

Användarnas syn på fördelarna med IKT på offentliga bibliotek i Sverige

Slutrapport

Mars 2013

Susannah Quick, Gillian Prior, Ben Toombs, Luke Taylor och Rosanna Currenti



BILL &
MELINDA
GATES
foundation

Innehåll

Sammanfattning	4
1. Bakgrund och metod	6
2. Det svenska bibliotekslandskapet	8
3. Bibliotekschefer	9
4. Biblioteksanvändare	11

Författarnas tack

Rapportförfattarna vill tacka följande personer för insatser och hjälp som bidragit till projektets framgång:

Jan Braeckman	Bibnet	Belgien
Kelly Carey	GMMB	
Marcel Chirarov	Biblionet Romania	Rumänien
Mikkel Christoffersen	Kulturstyrelsen	Danmark
Giedrė Čistovienė	National Library of Lithuania (Litauens nationalbibliotek)	Litauen
Chris Coward	Technology and Social Change Group (TASCHA), Washingtons universitet	
Annie Dourlent	Bibliothèque publique d'information (offentligt bibliotek i Paris)	Frankrike
Elaine Fulton	Scottish Library and Information Council/CILIP in Scotland	Storbritannien
Francoise Gaudet	Bibliothèque publique d'information (offentligt bibliotek i Paris)	Frankrike
Robin Knowles	Civic Agenda (oberoende medborgarorganisation)	
Maciej Kochanowicz	Library Development Program, Information Society Development Foundation (biblioteksutvecklingsprogram)	Polen
Alexandre Lemaire	Fédération Wallonie Bruxelles Service de la lecture publique (Belgiens franskspråkiga gemenskap, avdelningen för folkbibliotek)	Belgien
Zdenek Matušik	Association of Library and Information Professionals of the Czech Republic (SKIP) (Tjeckiens biblioteks-och informationssammanslutning)	Tjeckiska republiken
Maria Antonia Carrato Mena	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (ministeriet för utbildning, kultur och idrott)	Spanien
Dan Mount	Civic Agenda (oberoende medborgarorganisation)	
Julia Nagy	GMMB	
Margarida Oleiro	Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas (generaldirektoratet för böcker, arkiv och bibliotek)	Portugal
Marjolein Oomes	Netherlands Institute for Public Libraries (nederländska institutet för offentliga bibliotek)	Nederländerna
Helen Osborn	Libraries NI (Nordirland)	Storbritannien
Kristine Paberza	State Agency "Culture Information Systems" (statligt organ för information och kultur)	Lettland
Jeremy Paley	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	
Stefano Parise	Comune di Milano (Milano kommun)	Italien
Aldo Pirola	Comune di Milano (Milano kommun)	Italien
Vasilis Polyhronopoulos	Total Quality Unit of Greek Academic Libraries	Grekland
Renata Sadunishvili	Oberoende konsult	Litauen
Janet Sawaya	Global Libraries, Bill & Melinda Gates foundation	
Miriam Schriefers	Deutscher Bibliotheksverband e.V. (tyskt biblioteksförbund)	Tyskland
David Streatfield	Konsult	
Ian Watson	Adult & Community Services Directorate, Lancashire County Council	Storbritannien
Barbro Wigell-Ryynänen	Undervisnings- och kulturministeriet	Finland
Branimira Vezhdarova	Glob@l Libraries – Bulgaria	Bulgarien
Anna Kåring Wagman	Svensk Biblioteksörening	Sverige
Helen Williams	CyMAL: Museums Archives and Libraries Wales	Storbritannien
George Zachos	Council of Libraries and Archives at the Ministry of Education	Grekland

Ansvarsfriskrivning

Rapporten är baserad på en undersökning med anslag från Bill & Melinda Gates foundation. De resultat och slutsatser som presenteras här är författarens egna och behöver inte spegla uppfattningar eller riktlinjer inom Bill & Melinda Gates foundation.

Sammanfattning

Syfte och undersökningsmetod

TNS, som är ett oberoende analysföretag med global närvaro, fick i uppdrag av Bill & Melinda Gates foundation att undersöka synen på offentliga bibliotek och hur de används i 18 EU-länder. Syftet med undersökningen var att få kunskap om hur offentliga bibliotek påverkar användarnas liv i EU.

I Sverige bestod projektet av en kvalitativ undersökning bland biblioteksanvändare och bibliotekspersonal.

I andra länder omfattade undersökningen även en utfrågning av ett representativt urval av befolkningen över 15 år, och en utfrågning av biblioteksbesökare och användare av publika datorer över 15 år som genomfördes i bibliotek.

Den här rapporten ger en kortfattad översikt av resultaten för Sverige.

