna hade inte samma möjlighet till utbildning, vilket innebar att insatserna för personalens kompetens var mer sporadisk. I både den stora och de mindre kommunerna framkom att samtliga bibliotek arbetar för digital inkludering, men att det ofta pågår utan ett särskilt stöd för medarbetarna. I studien visade det sig att kommunpolitikerna hade begränsad kännedom om folkbibliotekens digitala arbete. Bibliotekarierna som intervjuades för Olssons Dahlquists avhandling (2019) upplevde även de att politiker och andra beslutsfattare saknar insikt i detta arbete. Därför, menar Olsson Dahlquist, blir det för legitimitetens skull viktigt att koppla denna verksamhet till mål i bibliotekens styrdokument: ”När arbetet med digital delaktighet förtydligas i styrdokumentet blir det lättare att föra upp frågan på en politisk nivå för att nå ut med kunskap kring hur bibliotekets verksamhet tar sig uttryck.” (ibid., s. 162)

Det är inte bara ledande kommunpolitiker och andra beslutsfattare som har bristande kännedom om och förståelse för folkbibliotekens arbete med digitala frågor. Ett problem som biblioteken ofta upplever är en krock mellan den egna verksamheten och de kommunala IT-avdelningarna. Anledningarna till detta kan bland annat vara bristande kommunikation mellan verksamheterna, men också att det saknas ett samförstånd om vad som är viktigt (Nowé Hedvall m.fl. 2019, Olsson Dahlquist 2019). Att ett gott samarbete mellan bibliotek och kommunens IT-avdelning, såväl som en utarbetad digital strategi för kommunen, främjar bibliotekens arbete i dessa frågor är något som bekräftades i den ovan nämnda kvantitativa undersökningen (Norberg 2017).

Norberg (2017, s. 6) menar att ett tydliggörande av folkbibliotekens uppdrag gällande folkbildande insatser för digital delaktighet skulle kunna ”lyfta bibliotekens roll så att fler förstår att bibliotek är en plats för kunskapsinhämtning på flera olika plan.” Å andra sidan kan det finnas en fördel med att de svenska folkbiblioteken inte har ett tydliggjort formellt uppdrag, eftersom detta ger dem en större frihet att själva sätta mål för arbetet med digital delaktighet. Enligt Olsson Dahlquist (2019) finns risken med ett mer formaliserat uppdrag att det skulle kunna leda till att biblioteken utvecklar ett slags myndighetsidentitet, istället för att fortsätta ses som institutioner för kultur och bildning. Därtill menar hon att: ”Med en tydlig utgångspunkt i ett pedagogiskt och handledande förhållningssätt kan det också vara lättare för bibliotekspersonalen att hantera juridiska gränsdragningar och svåra avvägningar.” (ibid., s. 217) På så sätt utövar biblioteken ett slags hjälp till självhjälp genom att ge människor möjligheten att själva klara av sina uppgifter,

snarare än att utföra dessa åt dem. Detta förhållningssätt, menar Olsson Dahlquist, kan leda till att användarnas egenmakt stärks.

Både samhällets digitalisering och demokratiska utveckling kan ses som processer, vilket innebär att bibliotekens uppdrag bör vara föremål för en fortlöpande diskussion bland bibliotekarier och bibliotekspersonal. En pågående diskussion om bibliotekens roll i samhället, snarare än en slutgiltig lösning, kan underlätta för biblioteken att anpassa sig till förändringar och gör dem mer flexibla till olika situationer (Olsson Dahlquist 2019).

3. Teori

I detta kapitel presenteras uppsatsens teoretiska perspektiv. Först ges en kort introduktion till några vanliga begrepp som används inom informationsvetenskaplig forskning. Här förklaras även hur begreppen kommer att användas i uppsatsen. Därefter redovisas de teorier som används för undersökningens analys och vidare diskussion.

3.1 Begrepp

Skillnaden mellan de människor som använder internet och digital teknik och de som inte gör det kan benämnas på olika sätt. Vilka begrepp som används inom forskningen varierar. Denna skillnad har bland annat beskrivits genom uttrycket *den digitala klyftan*. Begreppet syftar på att människor har olika förutsättningar för att använda digital teknik och internet. I nästkommande avsnitt ges en mer ingående förklaring av vad begreppet innebär; där beskrivs både dess historiska och teoretiska aspekter.

Man kan även tala i termer om *digital ojämlikhet* eller *digitalt utanförskap* (gällande icke-användare) och om *digital delaktighet* (när nyttjande av internet och digitala verktyg möjliggör delaktighet i samhället för användaren), vilket är ett sociopolitiskt förhållningssätt till problemet. Målet som eftersträvas för att uppnå delaktighet är en utjämning av den digitala ojämlikheten (Jaeger et al. 2012). I uppsatsen används begreppen *den digitala klyftan*, *digital ojämlikhet/digitalt utanförskap* och *digital delaktighet* alternerande för att benämna och beskriva individer och grupperns olika förutsättningar att använda digital teknik och internet.

En förutsättning för personer att kunna använda digital teknik och internet är att ha adekvata kunskaper om hur och vad det kan användas till. Begreppet Media- and Information Literacy, på svenska *medie- och informationskunnighet* (MIK) myntades av Unesco, FN:s fackorgan för utbildning, vetenskap och kultur. MIK är ett samlingsbegrepp för ett flertal kunnigheter som innefattar en kännedom om och kompetens att hantera såväl analoga som digitala källor. Den digitala teknikens utveckling och utbredning gör att det också krävs en viss grad teknisk kunnighet (Alneng 2017).

Digital Literacy, eller *digital kompetens*, är ett närliggande begrepp som brukar användas i dessa sammanhang. Det har dock ett större fokus på det digitala, vilket kan göra det till ett tydligare begrepp än MIK (Alneng 2017). Digital kompetens handlar om en persons förmåga att hantera teknik och digitala tjänster. Liksom i MIK inkluderas här även informationskunnighet, att kunna söka, utvärdera och effektivt använda information i rätt sammanhang (Jaeger et al. 2012; Alneng 2017). Begreppen MIK och digital kompetens överlappar varandra, men har använts i olika kontexter där de ges något olika innebörd. Jag kommer i uppsatsen främst använda begreppet digital kompetens eftersom min undersökning har ett mer riktat fokus på digital teknik och människors digitala färdigheter.

I denna uppsats används två huvudsakliga teoretiska perspektiv. Det ena är teorier om den digitala klyftan och mer specifikt van Dijks *resources and appropriation theory* som handlar om hur människor närmar sig och får tillgång till informations- och kommunikationsteknik. Denna tillämpas i analysen av folkbibliotekens arbete för att främja människors digitala kompetens och delaktighet.

Det andra teoretiska perspektivet som används är nyinstitutionell teori. Det nyinstitutionella perspektivet används för att analysera och diskutera de organisatoriska förändringar som skett under coronaviruspandemins första år och för att ge en fördjupad syn på folkbibliotekens digitala uppdrag. I följande två avsnitt, 3.2 och 3.3, redogörs för dessa teoretiska perspektiv.

3.2 Den digitala klyftan och tillgång till informations- och kommunikationsteknik

Här ges först en introduktion till hur forskningen kring den digitala klyftan sett ut sedan mitten av 1990-talet fram tills nu. Därefter presenteras van Dijks *resources and appropriation theory*.

3.2.1 Kort historik över den digitala klyftan

Den digitala klyftan är ett uttryck som uppstod år 1995 för att beskriva människors olika förutsättningar att använda digital teknik och internet. Till en början beskrevs problemet med den digitala klyftan främst som skillnaden i människors fysiska tillgång till teknisk utrustning, i synnerhet datorer och internetuppkoppling (Jaeger et al. 2012; van Dijk 2020). En lösning för att komma åt detta skulle då vara att fritt tillhandahålla tekniken (Jaeger et al. 2012). Samtidigt ansågs problemet med den nya, dyra tekniken kunna lösa sig själv genom att de som hade goda ekonomiska resurser köpte tekniken och därmed finansierade en fortsatt produktion. Det antogs

att detta skulle leda till att tekniken så småningom blev billigare och därmed mer tillgänglig för personer som initialt inte hade haft råd (van Dijk 2020).

När alltför många hushåll i början av 2000-talet hade datorer hemma minskade klyftan visserligen i fråga om fysisk tillgång, men problemet med människors olika förutsättningar för att använda digital teknik och internet bestod eller uppkom på andra sätt. I takt med att tekniken utvecklades och större delar av samhället, yrkeslivet och vardagslivet digitaliserades, räckte det inte längre att tillhandahålla datorer med internetuppkoppling för att åtgärda ojämlikheten (Jaeger et al. 2012). Sedan omkring år 2004 hade fokuset för forskare och beslutsfattare gällande digital ojämlikhet kommit att skifta mer till att titta på människors färdigheter och användning av den digitala tekniken. Det talades numera i termer av individers digitala kompetens och om digital inkludering och delaktighet. Detta är fortsatt en del av hur problemet med den digitala klyftan betraktas från forskningens och politikens håll (van Dijk 2020).

Med en början kring år 2012 har även ett tredje perspektiv tillkommit där utfall eller konsekvenser av dator- och internetanvändning studeras. Till exempel kan internetanvändning ge fördelar, såsom möjligheten att hitta billigare varor och tjänster, ökade jobbmöjligheter, att kunna hålla kontakten med gamla vänner eller hitta nya, hitta en partner, söka efter information och så vidare. Människor som inte använder internet går miste om de fördelar som internetanvändning kan ge och riskerar att hamna i ett utanförskap (van Dijk 2020).