Sammanfattning av resultaten

Antalet tillgängliga datorer och utbudet av program på biblioteken varierade med deras storlek. De större biblioteken hade upp mot 20 persondatorer och mer avancerade program som Photoshop. Biblioteken marknadsförde sina IKT-tjänster på en rad olika sätt, från att flagga för dem i den generella informationen om bibliotekets tjänster till, i ett fall, att delta i en regional reklamkampanj. En del riktade även in sig på särskilda användargrupper, som äldre. Bibliotekarierna uppmuntrade allmänheten att använda publika datorer genom att ge informellt, situationsanpassat stöd vid sidan av strukturerade kurser inom ett brett urval IKT-ämnen. Användarna ansåg över lag att personalen i biblioteken de besökte hade god IKT-kunskap. På samma sätt bedömde bibliotekscheferna att personalen var välutbildad med hög kompetens.

Bibliotekscheferna var stolta över att erbjuda allmänheten IKT-tjänster, då biblioteken har en viktig roll i att förbättra åtkomsten till IKT och dess många användningsområden. De upplevde att bibliotekens IKT-tjänster och stöd gav användarna möjlighet att stärka sitt självförtroende och kunnande, utveckla sin digitala kompetens och färdigheter inom e-kommunikation samt öka deltagandet i samhällslivet. Bibliotekens undervisning och support för IKT-användare var vanligen inte inriktade på politikområden som e-upphandling, e-affärer och sysselsättning. Personalen gav visserligen grundläggande råd och visade användarna hur de skulle hitta relevanta informationskällor online, men personalen ansåg att de här områdena var alltför komplicerade och fordrade expertråd från respektive myndigheter.

För framtiden önskade personalen framför allt ökade anslag för utbildning och för att uppdatera den nuvarande datorutrustningen.

Användarna, i både städer och mindre tätorter, hade en positiv syn på de bibliotek de besökte och uppskattade tillgången till IKT-tjänsterna. Många skäl uppgavs till biblioteksbesöken: gemenskapskänslan och bibliotekens funktion som social mötesplats, tillgången till information i en rad olika format samt utbudet av gratis IKT-tjänster, stöd och utbildning. Användarna värdesatte även den avskildhet som biblioteken erbjöd vid IKT-användning och trygghetskänslan av att kunna kalla på personalens hjälp när det behövdes. Äldre användare, framför allt, menade att den ökade IKT-kompetensen i samhället kräver att även de lär sig använda IKT för att hänga med och att de dragit nytta av bibliotekspersonalens stöd och undervisning. På ett mer allmänt plan ansåg användarna att bibliotekens IKT-tjänster är väsentliga för att trygga att alla har tillgång till samma möjligheter, så att även de som saknar resurser kan utnyttja IKT.

Användarna ansåg att tillgängligheten till datorer på deras bibliotek på det hela taget var god, om än mer begränsad under "rusningstid". Datorutrustningen bedömdes ha bra kvalitet, men somliga användare tyckte att programmen kunde vara modernare. Bredbandshastigheten ansågs över lag vara tillräcklig och pålitlig.

Användarna uppgav att bibliotekens IKT-tjänster har förbättrats med tiden, och att användarna har allt större frihet att utnyttja tjänsterna på egen hand.

Användarna redogjorde för många fördelar med IKT på biblioteket: De kunde hålla kontakten med släkt och vänner med e-post och Skype, och de kunde betala räkningar på nätet och utföra andra uppgifter på ett

enklare sätt. Färska användare ansåg att introduktionskurserna de deltagit i hade motiverat dem att fortsätta lära sig mer om IKT.

I likhet med bibliotekscheferna ansåg användarna att investeringarna bör öka framöver för att ytterligare främja social integration och berika människors liv. Många menade att det främsta hindret mot utnyttjandet av bibliotekens IKT-tjänster var bristande medvetenhet om att tjänsterna finns, och de förordade att marknadsföring av dessa skulle vara ett viktigt fokusområde för biblioteken.

1. Bakgrund och metod

1.1 Inledning

I Europeiska unionen (EU) har offentliga bibliotek länge haft en viktig samhällsuppgift genom att erbjuda fri tillgång till information och vägledning av utbildade bibliotekarier. De fungerar även som offentlig mötesplats. Eftersom ett verkligt deltagande i samhällslivet ställer allt högre krav på tillgång till digital information och resurser har många offentliga bibliotek i EU utvidgat sin verksamhet för att ge åtkomst till informations- och kommunikationsteknik (IKT) som datorer och internet.

Det finns allt fler belägg för att en allmän tillgång till IKT på olika sätt främjar människors ekonomi, hälsa, utbildning och sociala utveckling¹. Exempelvis rapporterade användarna av publika datorer i studien Global Impact Study on Public Access to ICTs, som omfattar fem utvecklingsländer, positiv påverkan inom kommunikation (79 %), utbildning (78 %), åtkomst till myndighetsinformation (40 %) och hälsa (37 %). Mer än 80 procent av de offentliga tjänsterna i EU är nu helt tillgängliga online,² men 2011 använde endast 41 procent av EU:s befolkning förvaltningstjänster elektroniskt.³ I dag får en del européer sin första erfarenhet av datorer eller internet på ett offentligt bibliotek och för somliga förblir biblioteket den enda plats där de har åtkomst till IKT (eller åtkomst utan att det blir för dyrt)⁴.