3.2.2 van Dijks resources and appropriation theory

Jan van Dijk (2020), professor i kommunikationsvetenskap vid Universiteit Twente i Nederländerna, har utvecklat en teori om hur människor närmar sig digital teknik som han kallar för *resources and appropriation theory*. Enligt denna handlar tillgång till informations- och kommunikationsteknik om en process i fyra steg: motivation, fysisk tillgång, användande och färdigheter. Det vill säga, först behöver människor vara motiverade att använda tekniken, därefter köpa eller på annat sätt erhålla den och till sist måste de börja använda den för att kunna utveckla relevanta färdigheter. Resultatet av processen leder till varierande grad av delaktighet i samhället i olika områden, exempelvis ekonomisk, politisk, kulturell och så vidare (ibid.).

Människor har olika resurser för att inleda processen. En grundförutsättning för att vara eller bli motiverad att använda digital teknik och internet är att man ska ha tid

till att göra det. Andra goda förutsättningar för motivationen är att ha ett yrke eller studier som inkluderar flera timmars dagligt arbete med digital teknik och/eller att ha mycket fritid. Även sociala omständigheter påverkar människors motivation. van Dijk (ibid.) hänvisar till studier som visar att det är mer troligt att människor med ett bredare socialt nätverk söker tillgång till digital teknik än de som är socialt isolerade. Unga motiveras ofta av att ha kontakt med kamrater eller att påverka social status, medan det för äldre vanligen handlar om att hålla kontakten med familj, vänner och (barn)barn. Att vara del av ett socialt nätverk är väldigt viktigt för motivationen för och attityden till att använda digital teknik. Genom sitt nätverk får individer hjälp att utveckla färdigheter och att hitta applikationer som är lockande eller användbara för dem. Människors ålder påverkar i hög grad motivationen. Yngre generationer som har växt upp med internet som en del av infrastrukturen i samhället, så kallade "digital natives", är mer motiverade att använda digital teknik än äldre personer (ibid.).

Slutligen är även mental och kroppslig funktion samt hälsa faktorer som har inverkan på människors motivation. Personer med funktionsnedsättningar är generellt mindre motiverade än andra att använda digital teknik och internet. Funktion spelar stor roll även för den fysiska tillgången till digitala resurser. Personer som är funktionsnedsatta har som grupp minst tillgång till och lägst användande av digital teknik. Detta beror till viss del på sämre socioekonomiska resurser än genomsnittet (exempelvis i form av social isolering och att stå utanför arbetsmarknaden), men funktionsnedsättningar i sig utgör ett specifikt hinder för gruppens tillgång och användande. Teknik som är anpassad för människor med olika typer av funktionsnedsättningar är underutvecklad och många organisationer underlåter att följa riktlinjer för tillgänglighet på webben (ibid.).

Idag finns en vanlig missuppfattning om att den digitala klyftan i stort sett har försvunnit då de flesta människor i utvecklade länder antas ha tillgång till någon form av dator, smartphone och internetuppkoppling. Baserat på den tidiga uppfattningen om den digitala klyftan kan det verka så. Men fysisk tillgång till digital teknik och internet är inte ett problem som endast hör till det förflutna. Fysisk tillgång är fortfarande en förutsättning för att utveckla digital kompetens och digitala färdigheter. Idag finns dessutom en uppsjö av olika digitala verktyg och typer av internetuppkoppling, vilket gör problemet med fysisk tillgång mer komplext (ibid.).

Den mesta forskningen pekar på att en hög inkomstnivå och ung ålder är de viktigaste faktorerna för att ha bra tillgång till digital teknik (ibid.). Välbeställda personer har ofta flera olika typer av digitala enheter, bra internetuppkoppling och flera/dyra abonnemang på digitala tjänster. Världen över har unga mer och tidigare tillgång till datorer, mobiltelefoner och internetuppkoppling än vad äldre har. van Dijk (ibid.) menar att just åldersfaktorn är en generationsfråga och tror att denna skillnad kommer att jäsna ut sig med tiden.

Flera ytterligare faktorer påverkar tillgången. En sådan är utbildning, då högre utbildning ofta kräver tillgång till en dator och internetuppkoppling. Att höra till ett hushåll med flera personer är en annan faktor som generellt ökar den fysiska tillgången, då singelhushåll har sämre tillgång till datorer och internet. Var man bor är också en viktig faktor. Människor boende i urbana områden har bättre tillgång till internet (t.ex. i form av ett utbyggt bredband) än de som bor på landsbygden (ibid.).

Att ha tillgång till digital teknik och internet är en förutsättning för att utveckla kunskap och färdigheter i att använda dessa verktyg, att utveckla digital kompetens. Även vilken typ av hårdvara, mjukvara och uppkoppling som är tillgänglig för användaren, samt mängden tid de finns tillgängliga för användaren, har inverkan på detta, menar van Dijk (ibid.).

Med stöd i ett flertal studier lyfter han därtill fram att individer och grupper har olika förutsättningar för att utveckla digital kompetens. Den viktigaste faktorn som påverkar personers digitala kompetens är utbildningsnivå, därefter kommer ställning på arbetsmarknaden. De som har ett jobb som kräver ett datoranvändande har större möjligheter att förbättra sina digitala färdigheter. Omvänt är en viss digital kompetens nödvändig både för att söka jobb och genomföra de flesta utbildningar på högre nivå. Därmed riskerar klasskillnader att förstärkas och cementeras på grund av skillnader i digital kompetens (ibid.).

Förutom de redan nämnda fördelar som internetanvändning kan ge (se 3.2.1.), finns även risker i form av ett överdrivet användande, nätbrottslighet och missbrukande (inklusive desinformation) samt brister i säkerheten på internet. De som använder internet i sitt dagliga liv löper visserligen en större risk att komma i kontakt med dessa negativa aspekter, men de har ofta en högre förmåga att hantera dessa på grund av mer erfarenhet och bättre färdigheter (ibid.).

van Dijk (ibid.) summerar teorin med att kategorisk ojämlikhet i samhället (beroende på kön, ålder, samhällsklass, utbildning, eventuell funktionsnedsättning) leder till en ojämn fördelning av resurser. Detta leder i sin tur till en ojämn tillgång till digital teknik. När tillgången inte är jämlik blir människors delaktighet i samhället på olika villkor och sker i olika omfattning. En ojämlik delaktighet i samhället förstärker i sin tur kategorisk ojämlikhet i samhället och ojämn fördelning av resurser.

I undersökningen som ligger till grund för denna uppsats använder jag van Dijks teori för att undersöka hur folkbiblioteken arbetar med att främja människors digitala motivation, tillgång, färdigheter/kompetens och användande. Vidare studeras hur detta arbete påverkats av pandemin utifrån uppsatsens forskningsfrågor.

3.3 Nyinstitutionell teori

Institutioner kan ses som resultatet av människors aktiviteter, som uppstår medvetet såväl som omedvetet (Eriksson-Zetterquist 2012). Genom upprepad interaktion mellan människor skapas mönster för handlingar. Att handla efter ett mönster – kallat habitualisering – har fördelen att människor slipper ställas inför så många val för sitt handlande. En fördefinierad situation ger psykologisk lättnad och tid över till annat. Habitualisering tillåter en sortering, eller typifiering, av dessa mönster. Dessa blir institutionaliserade genom att flera personer klassificerar habitualiserade handlingar och deras aktörer på samma sätt. En institution är således ett etablerat sätt att göra något på och representerar en social ordning. Institutioners förutbestämda mönster skapar därmed i sin tur kontroll över mänskliga handlingar. Exempel på sociala institutioner kan vara alltifrån fenomen som handskakningar eller äktenskap till sådant som universitet eller beskattning (ibid.).

Organisationers – såsom stater, skolor och företag – sätt att organisera sig är i hög grad likartade. Denna homogenisering förklaras inom nyinstitutionalismen med begreppen *organisationsfält* och *isomorfism* (Eriksson-Zetterquist 2012).

Ett organisationsfält inrymmer industrier inom samma bransch, men även exempelvis föreningar för professionella, lagstiftning, media och staten. Organisationer inom ett fält påverkar och påverkas av varandra genom kulturella och normativa processer, även om de inte har en direkt samverkan. Denna påverkan leder till att de blir lika varandra till formen, följaktligen att organisatoriska former institutionaliseras. Att vara en del av ett fält ger organisationer legitimitet;

homogeniseringsprocessen är en del av strävan efter att bli uppfattad som legitim (ibid.).

Begreppet isomorfism kommer från grekiskans ord för ”lika” och ”form”. Isomorfism kan vara tvingande, mimetisk eller normativ. Tvingande krafter kan bland annat vara från statligt håll, genom kontroller och lagstiftning, eller finansiering av en extern aktör som villkoras av en anpassning av organiseringen. Mimetisk isomorfism, imiterande krafter, handlar om när osäkra situationer löses genom att medvetet eller omedvetet imitera organisationer som framstår som mer framgångsrika. På så sätt behöver organisationen inte tänka ut egna lösningar, utan använder vad som verkar vara ett fungerande, framgångsrikt koncept. Normativa krafter kan vara påverkan från utbildning och professionalisering. Här bildas en uppfattning av att det finns ett rätt sätt att göra saker. Ett empiriskt material kan dock inte alltid enkelt delas upp i dessa tre kategorier av isomorfism. (Eriksson-Zetterquist 2012)

En organisation kan påverkas av olika isomorfa krafter i olika utsträckning. Ju större centralisering av resurser i ett fält, desto större är möjligheten till tvingande isomorfism. Ju mer frekventa och intensiva interaktionerna är mellan ett fälts organisationer, desto högre grad av mimetisk och normativ isomorfism. Att uppvisa en likartad form underlättar samarbeten och bidrar till legitimitet. Eriksson-Zetterquist (ibid., s. 68) menar att: ”En av de viktigaste delarna i detta är att organisationerna utvecklar en gemensam vokabulär.”

3.2.1 Legitimitet

Enligt sociologerna Meyer och Rowan (1977, refererad i Eriksson-Zetterquist 2012) är funktionen för en organisations formella struktur i första hand att skapa legitimitet genom en anpassning till omgivningen och institutionaliserade regler, inte att reglera organisationens faktiska arbete. Den formella strukturen innehåller många element som är institutionaliserade till den grad att de blivit till ett slags myter. Organisationerna eftersträvar att realisera dessa myter för att uppfattas som legitima. Det blir därför viktigt för organisationerna att utåt använda ett visst språkbruk, ett slags legitimerande vokabulär, för att omgivningen ska vilja finansiera eller samarbeta med dem.

Legitimitet är ett centralt begrepp i nyinstitutionell teori. Legitimiteten kan hotas om organisationens förehavanden står i strid med normerna för vad som är accepterat i det större sociala system som organisationen ingår i,

eftersom organisationer [...] använder resurser som annars skulle användas på andra sätt, så måste just den aktuella organisationens användning av resurserna vara accepterade som legitima sett från det större sociala systemet. Organisationer är därmed legitima i den utsträckning som deras handlingar/aktiviteter överensstämmer med det överordnade systemets mål.

Eriksson-Zetterquist 2012, ss. 83-84

Förändrade normer i omgivningen leder därför till förändring av organisationerna som anpassar sig till dessa (ibid.).

Det förekommer ingen konkurrenssituation om legitimitet. Att delta i ett organisationsfält ger alla deltagare del av legitimiteten. Det finns flera källor till legitimitet, vanligt är det är andra organisationer, till exempel lagstiftande eller medieorganisationer. Dessa legitimitetskällor har olika inflytande på organisationer på ett liknande sätt som isomorfismens krafter påverkar organisationer i ett fält. (Eriksson-Zetterquist 2012)

4. Metod och urval

Uppsatsen har en kvalitativ ansats och undersökningens empiriska underlag består i huvudsak av resultatet av intervjuer med sex stycken anställda vid svenska folkbibliotek. I detta kapitel redogörs för intervjuer som forskningsmetod, hur urvalet och genomförandet av intervjuerna har gått till, samt en diskussion om de etiska överväganden som föregått undersökningen.

4.1 Intervjuer som metod

Kvale & Brinkmann (2014) menar att intervjuforskningen inte har några standardregler eller metodologiska konventioner, utan är mer att betrakta som ett hantverk som intervjuaren utvecklar genom att genomföra intervjuer. Forskningsintervjuer har som mål att producera kunskap. Själva intervjusituationen kan ses som en process där det sker ett samspel mellan den som intervjuar och den som blir intervjuad för att producera kunskap; kunskapen som uppstår i en forskningsintervju skapas i interaktionen. Således är både intervjuaren och intervjupersonen upphovspersoner till denna kunskap (Kvale & Brinkmann 2014).

4.2 Urval

Informanterna har valts ut från olika bibliotek på basis av geografisk spridning, storlek på kommunen och arbetslivserfarenhet. Att intervjuerna skett med hjälp av digitala videosamtal har möjliggjort att genomföra intervjuer med bibliotekspersonal från olika delar av landet. Storleken på kommunen har i tidigare studier visat sig ha viss betydelse för bibliotekens förutsättningar för digital verksamhet, därför har jag valt intervjupersoner som jobbar på bibliotek i mindre landsortskommuner (informant 1), i medelstora kommuner (informant 3 och 6) samt i större svenska städer (informant 2, 4 och 5). Ett minimikrav gällande erfarenhet var att alla informanter skulle ha arbetat på folkbibliotek även innan år 2020, för att kunna jämföra hur arbetet förändrats under tiden för pandemin.

I urvalsprocessen har det också varit önskvärt att inkludera olika erfarenheter av pandemins konsekvenser och hur biblioteken hanterat detta. Särskilt ville jag ha med perspektiv både från bibliotek som haft öppna lokaler och de som hållit stängt under en längre period, för att kunna jämföra hur dessa förutsättningar påverkat verksamheten och synen på bibliotekens uppdrag. En av de medverkande informanterna (informant 6) jobbar på ett bibliotek som vid tidpunkten för intervjun

hade haft stängt i flera månader. De andra medverkandes arbetsplatser har under större delen av pandemin haft öppet för besökare. Några av de som deltagit arbetar på bibliotek som har haft stängt under en kortare period (informant 2, 4 och 5) och vissa bibliotek som representeras har haft begränsade öppettider (informant 1, 2, 5) under en längre tid på grund av pandemin.

Många av de som valt att delta har haft ett särskilt uppdrag i sin arbetsbeskrivning att arbeta med frågor som rör bibliotekets digitala uppdrag. De flesta som däremot avstått från att delta har gjort detta med anledning av att de inte ansett sig ha tillräckligt stor insyn i denna del av verksamheten och istället hänvisat till kollegor med mer erfarenhet eller intresse. Därmed kan deltagarna i studien möjligen antas ha ett något högre intresse av och insikt i dessa frågor än vad folkbiblioteksmedarbetare generellt har.

4.3 Genomförande

Alla intervjuer gjordes i mars månad år 2021. Med tanke på den rådande pandemin har samtliga intervjuer genomförts via ett digitalt verktyg för videosamtal. För att inte förhindra potentiella intervjupersoner från att kunna delta har jag valt bort program som kräver inloggning eller nedladdning av programvara. Det digitala formatet har jag inte uppfattat som ett hinder för varken deltagarna eller studien, snarare tvärtom. Deltagarna hade alla erfarenhet av videosamtal via sitt arbete. För mig har möjligheten till digitala intervjuer inneburit ett större urval och flexibilitet för genomförandet, då det fysiska avståndet till de olika biblioteken inte utgjort något hinder.

I intervjuens början har intervjupersonerna först fått berätta om sig själva och sitt yrke. Under intervjuerna har jag utgått ifrån en intervjuguide (se bilaga 1). Intervjuguiden har haft tre teman, nämligen 1) Bibliotekets digitala verksamhet innan pandemin, 2) Bibliotekets digitala verksamhet under pandemin och 3) Bibliotekens digitala uppdrag nu och i framtiden. Under varje tema finns ett batteri av tillhörande frågor. Jag har sett intervjuguiden med sina fastställda teman och frågor just som en guide eller utgångspunkt för samtalet med informanterna, men under själva intervjuerna har även följdfrågor och andra funderingar uppkommit från mitt håll. Dessa har uppstått ur ett behov att förtydliga för mig vad informanten menar eller ur en nyfikenhet att veta mer om det som berättats och möjliggjort för informanterna att själva ta upp sådant som inte nödvändigtvis föregåtts av en förberedd fråga från mig. Således kan intervjuerna i denna undersökning definieras som semistrukturerade intervjuer eller, med Kvale & Brinkmanns (2014)

beskrivning, en halvstrukturerad livsvärldsintervju, vars mål är ”att erhålla beskrivningar av intervjupersonens livsvärld i syfte att tolka innebörden av de beskrivna fenomenen.” (ibid., s. 19)

Varje intervju har spelats in och sedan transkriberats i sin helhet. Därefter har jag läst igenom och samlat svaren från de olika intervjuerna under gemensamma rubriker och teman. Detta har sedermera kommit att utgöra grunden för nästkommande resultat- och analyskapitel.

4.4 Etiska överväganden och principer

Som Kvale & Brinkmann (2014) framhåller präglas intervjuforskning av etiska frågor och ställningstaganden. Det är viktigt att ha i åtanke att intervjuer har en asymmetriskt maktrelation. Intervjuaren är den som inleder intervjun, bestämmer innehållet i och ämnet för intervjun, som ställer frågor och som sedan sätter punkt. I efterhand är det även intervjuaren som står för uttolkningen. Den asymmetriska maktrelationen handlar inte nödvändigtvis om ett medvetet utövande av makt, utan om de strukturella maktpositionerna som uppstår i en forskningsintervju, vilka forskaren bör vara medveten om så att hen kan förhålla sig till detta.

I vetenskaplig forskning är det viktigt att värna de individer som deltar i undersökningarna. Denna studie har utgått ifrån och uppfyller Vetenskapsrådets (2002) fyra huvudkrav på humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning, nämligen informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Med varje krav följer särskilda regler.

Informationskravet innebär att forskaren ska informera deltagaren om hens uppgift i forskningsprojektet och vilka villkor som gäller för de som deltar, samt att deltagandet är frivilligt och kan avbrytas. Detta krav uppfylldes i den inledande kontakten med potentiella informanter som togs via mail (se bilaga 2). Där har jag informerat om uppsatsens ämne, hur intervjuerna kommer att gå till samt klargjort att ett eventuellt deltagande kommer att innebära en anonymisering av den intervjuade. Personerna har ombetts att bekräfta sitt samtycke till deltagande i ett svarsmail. De potentiella deltagare som velat ha mer information innan de tackat ja till deltagande, exempelvis de på förhand formulerade frågorna, har fått detta. Totalt sex personer har tackat ja till att medverka.

Med *samtyckeskravet* menas att deltagarna själva har rätt att bestämma över sin medverkan och forskaren ska erhålla samtycke från studiens deltagare. I denna studie har samtycke erhållits genom mailsvar från deltagarna.