I Europa 2020-strategin för smart och hållbar tillväxt för alla har EU satt upp ambitiösa mål för många av de utvecklingsområden där tillgång till information kan göra nytta – särskilt sysselsättning, innovation, utbildning och social integration. EU:s medlemsstater väntas infria målen på dessa områden till 2020. Det finns tecken på att IKT-tillgång genom offentliga bibliotek kan bidra till att EU 2020-strategins mål för tillväxt, utbildning och sammanhållning förverkligas. Hit hör såväl milstolparna digital kompetens och integration, som beskrivs i digital agenda för Europa (ett av strategins sju flaggskeppsinitiativ), som informellt och icke-formellt lärande, som nämns i tre av de sju flaggskeppsinitiativen. På andra politikområden, till exempel när det gäller att främja en kvalificerad arbetskraft och koppla ihop personer med anställningstillfällen, är de offentliga bibliotekens roll kanske mindre uppenbar. I de fallen krävs mer data för att påvisa de offentliga bibliotekens betydelse och hjälpa dem säkra EU-stöd för sitt arbete.

Den här undersökningen, som innefattar rapporter både för hela EU och för enskilda länder, beställdes av Bill & Melinda Gates foundation för att belysa de offentliga bibliotekens roll som stöd för den ekonomiska och sociala politiken enligt EU 2020-strategin.

1.2 Undersökningsmål

Syftet med undersökningen var att förstå hur offentliga bibliotek påverkar användarnas liv i EU.

1.3 Undersökningsmetod

Undersökningen utfördes i följande 18 länder: Belgien, Bulgarien, Danmark, Finland, Frankrike, Grekland, Italien, Lettland, Litauen, Nederländerna, Polen, Portugal, Rumänien, Spanien, Storbritannien, Sverige, Tjeckien och Tyskland.

I Sverige hade studien följande omfattning:

- Fem enskilda personliga intervjuer eller telefonintervjuer med en bibliotekschef eller högre bibliotekschef på omkring 60 minuter var. Fyra gruppdiskussioner/fokusgrupper med åtta respondenter som använt IKT på ett offentligt bibliotek på omkring 90 minuter var. En av diskussionsgrupperna

¹ Se [The Global Impact Study of Public Access to Information & Communication Technology](#) om offentlig tillgång till informations- och kommunikationsteknik och dess omfattning, karaktär och påverkan. Studien undersöker vilken påverkan bibliotek, telecenter och internetkaféer har på en rad olika områden som kommunikation och fritid, kultur och språk, utbildning, arbete och inkomst, förvaltning och hälsa. Studien, som genomförts av gruppen [Technology & Social Change Group](#) (TASCHA) vid Washingtons universitet, ingår i ett bredare forskningsprojekt som stöds av Kanadas forskningscentrum [International Development Research Centre](#) (IDRC) med anslag från [Bill & Melinda Gates Foundation](#).

² 2010

³ 2011

⁴ Sciadas, G., med Lyons, H., Rothschild, C., & Sey, A. (2012). *Public access to ICTs: Sculpting the profile of users*. Seattle: Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.

bestod av användare som nyligen, under de senaste sex månaderna, använt IKT på biblioteket för första gången.

Fältarbetet organiserades nästan som fallstudier, eftersom deltagarna i varje diskussionsgrupp kom från samma bibliotek som bibliotekschefen.

I de andra länderna var undersökningen mer omfattande:

- Skrivbordsforskning användes för att sammanställa befintlig information om läget för de offentliga biblioteken.
- Undersökningen genomfördes i oktober/november 2012: Ett representativt urval av omkring 1 000 personer ur allmänheten över 15 år per land (17 816 i de 17 länderna) intervjuades om deras användning av bibliotek, datorer i bibliotek och deras syn på bibliotek. Därutöver genomfördes intervjuer i bibliotek, med omkring 800 personer per land som inte hade använt publika datorer i bibliotek (12 537 i de 17 länderna) och 800 som hade det (11 716 i de 17 länderna).
- Kvalitativt fältarbete: I varje land gjordes fem djupintervjuer om 60 minuter med bibliotekschefer och fyra gruppdiskussioner om 90 minuter med användare av publika datorer. Minst tre bibliotek var representerade i varje land, i både städer och mindre tätorter.

Undersökningsresultaten viktades så att slutresultaten blev representativa för befolkningen i varje land. Viktning tillämpades också så att ländernas vikt står i proportion till befolkningsstorleken i de paneuropeiska totalsiffrorna.

1.4 Respondentprofil

Nedanstående tabeller visar respondentprofil och användargruppernas sammansättning.

Tabell 1: Respondentprofil för djupintervjuerna

	Bibliotekschef/högre bibliotekschef	Stad/mindre tätort	Intervjudatum
1	Bibliotekschef	Mindre tätort	27 november
2	Bibliotekschef	Mindre tätort	28 november
3	Högre bibliotekschef	Mindre tätort	29 november
4	Högre bibliotekschef	Mindre tätort	29 november
5	Högre bibliotekschef	Stad	30 november

Tabell 2: Respondentprofil för gruppdiskussionerna

	Grupptyp: Användare/färsk förstagångs- användare	Berörd bibliotekschef (nummer ovan)	Stad/mindre tätort	Datum för diskussions- gruppen
1	Färsk förstagångsanvändar e	4	Mindre tätort	30 november
2	Användare	4	Mindre tätort	30 november
3	Användare	5	Stad	29 januari
4	Användare	5	Stad	5 februari

1.5 Rapporten

Rapporten ger en kortfattad översikt av resultaten för Sverige. För varje land har individuella rapporter utarbetats och därtill en övergripande rapport⁵. I rapporten använder vi följande definitioner:

- Med "bibliotek" avses ett offentligt bibliotek som är öppet för alla. Hit räknas inte skol-, högskole- eller universitetsbibliotek.
- "Bibliotekschef" avser den högsta chefen på ett bibliotek.
- Med "högre bibliotekschef" avses en bibliotekarie med ansvar för mer än ett bibliotek. Denna kan ha ansvar för ett antal filialbibliotek i en stad, eller för flera bibliotek inom ett större område, regionalt eller till och med nationellt.
- Med "användare/användning" avses utnyttjande av publika datorer för att få åtkomst till internet i ett offentligt bibliotek. Begreppet baseras på dem som svarade jakande på följande fråga:

Har du använt en publik dator på ett offentligt bibliotek för att få tillgång till internet under de senaste tolv månaderna? Hit hör inte användning av din egen dator eller smarttelefon i biblioteket.

- Med "färsk användare" avses deltagare som för första gången använt IKT på bibliotek under de senaste sex månaderna.

2. Det svenska bibliotekslandskapet

Det svenska biblioteksnätverket omfattar 290 kommunala bibliotekssystem, omkring 4 000 skolbibliotek, 100 sjukhusbibliotek (främst kombinerade bibliotek med en allmän och en medicinsk del), ett nationalbibliotek (Kungliga biblioteket), 38 universitets- och högskolebibliotek samt omkring 75 special- och myndighetsbibliotek. Därtill finns 20 läns-/regionbibliotek, tre länecentraler och ett depåbibliotek som förstärker det offentliga bibliotekssystemet. Myndigheten för tillgängliga medier (MTM, tidigare TPB) ger tillgång till material för personer med läsnedsättning.

Under 2011 genomfördes 78,6 miljoner lån från folk-, universitets-, sjukhus- och specialbibliotek. Av dessa gjordes 69,7 miljoner lån från folkbiblioteken, 9,5 miljoner från universitets- och specialbibliotek och 1,1 miljoner från sjukhusbibliotek. (Siffror från skolbibliotek är inadekvata och rapporteras därför inte.) Utöver lån av fysiska medier rapporterade forskningsbiblioteken 61 miljoner sökningar och nedladdningar. De uppgav även att 80 procent av mediekostnaderna nu går till elektroniska resurser. Biblioteksstatistiken för 2011 visar tydligt att e-böcker står för ett ökande antal lån.

⁵ Quick, Prior, Toombs, Taylor och Currenti (2013): *Cross-European survey to measure users' perceptions of the benefits of ICT in public libraries* (finansierad av Bill & Melinda Gates foundation).

Folkbiblioteken rapporterade 651 000 lån för 2011, jämfört med 466 000 året före.

Kommunerna ansvarar för folk- och skolbiblioteken, medan regionala bibliotek främst finansieras av landstingen och forskningsbiblioteken direkt eller indirekt av staten. Sjukhusbiblioteken finansieras av sjukvårdsmyndigheterna, vanligen landstingen. Bibliotekslagen, som infördes 1997, reglerar uppdrag och ansvarsfördelning för samtliga offentligt finansierade bibliotek.

Bibliotek som finansieras med allmänna medel är i princip öppna för alla. Det innebär att allmänheten har tillgång till Kungliga biblioteket och universitetsbiblioteken samtidigt som allmänna bibliotek även är öppna för studerande.

Som en följd av den tekniska utvecklingen har gränserna mellan de olika bibliotekstyperna suddats ut. Tack vare nya sökverktyg har bibliotekssamlingarna blivit synligare och tillgängligare. Biblioteksanvändare brukar välja det bibliotek som ligger närmast eller är mest praktiskt oberoende av finansiella eller administrativa gränser. Hittills har studerande hittat vägen till folkbiblioteken, men allmänheten har ännu inte hittat till akademiska institutioner i samma utsträckning.

3. Bibliotekschefer

3.1 Bibliotekariernas roll

Bibliotekschefernas uppgift är att utveckla it-avdelningen och digitala tjänster samt att anordna evenemang. Dessutom har de ett övergripande ansvar för personal och finanser. Två respondenter var högre bibliotekschefer med ansvar för såväl huvudbiblioteket som ett antal filialer på orten. Flertalet deltagare hade innehaft sina tjänster i ett eller ett par år, men en högre bibliotekarie hade haft sin befattning i drygt åtta år.