Konfidentialitetskravet medför att uppgifter om undersökningens deltagare ska hanteras och förvaras på ett sätt så att utomstående inte har tillgång till dem. Då deltagarnas medverkan bygger på att intervjuerna är anonyma har jag sparat inspelningarna och transkriptionerna på min privata dators hårddisk, som endast jag har tillgång till. Dessa filer kommer att raderas vid uppsatsens godkännande, vilket klargjordes i den inledande mailkontakten (se bilaga 2). Jag har inte delgivit detaljer om intervjupersonerna för utomstående personer.

Slutligen, för *nyttjandekravet* gäller att studiens insamlade uppgifter endast ska användas i forskningssyfte och att de inte ska spridas vidare till andra aktörer.

5. Resultat och analys

I detta kapitel presenteras resultatet från intervjuerna med de anonymiserade informanter som presenterats i föregående metodkapitel. Resultatet redovisas med hjälp av de begrepp som lyfts fram i teorikapitlet och van Dijks *resources and appropriation theory* om den digitala klyftan. Det nyinstitutionella perspektivet används i detta kapitel för att resonera kring legitimitetsbegreppet och vad som folkbiblioteken ser som källor till legitimitet för det digitala uppdraget.

För att tydliggöra resultatet har det delats upp i tre avsnitt utifrån uppsatsens forskningsfrågor. Då den första frågan är mer resultatriktad har den störst utrymme i detta kapitel. De resterande frågorna är av en mer diskussionsartad karaktär och kommer här att presenteras utifrån resultatet från intervjuerna för att sedan diskuteras vidare i uppsatsens avslutande kapitel.

5.1 Hur har folkbibliotekens digitala verksamhet förändrats under pandemin?

5.1.1 Digital verksamhet innan pandemin

Innan pandemin blev ett faktum våren 2020 erbjöd biblioteken i alla de undersökta kommunerna fysisk tillgång till digital teknik och internet i form av datorer med internetuppkoppling, trådlöst internet samt möjlighet till stöd och vägledning från bibliotekspersonalen i olika former.

Fyra av biblioteken där undersökningens informanter arbetar (informant 2, 4, 5 och 6) anordnade någon form av regelbunden träff där personer kunde komma till biblioteket och få hjälp med frågor som berör digital teknik eller digitala tjänster. Rubriksättningen på dessa arrangemang varierade, men i alla varianter innehöll rubriken ett av orden ”teknik”, ”IT” eller ”digital”. Vid alla bibliotek som erbjöd denna typ av aktivitet var det öppet för besökarna att ta upp egna frågor och funderingar och få hjälp av en bibliotekarie. Övervägande berättar informanterna att det var äldre som besökte dessa slags arrangemang.

Två bibliotek valde att delvis styra innehållet på dessa träffar på olika sätt. De informerade bland annat i ämnen som berör källkritik, säkerhet på internet, hur bank-ID fungerar eller om bibliotekets egna e-tjänster. I intervjun med informant 5

beskriver hen att de hade en kort föreläsning i anslutning till varje tillfälle för att undvika att endast fungera som ett slags problemlösarverkstad. Avsikten med föreläsningarna var att hjälpa människor att vidareutveckla sin digitala kompetens.

Men vi ser också att en person som [...] upplever ett digitalt utanförskap kanske inte kan formulera frågorna som gör att den kanske inte kan ta sig ur ett digitalt utanförskap. Den vet inte riktigt vad den ska fråga om och kanske inte tror sig själv kunna klara det, eller så.

Informant 5

Genom att ge mer information än vad en person ursprungligen kom för att fråga om blir bibliotekets arbete för att bidra till en ökad digital kompetens mer långsiktigt än reaktivt, menar informant 5.

I kommun 6 styrde biblioteket innehållet genom att ha ett tema för varje träff. Anledningen till det var emellertid att göra träffarna mer attraktiva för användarna, då de inledningsvis hade haft en låg tillströmning av besökare. Samtidigt gjordes ett namnbyte, där det nya namnet innehöll ordet ”fika”. Efter dessa förändringar ökade deltagandet.

Även informant 5 resonerar kring betydelsen av rubriksättning för arrangemang som syftar till att stödja människor i digitala frågor. Hen menar att vad man kallar ett arrangemang kan ha stor betydelse för människors motivation att delta. Som exempel tar hen upp ett hypotetiskt scenario där biblioteket ska ha en workshop om 3D-printing. Att kalla arrangemanget för ”Workshop: 3D-printing” skulle riskera att skrämja iväg människor som har lågt självförtroende gällande digital teknik. Även om det inte hade krävts några förkunskaper i ämnet hade dessa personer eventuellt inte trott att det var något som de skulle klara av. Skulle biblioteket istället använda formuleringar som att ”testa på” att använda tekniken, att lyfta fram det som ett socialt arrangemang snarare än tekniskt (även här nämns fika) och att använda ett uppmuntrande språk tror informanten hade ökat chanserna att personer i ett digitalt utanförskap skulle våga delta:

Man kan ha exakt samma upplägg på passet, men just den här kommunikationen, tror jag, är superviktig om man vill nå personer som är verkligen digitalt utanför.

Informant 5

Enligt van Dijks (2020) *resources and appropriation theory* börjar processen som leder till att en person utvecklar relevanta färdigheter för digital teknik med en motivation hos individen. I intervjuerna framkommer det dock att denna process inte ser likadan ut för alla och att de fyra stegen (motivation, tillgång, användande, färdigheter) fått en omkastad ordning för vissa användare. Informant 6 berättar att

äldre personer som besökt bibliotekets träffar ibland fått tillgång till tekniken utan att själva vara motiverade att använda den.

Det kan vara att man har köpt en ny... eller rättare sagt, det kan vara så att barnbarnen har köpt en ny mobil eller surfplatta till [sin mor/farförälder]. Och sedan har de visat väldigt snabbt hur de ska göra och sedan så går de och sedan vet de inte riktigt hur de ska hantera det.

Informant 6

Biblioteken har olika strategier för att öka människors motivation att använda digitala verktyg och tjänster. Vissa bibliotek hade genom samarbeten med exempelvis seniorgrupper eller andra verksamheter jobbat utåtriktat för att nå ut till grupper som kanske inte självmant skulle till biblioteken för att få digital hjälp eller stöd. Dessa grupper sammanfaller med de som ofta har låg motivation och/eller tillgång. Bibliotekens syfte med dessa utåtriktade samarbeten var för att väcka intresse för det digitala, för att handleda i digitala ärenden och för att sprida information om bibliotekens digitala tjänster.

Informant 2 beskriver att biblioteket i hens kommun innan pandemin hade ett regelbundet samarbete med en kommunal verksamhet som arbetade med funktionshindrade. Inom ramen för samarbetet åkte bibliotekspersonalen dit för att hjälpa till med digitala frågor. Varannan gång kombinerades detta även med boksamtal och boktips.

Biblioteket i kommun 5 har samarbetat med olika verksamheter och föreningar både innan och under pandemin. Informanten som arbetar i denna kommun resonerar kring hur dessa typer av utåtriktade samarbeten möjliggör kontakt med människor som inte själva skulle sökt sig till biblioteket för att utveckla sin digitala kompetens. Utåtriktade samarbeten har även gjort det tydligt för biblioteket att många inte känner till deras digitala tjänster. När dessa personer blir informerade om de digitala resurser som erbjuds av biblioteket blir de positivt överraskade.

Man når ju en viss målgrupp om man kör reklam via sociala medier, men om man vill nå dem som verkligen är digitalt utanför, då är det tidningen eller samarbeten med organisationer eller analoga vägar, som [biblioteket] kanske inte riktigt är lika bra på att använda.

Informant 5

Biblioteket i kommun 6 hade påbörjat ett samarbete med SFI precis innan pandemin utbröt. Detta samarbete byggde på att en grupp elever som kommit långt i sin svenskutbildning träffades i bibliotekslokalerna. Där hade bibliotekspersonalen informerat om bibliotekets digitala tjänster och en workshop om källkritik var planerad. Arbetet med denna grupp sköts på framtiden när pandemin blev ett faktum våren 2020.

I kommun 5 och 6 brukade utomstående aktörer bjudas in för att informera om sina digitala tjänster i bibliotekens lokaler. Det kunde handla om alltifrån Länsstyrelsen som berättade om sina e-tjänster till det lokala parkeringsbolaget som förklarade hur deras app fungerade. Dessa typer av samarbeten har skett på lite olika basis. I kommun 5 var (och har varit fortsättningsvis även under pandemin, men under anpassade former) detta en del av bibliotekets återkommande programverksamhet, medan biblioteket i kommun 6 hade sådana aktiviteter i samband med temadagar (med temat kopplat till teknik) på biblioteket.

Under bibliotekets temadagar i kommun 6 kunde besökarna även använda bibliotekets tekniska utrustning och ägna sig åt aktiviteter kopplat till digitala ämnen. Aktiviteter riktade mot barn och ungdomar under dessa dagar innehöll bland annat VR, robotbygge och möjlighet att delta i workshops som hölls av en utomstående organisation på biblioteket.

Precis som det framkom i Norbergs (2017) rapport om folkbibliotekens insatser för digital kompetens och digital delaktighet hade även ett par av de undersökta biblioteken (i kommun 2 och 3) i denna studie ökad verksamhet om digitala frågor i anslutning till temaveckorna *All digital week* och *E-medborgarveckan*. Här fanns tillfälle att få personlig digital handledning, något informant 2 uppgav att biblioteket även erbjöd som en del av det dagliga arbetet. Användarna kunde då boka tid för att få hjälp av en person i bibliotekspersonalen.