3.2 Biblioteken

Biblioteken och de orter där de är belägna kan beskrivas på följande sätt:

Bibliotek 1: Detta lilla bibliotek hade en deltids- och tre heltidsanställda. Biblioteket ligger i ett medelinkomstområde med en gammal verkstads- och skogsindustri. Utbildningsnivån är relativt låg. Många invånare hade bott och arbetat där i flera generationer och det fanns inte många invandrare, trots två flyktingförläggningar för ensamkommande flickor i närheten.

Bibliotek 2: Det här biblioteket finns i en industristad med många ledande företag och en hamn som har stor betydelse för orten. Under vintern är det ett litet samhälle med få invånare men på sommaren besöks platsen av ett stort antal turister. Utbildningsnivån är något under genomsnittet.

Bibliotek 3: Biblioteket hade 15 anställda och omkring 7 300 besökare om året. Det är beläget i ett traditionellt arbetarklassområde med en stor landsbygdsbefolkning. Flertalet hade arbetat inom industri och jordbruk, men på senare tid har området växt till en större kommun tack vare goda pendlingsmöjligheter till en större stad i närheten.

Bibliotek 4: I det här biblioteket arbetade 23 bibliotekarier och biblioteksassistenter. Området betraktades som relativt förmöget med få invandrare.

Bibliotek 5: Det här stadsbiblioteket hade ett antal filialer med 120 anställda och 4,5 miljoner besökare per år. Under 2011 använde 140 000 personer i staden ett bibliotekskort. Staden där biblioteket ligger är stor men segregerad.

3.3 IKT-hårdvara/-mjukvara

Antalet publika internetdatorer varierade med bibliotekens storlek och antal användare: från fem i det minsta biblioteket till 20 i stadsbibliotekets största filial. En del bibliotek tillhandahöll bärbara datorer för kursdeltagare

och studerande. De större biblioteken hade läs-och iPad-plattor. I samtliga bibliotek fanns programmen MS Office, Windows XP, Skype, Google Chrome och Internet Explorer. De större biblioteken hade även mer specialiserade program som Photoshop och InDesign, läsprogram ("Anis") och talsyntesprogram. Alla bibliotek hade bredbandsuppkoppling, men personalen i de mindre biblioteken tyckte att anslutningen var långsam. Ett större bibliotek leasade alla sina datorer, som byttes ut vart tredje år då även programmen uppdaterades.

3.4 Öka IKT-användningen

Bibliotekscheferna ansåg att IKT-tjänster ingår i deras bredare uppdrag att ge allmänheten tillgång till information och kunskap. De hade märkt ett växande behov av annat än datortillgång och mött detta med att erbjuda olika utbildnings- och stödtjänster. Biblioteken, menade man, har en roll i att förhindra att grupper som saknar tillgång till IKT ställs utanför samhället.

Cheferna beskrev olika arbetssätt för att öka IKT-utnyttjandet bland användarna. Ett av de mer ambitiösa exemplen var den regionala kampanjen "Internet för alla" som ett medelstort bibliotek deltog i 2009.

Kampanjen, som drevs i samverkan med olika välfärdsmyndigheter, väckte de lokala mediernas intresse för IKT på biblioteken. Den omfattade en rad olika områden där IKT kan brukas, som hälsa, arbete och myndighetskontakter. Kampanjen fortsatte under 2010 med ämnen som resor, hälsa och onlinehandel.

Chefen för ett mindre bibliotek ansåg det vara för litet för att sponsra reklamkampanjer, men han var synlig i olika politiska sammanhang och nätforum. Ett annat bibliotek i en mindre stad hade köpt nya bärbara datorer för användning utanför biblioteket. Chefen berättade att allmänhetens uppskattning hade gjort det lätt att väcka intresse för andra IKT-tjänster. Alla bibliotek informerade sina användare om IKT-möjligheterna och såg detta som en del i ansträngningarna att främja bibliotekstjänster generellt. Biblioteksevenemang, som IKT-kurser i vissa bibliotek, annonserades.

I syfte att locka specifika grupper, exempelvis äldre, hade ett bibliotek lyft fram grundläggande IKT-funktioner som internet, e-post, Skype och onlinekataloger för att visa att de är mindre skrämmande och mer lättanvända än vad många tror. Ett annat bibliotek hade en medarbetare som på heltid introducerade invandrare till bibliotekstjänster, däribland IKT-tjänster.

3.5 IKT-tjänster

Biblioteken erbjöd användarna informellt, situationsanpassat IKT-stöd såväl som mer formell undervisning i IKT. Alla bibliotek kunde erbjuda drop in- eller ad hoc-stöd. Användarna kunde även boka tid med en bibliotekarie för att få tillräcklig tid för hjälp med något intresseområde. Strukturerade kurser erbjöds inom bland annat internet i vardagslivet, appar för smarttelefoner, läsplattor, bildredigering, sociala medier och internetsökning. En del av dessa vände sig mot specifika grupper, som internet för äldre.