Informant 3 betonade att bibliotekets arbete i mångt och mycket var till för att stödja människor i sin digitala vardag. Dels handlade detta om att öka den digitala kompetensen i relation till mer formella frågor. Dessa frågor skulle kunna sägas ha en tydligare koppling till digital delaktighet. Under temaveckorna innebar det bland annat att banken kunde vara inbjuden för att förklara hur bank-ID fungerade. Dels handlade det om digitala fritidsaktiviteter för barn och unga:

För barn och unga har vi också haft ganska mycket fokus på vardag, och fokus saker som kanske inte alla har hemma eller har råd att ha hemma. Vi har en del TV-spelskvällar, till exempel, och vi har VR som vi kör. För att vi vill att alla ska kunna delta i sådana saker som [inte alla] har råd att köpa och ha hemma. Så det handlar också om... man pratar mycket om digital delaktighet för äldre, men mycket handlar om digital delaktighet i vardagen även för barn och unga.

Informant 3

Samtliga informanter tog upp att de i den dagliga verksamheten innan pandemin hjälpte personer vid bibliotekets egna datorer med olika digitala ärenden. Även i informationsdisken besvarade bibliotekspersonalen frågor och gav handledning

gällande besökarnas privata digitala teknik, såsom smartphones eller surfplattor, samt övriga frågor som berörde digital kompetens. I det dagliga arbetet är det en bred grupp som har ett hjälpbehov. Två användargrupper som nämns av flertalet informanter är specifikt äldre och personer som nyligen kommit till Sverige och/eller har svenska som andraspråk, men många menar att det är personer i alla åldrar som har behov av hjälp.

Vilka behoven är kan dock variera mellan olika användargrupper. I intervjuerna framträder en bild av möten med människor som skulle kunna sägas höra till olika kategorier eller nivåer av digitalt utanförskap. Ibland har informanterna förvånats av vilka hinder som uppstår för personer som söker tillgång till eller hjälp med digitala verktyg.

Hade till exempel en tolvåring tjej som kom in och hade bilder – jag tror det var SnapChat hon hade laddat ner bilderna från till sin mobil – och ville skriva ut dem. Då [skratt] var jag lite snabb och: ”Där har du en dator, du kan väl låna där då.” Och då [...] satt hon och nästan tittade främmande. Då märktes det så tydligt att hon hade inte dator i hushållet. Det var ny... vad ska man säga? [...] När man pratar om digitalt utanförskap, med saker och ting man är ovan med... Då är det såhär: Oj, nu har vi en generation som kanske är van med den här typen av utrustning, men inte van vid den typen av utrustning.

Informant 1

Den allmänna uppfattningen om unga är inte personer i ett digitalt utanförskap. Tvärtom är det en grupp som präglas av hög motivation och tillgång (van Dijk 2020). Den unga användaren i informantens anekdot hade uppenbarligen kompetens att använda sin mobiltelefon och dess applikationer. Informanten antog sålunda att det endast var den fysiska tillgången till en dator med skrivare som fattades för att skriva ut bilderna, vilket visade sig inte var fallet. Komplexiteten i den fysiska tillgången som den digitala utvecklingen fört med sig blir tydlig i detta och liknande exempel. Tillgång till och kompetens i förhållande till viss digital teknik betyder inte nödvändigtvis att kompetensen är lika hög gällande annan digital teknik. Detta pekar i sin tur på en komplexitet i frågan om den digitala klyftan, som bibliotekspersonalen blir varse om och behöver förhålla sig till i bibliotekets dagliga verksamhet.

Innan pandemin hade få bibliotek arrangerat aktiviteter som byggde på ett digitalt deltagande på distans. Biblioteket som informant 4 arbetar vid hade haft bokcirklar i textform via Facebook-grupper, men utöver detta har de undersökta biblioteken inte arrangerat digitala aktiviteter i någon större utsträckning. Alla har dock erbjudit olika tjänster som är tillgängliga digitalt, såsom e-böcker, e-ljudböcker och möjlighet att söka i bibliotekets katalog, via digitala appar och/eller en webbplats.

5.1.2 Förändringar under pandemin gällande digital hjälp, aktiviteter och resurser

När intervjuerna med uppsatsens informanter gjordes i mars 2021 hade coronaviruspandemin varat i ungefär ett år. Biblioteken har under året som gått kontinuerligt anpassat sig efter olika lokala, regionala och nationella rekommendationer och politiska beslut. Majoriteten av de undersökta biblioteken har haft sina lokaler öppna för besök från allmänheten, om än med något begränsade öppettider. Ett fåtal stängde lokalerna tillfälligt i samband med de allmänna rekommendationerna som kom i slutet av december 2020 (se bakgrundsavsnittet 1.1.1 för en mer utförlig beskrivning av händelserna kring detta), men öppnade igen strax efter årsskiftet. Endast biblioteket i kommun 3 har haft öppet som vanligt under hela pandemin. I kommun 6 hade biblioteket i pandemins början öppet med anpassningar efter läget, men fick under hösten 2020 stänga till följd av ett beslut på kommunal nivå och hade det fortfarande vid tillfället för intervjun i mars 2021. Detta är det enda av biblioteken som undersökts som haft stängt under en längre period.

Under ett år där digitaliseringen haft en stor genomslagskraft i stora delar av samhället har bibliotekens förmåga att stötta människors digitala delaktighet varit kringskuren. Vissa hinder har varit av en mer uppenbar, fysisk karaktär. Restriktioner av fysiska sammankomster och rekommendationer om att hålla fysisk distans har gjort det svårt att samlas i grupp och för personalen att kunna stå bredvid och förklara vid bibliotekets datorer.

Fastän de flesta har haft lokalerna öppna för besök har tillgången till bibliotekens tekniska och digitala utrustning varit begränsad under året. För att göra det möjligt att hålla avstånd mellan besökarna och minska antalet personer som befinner sig i biblioteket samtidigt har tidsbegränsningar för hur länge datorerna får användas införts (tiden varierar mellan tjugo minuter och en timme) och hur många datorer som erbjuds. Biblioteket i kommun 1 har halverat antalet datorer som är tillgängliga för användare och numera får de användas under sammanlagt en timme per person och dag. Innan pandemin var det fri tillgång som gällde. Informanten vid detta bibliotek redogör för hur detta haft stor inverkan på användarna som varit vana att kunna sitta länge. Bibliotekets datorer har bland annat använts av personer som behövt dem för att sköta sina studier. Det har inte funnits samma möjlighet till detta under året. Användarna har känt sig begränsade, menar informant 1.

De bibliotek som tidigare hade regelbundna fysiska träffar för digital hjälp och handledning har under pandemin ställt in dem. Träffarna har i stor utsträckning ersatts med möjligheten att via hemsidan boka en tid för telefon- eller videosamtal för att få hjälp av en bibliotekarie. Även bibliotek som inte erbjudit tidsbokning för digital eller teknisk hjälp har fått frågor om detta via telefon och mail från människor som inte velat/kunnat besöka biblioteket.

Biblioteket i kommun 6 har även efter lokalerna stängde hösten 2020 fått mail och telefonsamtal från människor som exempelvis behövt hjälp med sin privata digitala teknik. Då biblioteket fortfarande lånar ut böcker och erbjuder digitala tjänster har de behövt vägleda användare via telefon angående dessa tjänster:

Vi har fått en del telefonsamtal när det gäller [...] att man har problem med sin mobil eller så. Då har de ringt och så har jag... man lyckas oftast hjälpa dem litegrann i alla fall. Eller om man har problem med e-böcker eller sådant, då har det också varit över telefon. Så vi har lyckats lösa en del så också. Och likadant förklara hur man skaffar lånekort via vår webbsida, hur man reserverar böcker och sådant, det får vi en del samtal också [som] vi hjälper till med.

Informant 6

De tjänster som biblioteken erbjuder för personlig handledning under pandemin har utnyttjats i betydligt lägre grad än de tidigare fysiska alternativen där handledningen skedde enskilt eller i grupp på plats i biblioteket eller i en annan fysisk lokal. En orsak till detta tror informanterna kan vara att det är ett större steg att hitta till tjänsterna via digitala kanaler. För den som är i ett digitalt utanförskap kan det vara svårt att hitta till det som finns tillgängligt via digitala verktyg.

Alla informanter som arbetar på de bibliotek som haft öppna lokaler uppger i intervjuerna att användarnas behov av att använda bibliotekens datorer och att få hjälp vid dessa har varit konstant eller till och med ökat under pandemin. Detsamma gäller behovet av att skriva ut dokument. Biblioteken har haft något olika riktlinjer vad gäller att erbjuda hjälp i bibliotekslokalen. I vissa fall lämnar bibliotekspersonalen inte informationsdisken eller har behövt stå på långt avstånd från datorn och försökt förklara för användaren därifrån, vilket försvårar arbetet.

Informant 2: Vi hjälper inte till vid datorerna nu. Så vi går inte med ut och visar. Det är ett hinder för besökarna. Det blir inte jättebra, men vi försöker så gott det går.

Malin: Hur gör ni då om någon frågar om hjälp?

Informant 2: Ja, då försöker vi förklara. När de kommer fram till disken kan man förklara där. Där har vi plexiglas, vi försöker förklara där innan. [...] Det är lite knepigt, när man inte får gå nära och kunna visa mer på skärmen: "Nu trycker du såhär, nu trycker du såhär."

Intervju med informant 2

I andra fall har bibliotekspersonalen bett användaren att gå ifrån datorn, så att bibliotekarien kunnat se vad som behöver göras och någon gång även utfört ärendet åt användaren. Att utföra besökarnas digitala ärenden åt dem hör inte till vanligheterna, men har i vissa fall setts som nödvändigt för att kunna lösa besökarens ärende när det inte varit möjligt att vara fysiskt nära. Sammantaget uttrycker informanterna att det är betydligt svårare att hjälpa till på avstånd, via telefonsamtal eller digitala videosamtal.

Jag skulle säga att det är mycket samma behov, det är bara det att vi kan inte lösa dem. [...] Det känns ofta hemskt att veta att vi brukar kunna ta hand om och lösa de här problemen, men nu har vi inte samma möjligheter att göra det. [...] Det är så svårt att jobba med digitalisering i ett digitalt verktyg när det är just att använda ett digitalt verktyg som man kanske har svårt med.

Informant 5

Kvaliteten på bibliotekens digitala hjälp har därmed försämrats på grund av rådande förhållanden. Det händer att ärenden som tidigare har varit enkla att lösa under normala omständigheter under pandemin inte kunnat lösas lika lätt som förr. I värsta fall har det inte gått alls.

5.1.3 Inställd fysisk programverksamhet har ersatts av digital programverksamhet

Fysiska arrangemang har i vissa fall ersatts av digitala aktiviteter. De anordnas inte i lika stor omfattning som de fysiska gjorde och ofta är det ett mindre intresse från användarna för dessa. Men det finns en känsla bland bibliotekspersonalen av att det är mycket uppskattat av de som ändå har deltagit.

Vissa digitala aktiviteter för barn har varit väldigt efterfrågade och helt fullbokade, t.ex. spelprogrammering eller kodning för barn. Traditionella biblioteksaktiviteter som sagostunder i digital form verkar inte varit populärt alls bland allmänheten, däremot har de genomförts i samarbete med andra kommunala verksamheter, såsom förskolorna i en av de undersökta kommunerna.

I ett fall har digital programverksamhet nästan varit helt omöjlig att genomföra på grund av en tolkning av Schrems II-målet i EU-domstolen² som juristerna i den kommunen gjort. Informanten som jobbar i den kommunen berättar att de inte ens kan lägga upp boktips via sina sociala mediekkanaler, på grund av den snäva tolkningen av domen som gjorts av kommunjuristerna.

² I Schrems II- domen slås det fast att aktörer inom EU som för över personuppgifter till USA inte längre kan förlita sig på så kallade Privacy Shields, ett ramverk som dittills möjliggjort att göra detta inom ramen för GDPR. Praktiskt kan det handla om att publicera bilder eller namn på en person via sociala medier som Instagram eller Facebook försvåras för europeiska aktörer. (Nilsson 2021)

I linje med van Dijks teori har ett ökat användande av digitala verktyg bland bibliotekspersonalen generellt inneburit en ökad digital motivation och kompetens. Så gott som alla informanter vittnar om att anordnandet av digitala aktiviteter/programverksamhet har lett till en kompetenshöjning bland personalen. De har lärt sig nya färdigheter och använt nya verktyg. Vissa talar om en ökad nyfikenhet hos dem själva för digitala lösningar. De menar även att biblioteken har känt sig tvungna att ta tag i sådant som tidigare setts som långsiktiga planer eller inte funnits på kartan innan pandemin, vad gäller digital verksamhet i form av service/aktiviteter.

Omställningar till att arbeta med digitala verktyg internt inom verksamheterna har också underlättat för personalen att träffas för möten och samarbeten inom den egna organisationen samt att kunna samarbeta med andra verksamheter utom kommungränserna, t.ex. andra folkbibliotek. Även detta har varit kompetenshöjande, men också effektiviserande då personalen inte behövt ägna arbetstid till att förflytta sig långa sträckor mellan olika bibliotekslokaler.

5.2 Hur har bibliotekspersonalens syn på det digitala uppdraget påverkats av förändringarna under pandemin?

Ett av de grundläggande koncepten i nyinstitutionell teori som jag har valt att fokusera på i denna studie är legitimitetsfrågan. Jag har bland annat intresserat mig för vilka källor till legitimitet som personalen anser att folkbibliotekens arbete med digitala frågor har. Detta har jag haft med i tankarna när jag frågat informanterna om deras syn på folkbibliotekens digitala uppdrag. I alla intervjuer har informanterna fått svara på vilken roll de anser att folkbiblioteken har när det gäller att främja människors digitala kompetens och delaktighet. De är överens om att det är ett stort och viktigt uppdrag. Hälften av dem (informant 2, 5, 6) hänvisar till bibliotekslagen, och hur det i sin tur skrivs in i biblioteksplaner, som källa till legitimitet. Hälften (informant 1, 2, 3) utgår ifrån användarna och deras behov. Det handlar dels om behov i form av fysiskt tillgång, dels behov av stöd och utbildning gällande digital kompetens. Informant 1 och 3 menar därtill att biblioteken har en roll i att erbjuda användarna egna kulturella aktiviteter och tjänster i digital form.

Informant 4 pratar visserligen också om att biblioteken har en roll att stötta människors i deras digitala motivation och användande. Till skillnad från i de andra

intervjuerna uppfattar jag dock den egna institutionen i sig som främsta legitimitetskälla för arbetet:

[...] i och med att de flesta har ett stort förtroende för biblioteket och att vi traditionellt är ändå är ett kunskapsställe, så tycker jag att vår roll är självklar. Särskilt tänker jag också på att det är väldigt mycket snack nu om källkritik och liknande, så har biblioteken i grunden det tänket – även om vi behöver kanske bli bättre på hur... vad händer på nätet? Men jag tänker att i grunden så har vi ändå det här kritiska tänkandet och vi är vana att söka information om saker. Då tycker inte jag att det ska spela någon roll om vi hjälper att sprida böcker med information eller om vi hjälper folk att hitta information digitalt.

Informant 4

Folkbibliotekens historiska och traditionella roll som kunskapsinstitution är tillräckligt för att legitimera folkbibliotekens arbete med att främja människors digitala kompetens och delaktighet, eftersom det trots allt handlar om ett informationssökande och -förmedlande arbete.

Informant 6 är en av de som nämnde bibliotekslagen i samband med att hen resonerade kring folkbibliotekens roll för att främja människors digitala kompetens och delaktighet. Samtidigt önskar hen att lagen skulle vara mer tydlig i fråga om folkbibliotekens digitala uppdrag:

Informant 6: Kanske skulle önska att [folkbibliotekens digitala uppdrag] var lite mer tydligt.

Malin: Tydligt ifrån bibliotekslagen?

Informant 6: Ja. Ja, kanske att man trycker lite mer på det där. För om det står någonstans så blir det ju också lite mer greppbart.

Intervju med informant 6

Informanten anser att ett tydligare uppdrag inskrivet i bibliotekslagen samt ytterligare resurser till bibliotekens arbete skulle innebära ett stöd. Hen menar att det inte bara är för biblioteket att själv bestämma att det är deras uppdrag. Enligt det nyinstitutionella perspektivet strävar organisationer att anpassa sin formella struktur till omgivningen och institutionaliserade regler samt använda ett särskilt språkbruk för att framstå som legitima. Ett förtydligande i bibliotekslagen av bibliotekens uppdrag ökar bibliotekens möjlighet att anpassa verksamheten på detta sätt. Denna önskan att förtydliga det digitala uppdraget skulle därför kunna grunda sig i en vilja att ytterligare stärka legitimiteten för bibliotekens arbete med digitala frågor.

De flesta informanterna uppger att det finns en diskrepans mellan vad de anser vara bibliotekens uppdrag och vad det omgivande samhället samt andra organisationer verkar ha för bild av bibliotekens service. Precis som i tidigare studier och forskning framkommer det även i intervjuerna för denna uppsats att informanterna upplever

att människor ofta hänvisas till biblioteket för att få hjälp med andra företags/myndigheters digitala tjänster, vilket bibliotekspersonalen inte tycker är deras uppdrag. Vissa bistår ändå så gott de kan för att hjälpa användarna, medan andra hänvisar tillbaka till den organisation vars tjänster det gäller. Vid frågan om det på deras arbetsplats eller i kommunen finns några regler för vad de ska hjälpa till med och vad som de ska avstå från att göra svarar de informanter som får frågan nej (frågan har inte kommit upp under alla intervjuer). Det vanligaste svaret är att det är en pågående diskussion bland kollegorna och att det oftast är upp till bibliotekspersonalen att avgöra själva vad de är bekväma med att hjälpa till med.

Överlag menar informanterna att deras syn inte påverkats av förändringarna som pandemin fört med sig, men att den ökade digitaliseringen av samhället snarare stärkt dem i deras övertygelse. I flera fall menar dock informanterna att deras kollegor har påverkats och att det numera blivit viktigt för dem, även i de fall som det inte varit det tidigare. Majoriteten av mina informanter har sedan innan ett eget intresse eller som en del i sin arbetsbeskrivning att jobba med dessa frågor, vilket kan vara en förklaring att de redan ser folkbiblioteken som en viktig aktör, medan deras kollegor i somliga fall tyckt att biblioteken framförallt ska arbeta med böcker.

5.3 Hur kan folkbibliotekens digitala uppdrag förstås utifrån dessa förändringar? Vilka varaktiga konsekvenser kan förväntas gällande folkbibliotekens digitala verksamhet och uppdrag?

I följande avsnitt presenteras resultatet från vad undersökningens informanter trodde om konsekvenser för folkbibliotekens fortsatta digitala verksamhet efter pandemin. Denna fråga kommer att diskuteras vidare i diskussionskapitlet, där jag också visar på vägar för framtida forskning inom ämnet.