Hur mycket utbildning och stöd biblioteken kunde ge avgjordes av deras storlek. Det största biblioteket i undersökningen erbjöd kurser på särskilda teman som släktforskning, hälsa, bankärenden samt resor och biljetter. Kurser om bankärenden via internet ordnades ibland i samarbete med banker. Det biblioteket erbjöd även hjälp och råd kring användning av teknik som inte tillhandahölls av själva biblioteket, som mobiltelefoner och e-böcker. Ett mindre bibliotek hade däremot inte tillräckliga resurser för att erbjuda strukturerade kurser, och angav personalbrist och visst motstånd bland medarbetarna mot IKT-kurser och support som skäl.

3.6 Bibliotekspersonal

Över lag ansåg bibliotekscheferna att personalen var välutbildad och kunnig inom IKT. I många bibliotek hade personalen deltagit i formella kurser, organiserade internt eller i samarbete med leverantörer av vuxenutbildning, där de lärt sig hur man laddar ned material och använder pekplattor, wifi och Skype. Utbildningen skedde löpande och hade ökat personalens självförtroende i att hjälpa användarna med deras IKT-frågor. Bland annat hade personal på ett bibliotek nyligen deltagit i en kurs om sociala medier. I ett bibliotek arbetade it-bibliotekarier med särskilt god IKT-kompetens några timmar i veckan för att hjälpa användarna. I ett annat bibliotek hade 60 procent av personalen en universitetsutbildning i informationsvetenskap och

samtliga bibliotekarier hade fått utbildning i hur man överför information och tillhandahåller informationstjänster.

3.7 Fördelar och konsekvenser för användare

Bibliotekscheferna uppgav att de erbjuder användarna stöd för **medborgardeltagande** genom informell hjälp och råd med sådant som myndigheters webbplatser, bloggar och internetbanker. Det här ansågs särskilt värdefullt för användare som nyligen flyttat till Sverige, eftersom de fick hjälp att lära känna det svenska samhället och dess funktioner.

Stöd till **digital läskunnighet** gavs i form av IKT-kurser, såväl som genom informell rådgivning och hjälp med att utföra uppgifter på datorer. Kurserna uppfattades även som en del i ett **livslångt lärande**.

"Fördelarna med strukturerad undervisning är att man kan öva på en djupare nivå. Deltagarna kan lära sig saker de kanske inte tänkt på och har möjlighet att reflektera inför nästa kurstillfälle." (Högre bibliotekarie, kvinna, stad, Sverige)

Hjälp med att hitta **arbete** erbjöds i varierande omfattning beroende på bibliotekens storlek. Mindre bibliotek gav sällan hjälp på det här området och menade att det var en uppgift för andra organisationer. Ett större bibliotek bistod emellanåt med att skriva meritförteckningar och lämna in arbetsansökningar. Det hade även en avdelning som inriktade sig på användare som önskade starta **företag**.

E-upphandling erbjöds inte som något formellt utbildningsområde, men användare kunde vid behov och från fall till fall få hjälp av bibliotekspersonalen.

Enligt bibliotekscheferna var några av de viktigaste vinsterna med bibliotekspersonalens stöd ökat självförtroende inom IKT-användning och de sociala möjligheter som onlinekommunikation ger.

"Det bästa exemplet är damen som fann en vän hon länge sökt efter och som hon slutligen hittade genom en amerikansk webbplats. Det är de här ögonblicken vi kämpar för, att få människor intresserade av våra tjänster och att visa dem de möjligheter som nätet ger." (Högre bibliotekarie, kvinna, tätort, Sverige)

3.8 Kommunikation

Flertalet biblioteksanställda hade kontakt med andra bibliotek från en gång i månaden till en eller ett par gånger om året, och kommunicerade internt med ledningsgruppen, arbetskamrater och it-enheten. De hade även förmedlat sin syn på fördelar och konsekvenser av IKT på offentliga bibliotek till en bredare krets, däribland lokala medier, Senior nätverket, Komvux, kulturkommittéer och andra relevanta partner.

Informationen hade tagits emot väl av partnererna, men bibliotekscheferna ansåg att de måste anstränga sig för att förklara sin roll i samhället och motivera kostnaderna för dyrare tjänster som e-böcker. De ansåg att de fick arbeta hårt för att marknadsföra sig själva och sina nya hjälpmedel.

3.9 Framtiden

Den allmänna synen på framtida finansiering var att anslagen bör öka. Det krävs för att biblioteken ska kunna erbjuda datorutrustning och program som användarna själva inte har råd med, ge stöd och stärka personalens IKT-kompetens. En bibliotekschef hade avvikande uppfattning och ansåg att anslagen borde ligga kvar på dagens nivå, eftersom IKT-utrustning snabbt blir föråldrad och impopulär.

"Skälet till att anslagen bör förbli desamma är att erfarenheten lärt mig att man måste vara försiktig med investeringar. För några få år sedan var läsplatser populära, men i dag är de inte alls lika lockande." (Bibliotekschef, man, tätort, Sverige)

"Det är oerhört angeläget att få ökade anslag. Vi bör kunna erbjuda datorprogram för alla [även om de är] lite dyrare. Program som gör det möjligt att redigera musik och bilder och utveckla sin personliga kreativitet är viktiga. Om man har ekonomiska problem kan det vara för dyrt att ha bredband hemma."
(Högre bibliotekarie, kvinna, Sverige)

4. Biblioteksanvändare

4.1 Att använda IKT på biblioteket

Användarna rapporterade att de utnyttjade biblioteket med varierande frekvens utifrån sina behov, från dagligen till en gång i månaden. De begagnade sig av bibliotekets IKT-tjänster för en rad aktiviteter, som att låna ljudböcker och e-böcker, skriva ut eller kopiera dokument, söka i bibliotekets databaser, surfa på internet, leta information om olika intresseområden och studera. De besökte också biblioteket för att gå på föreläsningar och delta i strukturerade kurser (särskilt färska användare) och få råd från personalen.

En del mer erfarna användare utnyttjade bibliotekstjänsterna för att låna om eller ladda ned e-böcker från sina hemdatorer. Färska användare kom till biblioteket för att få hjälp när de för första gången skulle skriva ut eller kopiera, använda wifi eller Google eller betala räkningar via internet.

Användarna bedömde i allmänhet bibliotekspersonalen som mycket vänlig, omtänksam och hjälpsam och värdesatte biblioteken som en träffpunkt för sociala aktiviteter.

"Personalen är väldigt hjälpsam. Jag är intresserad av litteratur och släktforskning och de tar fram material som är svårt för mig [att hitta]. De är duktiga på att hitta källmaterial. Jag brukar komma hit på onsdagar, eftersom jag då får så god och kunnig hjälp med både släktforsknings- och it-frågor."
(Användare, man, stad, 42, Sverige)

Färska användare, som lärt sig använda datorer genom bibliotekskurser, uppgav att de hade vänt sig till biblioteket då de kände en press att lära sig använda IKT-tjänster för att kunna delta i samhällslivet och hänga med i den tekniska utvecklingen. De kände sig trygga med bibliotekets tjänster, eftersom de visste att de kunde få hjälp av personalen. Det ansågs viktigt att tjänsterna var gratis, men det var lika betydelsefullt att det fanns hjälpsam och kunnig personal som kunde vägleda dem vid behov.

"Jag tycker att det är perfekt. Min oro för att använda datorer, och att veta att det finns hjälp att få gör att jag känner mig lugn." (Färsk användare, kvinna, tätort, 79, Sverige)

Användare i städerna tillade att det sparade tid att ha all information de behövde samlad på ett ställe och upplevde också att biblioteket var en plats där de kunde träffa andra och umgås.

I regel beskrev användarna biblioteksmiljön i positiva termer, med ord som lugnt, välorganiserat, trevligt, ljust och välbeläget. På samma sätt berömde de flesta biblioteken för god service, bra handledning, hjälpsam personal och tillgänglighet för alla. Ett fåtal användare beskrev dock biblioteksatmosfären som opersonlig, institutionell, intetsägande, färglös och föråldrad.

Biblioteket står sig väl i förhållande till andra platser där IKT finns att tillgå. Fördelarna jämfört med att använda datorer hemma uppgavs vara flera: lättare att få hjälp och stöd, pålitligare utrustning (som skrivare), tillgång till utrustning för ett större antal ändamål (skanning, utskrift, kopiering etc.) och möjligheten att vara tillsammans med andra (särskilt för dem som var socialt isolerade).

"Det finns en social komponent. När man varit sjukskriven en längre tid känns det skönt att vara omgiven av andra." (Användare, kvinna, stad, 37, Sverige)

"Det finns olika hjälpmedel under ett tak. Man kan både skriva ut, kopiera och skanna på en och samma plats. Man kanske har en av de här apparaterna hemma, exempelvis en skrivare, men ingen kopiator eller skanner. Man kan göra allt på en gång." (Användare, kvinna, stad, 37, Sverige)

Jämfört med en väns eller en släktings hem, eller en arbetsplats, ger biblioteken avskildhet. Där kan man utföra uppgifter som man kanske inte vill att andra ska känna till, som bankärenden eller jobbansökningar. Trots att wifi-tjänster användes fanns ändå vissa farhågor för it-säkerheten och potentiella hackers.

"Man vill inte visa andra vad man håller på med. Det kan vara jobbansökningar eller finansiella saker som jag inte vill att alla ska se." (Användare, kvinna, stad, 56, Sverige)

"Jag kände mig verkligen otrygg med att använda bibliotekets öppna nätverk. Jag var osäker på vem som kunde se, så jag slutade använda det. Jag visste inte om någon kunde använda bibliotekets nätverk för att få åtkomst till min dator." (Användare, kvinna, stad, 37, Sverige)

Jämfört med internetkaféer erbjöd biblioteken billigare (eller kostnadsfria) tjänster.

4.2 IKT-hårdvara/-mjukvara på biblioteket

I allmänhet visste inte användarna exakt hur många datorer som fanns att tillgå i deras bibliotek, men tillgängligheten ansågs över lag god, om än mer begränsad under "rusningstid".