Samtliga informanter tror att de förändringar som skett till följd av pandemin kommer att ha varaktiga konsekvenser för folkbibliotekens fortsatta digitala verksamhet. De menar vidare att de förhållanden som rått under pandemin har inneburit ett förändrat och utvidgat synsätt på vad som är möjligt och rimligt för biblioteken att erbjuda. Den kompetenshöjning som skett bland bibliotekspersonalen gör att digitala aktiviteter blir möjliga även framledes. Många uttrycker liknande åsikter som denna:

Det är jättemånga just nu som gör nya saker som de aldrig har gjort tidigare, som provar på och vågar göra och vågar göra fel. Och det är som på något vis en nyckel för att kunna få en förändring, att faktiskt våga prova på. [...] Jag tänker som innan pandemin så var det i alla fall

en icke-fråga för oss om vi skulle sända någonting liveströmmat, vi hade inte kommit igång med det över huvud taget och nu gör vi det i alla fall ibland och då är det på något vis ett rimligt alternativ. Vi har skaffat utrustning för det, vi har provat på, vi har utmanat oss själva.

Informant 5

Flera av informanterna påpekar att folkbiblioteken har en tradition av fysiska aktiviteter, men att de genomförda digitala aktiviteterna under pandemin öppnar upp för att fortsätta på det digitala spåret:

Under pandemin [har det varit] 100 procent digitala aktiviteter. Nu, när alla fått vaccin och det har lagt sig, då kanske vi blir mer fifty-fifty, att man kör både och.

Informant 1

6. Avslutande diskussion

Som föregående kapitel visar finns det en stark medvetenhet bland intervjupersonerna om den digitala klyftan och människors varierande förutsättningar för digital delaktighet. Innan pandemin har de undersökt biblioteken på olika sätt arbetat för att främja människors digitala motivation, erbjudit fysisk tillgång till digital teknik och internet, stöttat digitalt användande och bidragit till ökad digital kompetens bland sina användare. Detta arbete har till stor del genomförts med hjälp av utåtriktade samarbeten, regelbundna träffar handleda av bibliotekspersonal i bibliotekslokalerna eller annan fysisk plats, under digitala temadagar/-veckor på plats i biblioteken och i möten med användare i bibliotekens dagliga verksamhet.

Under pandemins första år har rådande allmänna rekommendationer om att hålla fysiskt avstånd till andra människor och att inte samlas i grupp försvårat arbetet som syftar till att främja människors digitala kompetens och delaktighet. Därtill har i princip all fysisk programverksamhet på de undersökta biblioteken begränsats och/eller ställts in. För första gången har biblioteken istället erbjudit aktiviteter som byggts på ett digitalt deltagande. Detta har skett på en liten skala jämfört med den tidigare fysiska verksamheten, men initiativet har av informanterna uppfattats som väldigt uppskattat bland deltagarna. Biblioteken har även utvecklat digitala tjänster för att kunna erbjuda stöttning och vägledning i digitala ärenden. Tjänsterna har inte använts särskilt mycket och bibliotekspersonalen har upplevt det som svårt att hjälpa användarna utan att vara fysiskt nära.

Även om synen på vad folkbibliotekens uppdrag är uppfattas som något otydlig, menar samtliga informanter att biblioteken har en viktig roll för att verka för människors digitala kompetens och delaktighet. Denna inställning har stärkts under pandemin. Arbetet legitimeras med hänvisning till bibliotekslagen och bibliotekens styrdokument, användarnas behov samt folkbibliotekens långa tradition som informationsförmedlande kunskapsinstitution. Som påvisats i tidigare forskning finns det även bland mina informanter en önskan om att tydliggöra bibliotekens digitala uppdrag. Utifrån ett nyinstitutionella perspektivet kan denna önskan tolkas som en vilja att stärka legitimiteten för detta arbete. Samtidigt har, som Olsson Dahlquist påpekar (2019), ett uppdrag med mindre formell styrning fördelen att arbetet tillåts vara mer flexibelt.

6.1 Ett viktigare och svårare uppdrag än någonsin

Pandemin skulle kunna sägas ha bidragit till att öka motivationen att använda digital teknik och internet i stora delar av samhället. Befintliga användare har använt internet och digitala tjänster i högre utsträckning än tidigare och det har tillkommit nya internetanvändare (se bakgrundsavsnittet 1.1.2 för en genomgång av rapporten *Svenskarna och internet 2020*). Bland informanterna som intervjuats för denna uppsats finns en uppfattning om att det digitala uppdraget är viktigare än någonsin. Samtidigt har den fysiska tillgången samt tillfällena för digital hjälp och handledning, särskilt genom fysiska möten, minskat. Detta beror inte på att folkbiblioteken prioriterat ned/bort att stötta användarnas digitala kompetens och delaktighet, utan snarare att bibliotekspersonalen upplevt att det inte varit möjligt att hjälpa till mer. Krocken mellan vad som uppfattas som viktigt och vad som uppfattats som möjligt har varit en källa till frustration bland informanterna.

Följaktligen har kvaliteten på bibliotekens digitala hjälp försämrats under pandemin. Till allra största del beror detta på de allmänna rekommendationer som funnits (t.ex. de ovan nämnda om att hålla fysiskt avstånd och inte samlas i grupper), vilket bekräftar tidigare studier och forskning som betonar vikten av det fysiska mötet. Sådållvida att dessa rekommendationer inte förlängs under en mycket lång tid framöver bör detta inte ge varaktiga negativa konsekvenser för bibliotekens fortsatta arbete med digitala frågor. Däremot har den minskade digitala servicen potentiellt haft stora konsekvenser för de individer som inte fått den hjälp de önskat/behövt, om de inte kunnat få den på annat sätt. Som vi sett visar tidigare forskning att de som vänder sig till biblioteken gör det för att de inte har någon annanstans att vända sig.

Det har inte varit möjligt att undersöka konsekvenser för biblioteksanvändarna inom ramen för denna uppsats. Vidare forskning, i form av exempelvis användarstudier, inom området skulle vara intressant för att bredda bilden av hur inte bara folkbiblioteken, utan även hur biblioteksanvändarna påverkats av den begränsade fysiska tillgången till digitala verktyg och internet samt minskade möjligheter att få hjälp med detta. Som påvisats i föregående kapitel har det hänt att vissa digitala ärenden, som tidigare har varit möjliga att lösa, under pandemin varit mer svårlösta och i värsta fall inte kunnat lösas alls. Var har användarna vänt sig istället? Vem har hjälpt de som saknar egen tillgång och/eller ett socialt nätverk att söka stöttning från? Finns det trots allt någon annanstans att vända sig? Att besvara dessa frågor skulle ge en djupare insikt om omfattningen av folkbibliotekens roll inom ramen för det digitala uppdraget.

Av vad som framkommit i min undersökning verkar användarnas behov av tillgång och hjälp från biblioteken och personalen inte ha minskat, i vissa fall har det till och med ökat. Uppfattningen bland användarna om att biblioteket kan hjälpa till med digitala frågor verkar därmed stå fast.

En mer svårundersökt fråga, men inte desto mindre intressant i sammanhanget, är konsekvenserna av de uteblivna aktiviteterna under pandemin. Flera bibliotek har innan pandemin, genom utåtriktade samarbeten såväl som aktiviteter i bibliotekslokalerna, arbetat för att öka människors digitala motivation och kompetens. Biblioteken har gett fysisk tillgång till digital teknik och stöttat människors digitala användande. De främsta målgrupperna och användarna i sammanhanget har varit grupper som i högre grad präglas av digitalt utanförskap, bland annat funktionsnedsatta och äldre. I en tid när stora delar av samhället samt sociala och kulturella aktiviteter digitaliserats i rask takt får digital delaktighet en allt större betydelse för människors möjlighet att kunna vara delaktiga i samhället. Att nå ut till, motivera och stötta personer som är i ett digitalt utanförskap blir allt mer angeläget. Hur stor utjämnande effekt har bibliotekens arbete med dessa grupper?

6.2 Vem gynnas av folkbibliotekens digitala utveckling?

Under det första året med coronapandemin ökade inte bara allmänhetens utan även bibliotekspersonalens egna motivation för det digitala. Som en följd har bibliotekspersonalens digitala användande och kompetens ökat och möjligheterna för bibliotekens digitala utbud och verksamhet likaså. Nya digitala tjänster har utvecklats och digitala aktiviteter har på många håll genomförts för allra första gången.

På vilket sätt gynnas användarna av detta? Vilka användare drar nytta av folkbibliotekens digitala tjänster och aktiviteter? De tjänster för att få digital hjälp som erbjudits via digitala kanaler har inte använts i stor utsträckning. Troligen beror det på att det varit ett för stort steg för personer i ett digitalt utanförskap att hitta och/eller använda dem. Detta pekar på att det kanske inte kommer att vara de som i första hand gynnas av ett utökat digitalt utbud av bibliotekens verksamhet.

De som lär ha haft (och fortsatt kommer ha) störst nytta av ett utökat digitalt utbud är de redan digitalt delaktiga, det vill säga de som är digitalt motiverade, har egen tillgång och tillräckligt hög digital kompetens för att självständigt använda digitala

tjänster. För att nå ut med de nya digitala tjänsterna till personer i ett digitalt utanförskap, med låg motivation och kompetens, lär det krävas ett riktat fokus mot dessa grupper.

Digitaliseringen under pandemin har också haft konsekvenser för folkbibliotekens interna arbete. Det har uppkommit nya arbetsformer med digitala snarare än fysiska möten, vilket lett till en effektivisering av arbetet och ökade möjligheter till samarbeten med andra organisationer. Enligt det nyinstitutionella perspektivet uppvisar ett organisationsfält med intensiva samarbeten högre grad av isomorfism. Kommer möjligheten till ökade samarbeten leda till mer likartade verksamheter och ett mer homogeniserat organisationsfält?

Jag har i detta avslutande kapitel sammanfattat hur folkbibliotekens digitala verksamhet förändrats under pandemin och kan konstatera att bibliotekspersonalens uppfattar det digitala uppdraget som viktigare än någonsin. Därtill har jag diskuterat hur nämnda förändringar kan komma att påverka uppdraget och den fortsatta verksamheten. Det är dock ännu för tidigt att ge några definitiva svar på hur pandemin kommer att fortlöpa och vidare forskning behövs för att svara på vad detta kommer att innebära på längre sikt.

Referenser

Alneng, M. (2017). *Folkbibliotek i förändring: – navigera med medie- och informationskunnighet*. Lund: BTJ Förlag

Andersson, J., Bäck, J. & Ernbrandt, T. (2020). *Svenskarna och internet 2020*. Stockholm: Internetstiftelsen. Tillgänglig: <https://svenskarnaochinternet.se/app/uploads/2020/12/internetstiftelsen-svenskarna-och-internet-2020.pdf>

Eriksson, T. (2020). Råden om stängda bibliotek har tagits bort. *Biblioteksbladet*. 23 december. Tillgänglig: <https://www.biblioteksbladet.se/nyheter/nya-rad-om-biblioteken-kan-de-oppna-igen/> [Hämtad 2021-04-20]

Eriksson-Zetterquist, U. (2012). *Institutionell teori: – idéer, moden, förändring [Elektronisk resurs]*. Malmö: Liber.

Dijk, J. van (2020). *The digital divide*. Cambridge, UK: Polity

Hamrud, A. (2021). Fler e-lån 2020 – men Sverige skiljer ut sig. *Biblioteksbladet*. 25 februari, ss. 34-36

Jaeger, P. et al. (2012). "The Intersection of Public Policy and Public Access: Digital Divides, Digital Literacy, Digital Inclusion, and Public Libraries", *Public Library Quarterly*, 31(1), ss. 1–20. doi: 10.1080/01616846.2012.654728.

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur

Lindström, M. (2020). "The COVID-19 pandemic and the Swedish strategy: Epidemiology and postmodernism", *SSM - Population Health*, 11. doi: 10.1016/j.ssmph.2020.100643.

Nilsson, O. (2021). Vad är egentligen Schrems II och behöver jag bry mig? *Digiteket*. Tillgänglig: <https://digiteket.se/inspirationsartikel/vad-ar-egentligen-schrems-ii-och-behoover-jag-bry-mig/> [Hämtad 2021-08-22]

Norberg, Ida (2017). Insatser för digital kompetens på folkbiblioteken: En studie om folkbibliotekens arbete med digital delaktighet. Tillgänglig: <https://skr.se/download/18.5160ef2615dce507980b597e/1503062786927/RAPPORT-INSATSER-F%C3%96R-DIGITAL-KOMPETENS-P%C3%85-FOLKBIBLIOTEKEN.pdf>

Nordqvist, C. & Wihlborg, E. (2019). Digitalt först?: kommuners och professionellas arbete för ökad digital inkludering, DINO Rapport. Linköping University Electronic Press. Tillgänglig: <http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1366419/FULLTEXT04.pdf>

Nowé Hedvall, K., Lindberg, J., Michnik, K., & Ögland, M. (2019). *Användarna först med det digitala i fokus: Folkbibliotekariers arbete inom den nationella satsningen för ökad digital kompetens [Elektronisk resurs]*. Tillgänglig: <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hb:diva-21858>

Olsson Dahlquist, L. (2019). Folkbildning för delaktighet. En studie om bibliotekets demokratiska uppdrag i en digital samtid. Diss. Lund: Lunds universitet.

Olsson, T., Martínez, C., Samuelsson, U. & Viscovi, D. (2021). ”Pandemin innebär inte att äldre personer tar sig ur digitalt utanförskap.” Sydsvenskan. 26 februari. Tillgänglig: <https://www.sydsvenskan.se/2021-02-26/pandemin-innebar-inte-att-aldre-personer-tar-sig-ur-digitalt-utanforskap> [Hämtad 2021-04-20]

Regeringskansliet (2020a). Förbud mot allmänna sammankomster eller offentliga tillställningar med fler än 50 deltagare. Tillgänglig: <https://www.regeringen.se/artiklar/2020/03/forbud-mot-allmanna-sammankomster-eller-offentliga-tillstallningar-med-fler-an-50-deltagare/> [Hämtad 2021-04-22]

Regeringskansliet (2020b). Max åtta personer vid allmänna sammankomster och offentliga tillställningar. <https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2020/11/max-atta-personer-vid-allmanna-sammankomster-och-offentliga-tillstallningar/> [Hämtad 2021-04-22]

Röshammar, M. (2021). Berättelser från en ny tid: Röster om när pandemin drog in över biblioteksvärlden. Biblioteksbladet. 25 februari, ss. 12-23

SFS 2013:801 Bibliotekslag

SFS 2021:4 Lag om särskilda begränsningar för att förhindra spridning av sjukdomen covid-19

Svahn, C. & Bolling, A. (2020). WHO: Världen står inför en pandemi. Dagens Nyheter. 11 mars. Tillgänglig: <https://www.dn.se/nyheter/vetenskap/det-betyder-ett-fn-besked-om-pandemi/> [Hämtad 2021-04-20]

Vetenskapsrådet (2002). Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Stockholm: Vetenskapsrådet. Tillgänglig via: https://www.vr.se/download/18.68c009f71769c7698a41df/1610103120390/Forskningsetiska_principer_VR_2002.pdf

Bilaga 1: Intervjuguide

Bakgrund

Berätta om dig själv, vilken är din yrkestitel och hur länge har du arbetat som det? Utbildning? Hur länge har du arbetat på din nuvarande arbetsplats? Särskilt ansvarsområde?

Bibliotekets digitala verksamhet innan pandemin

Hur arbetar ni med digitala frågor, vilken digital verksamhet bedriver biblioteket? (programpunkter, aktiviteter, samarbeten, utåtriktad verksamhet, dagliga verksamheten)

Vilka förutsättningar har biblioteket för digital verksamhet, vilka tekniska/digitala finns/erbjuds?

Vilka är de främsta digitala behoven/frågorna du möter hos användare och besökare?

Är det någon specifik användargrupp som i högre utsträckning vänder sig till biblioteket för att få hjälp med digitala frågor?

Vilka utmaningar för bibliotekets digitala verksamhet upplever du på din arbetsplats?

Biblioteket och digital verksamhet under pandemin

På vilka sätt har biblioteksverksamheten generellt påverkats under pandemin? (besökarantal, öppethållande, programverksamhet, förändrat arbetssätt)

Hur har arbetet med digital verksamhet och digitala frågor påverkats under pandemin: indragen verksamhet? erbjuder ni nya tjänster?

Har du märkt av nya digitala behov eller frågor bland användarna? Ökad/minskad efterfrågan?

Har du upplevt någon förändring av vilka användargrupper som vänder sig till biblioteket för att få hjälp med sina digitala behov/frågor?

Vilka eventuellt nya utmaningar för bibliotekets digitala verksamhet har uppstått under pandemin? Nya möjligheter?

Bibliotekens uppdrag nu och i framtiden

Hur ser du på folkbibliotekens digitala uppdrag, vilken roll har biblioteken när det gäller att främja människors digitala kompetens och digitala delaktighet? Har denna syn förändrats under pandemin?

Vilka förväntningar upplever du att samhället har på folkbiblioteken i dessa frågor? Stämmer de överens med din bild?

Finns det några lärdomar att dra utifrån (eventuella) förändringar som uppstått under pandemin eller av det senaste året i stort när det gäller bibliotekens digitala uppdrag?

Tror du att pandemin kommer att ha varaktiga konsekvenser för bibliotekens digitala verksamhet?

Övrigt

Finns det något utöver det vi pratat om som du skulle vilja tillägga?

Bilaga 2: Kontaktbrev och informerat samtycke

Hej [namn]!

Jag heter Malin Hyving och går masterprogrammet i ABM (Arkivvetenskap, Biblioteks- och informationsvetenskap, Museologi) på Lunds universitet. Jag skriver just nu min masteruppsats som handlar om folkbibliotekens digitala verksamhet och hur detta arbete påverkas av pandemin. Studien bygger på att jag gör intervjuer med 7-8 folkbiblioteksanställda, med fokus på frågor om deras uppfattning om och upplevelse av bibliotekens digitala uppdrag.

Intervjuerna beräknas ta 40-60 minuter och med din tillåtelse skulle jag vilja spela in intervjun. Intervjun kommer inte att spridas vidare, och de som deltar i intervjuerna kommer att anonymiseras. Deltagandet i undersökningen är frivillig och du har möjlighet att avbryta ditt deltagande i undersökningen om du så önskar. Samtliga inspelningar förstörs efter uppsatsens godkännande eller om en deltagare skulle avbryta sin medverkan på förhand. Med tanke på pandemin sker intervjuerna digitalt, och om du väljer att delta skickar jag en länk till ett videomöte för den tid vi kommer överens om.

Om du har frågor innan du bekräftar ditt deltagande, så ska jag besvara dessa efter bästa förmåga. Önskar du att delta i studien så skicka ett svar i vilket du bekräftar att du tagit del av informationen och ger ditt samtycke till att bli intervjuad. Om du är intresserad och har möjlighet att delta i undersökningen så är jag mycket tacksam.

Vänliga hälsningar,

Malin Hyving

E-mail: ma7576hy-s@student.lu.se

Telefon: 0730-55 36 46

Handledare: Lisa Engström, universitetslektor

Avdelningen för kulturvetenskap, Box 192, 221 00 Lund

E-mail: lisa.engstrom@kultur.lu.se

Telefon: 046-222 04 58