"Jag tycker att det fungerat bra, men jag har varit där på dagen, runt tolv, ett och det brukar inte vara så mycket folk där då. Det varierar nog." (Användare, kvinna, stad, 37, Sverige)

Bibliotekens datorutrustning bedömdes i allmänhet ha bra kvalitet, men en del användare tyckte att programmen kunde vara modernare. Några få som var bekanta med Mac menade att det var svårt att arbeta med pc, vilket var den enda tillgängliga datortypen i biblioteken.

"I regel är bara pc tillgängliga och jag är van att arbeta i Mac-miljö. Det känns konstigt." (Användare, kvinna, stad, 47, Sverige)

Bredbandshastigheten ansågs över lag vara tillräcklig och pålitlig.

4.3 Personal som tillhandahåller IKT-support till användarna

I alla bibliotek visste användarna att det fanns personal som kunde hjälpa dem med informella råd och undervisning i IKT, och de kunde namnge en rad olika IKT-kurser som biblioteket erbjöd, däribland kurser i datorer för nybörjare, släktforskning, konsthistoria, sociala medier, Skype och e-post. Användarna hade även fått informell hjälp med en rad olika saker, som att använda e-böcker, göra bankärenden på nätet, skriva ut, skanna och använda egna privatägda apparater. I ett bibliotek i en mindre tätort hade några deltagare fått hjälp i hemmet.

"Jag fick lära mig att skriva ut på båda sidor, skrivaren var inte inställd på det. Om jag inte hade fått hjälp skulle det ha blivit dubbelt så dyrt och dessutom är det onödigt att slösa papper med tanke på miljön." (Användare, kvinna, stad, 47, Sverige)

Den samlade synen på personalen var att den var hjälpsam, vänlig och kompetent, vilket man satte stort värde på.

"Jag planerade en busstur till en annan stad och eftersom turlistan bara finns på nätet gick jag till biblioteket och fick hjälp av it-supporten. De var så vänliga och skrev ut tidtabellen." (Färsk användare, man, tätort, 63, Sverige)

Ett fåtal deltagare undrade dock om det inte skulle vara bättre med skriftliga instruktioner till en del tjänster, i stället för att behöva be personalen om hjälp.

"Det känns som om det är något hemligt. Här är en skrivare och här en skanner, men om du vill använda dem måste du tala med personalen så att de får lite återkoppling. Om det hade funnits ett informationsblad om hur man skannar hade resultatet varit detsamma." (Användare, man, stad, 70, Sverige)

4.4 Medvetenheten om de tjänster som biblioteket tillhandahåller

Användarnas medvetenhet om vilka kurser som deras bibliotek erbjuder var hög, med undantag av "strukturerad utbildning i sociala medier" och "källkritik och granskning" (inget av dessa ämnen ansågs vara av större värde eller intresse för användarna). Kunskapen om de aktiviteter som biblioteket ordnade var också hög, såsom föredrag, klädbytdagar, läxhjälp och introduktionskurser till allt det biblioteket erbjuder. Trots det ansågs det främsta hindret för att använda IKT-tjänster på bibliotek vara bristande medvetenhet bland andra om att tjänsterna finns, vilket fick användarna att betona vikten av att marknadsföra bibliotekstjänsterna.

4.5 Erfarenheter och resultat av att använda IKT på biblioteket

IKT-tjänster har blivit mer lättillgängliga med tiden. De kan nu utnyttjas utan att någon anställd är närvarande och användarna kan förboka datorer. Persondatorer har blivit mer åtkomliga. I takt med att IKT blivit tillgängligare har både personal och användare blivit mer välinformerade om IKT-tjänster än de var tidigare.

*"Första gången jag använde en dator på biblioteket fanns den i ett låst rum. Man måste ha någon bredvid sig men i dag är allt annorlunda. Folk är mycket mer hemmastadda med tekniken."
(Användare, kvinna, 37, Sverige)*

*"Det finns en skillnad. Förr var allt mer komplicerat när man använde systemet för första gången med en rad regler och bestämmelser. Man måste också ha någon bredvid sig, det var så krångligt. Så är det inte i dag. Tekniken är mycket mer användarvänlig. Man laddar bara ett kort eller något. Att det nu är så smidigt gör stor skillnad."
(Användare, man, stad, 62, Sverige)*

*"Jag kommer ihåg att man inte kunde boka och eftersom det bara fanns en dator måste man köa. Det fanns en tidsgräns på 30 minuter, så man kunde få vänta i två timmar för att använda datorn en halvtimme. Nu finns det alltid lediga datorer."
(Användare, kvinna, stad, 47, Sverige)*

Användarna rapporterade många fördelar med IKT på biblioteket. De kunde lättare hålla kontakten med släkt och vänner med e-post och Skype, och de kunde betala räkningar på nätet och utföra andra uppgifter på ett enklare sätt. Färska användare ansåg att introduktionskurserna de deltagit i hade motiverat dem att fortsätta lära sig mer om IKT.

Många redogjorde för framsteg de var särskilt nöjda med, som att bli kunnigare och mer oberoende IKT-användare. Andra effekter var att hitta okända släktingar, säkra hyresavtal för en lägenhet och lära sig göra effektivare internetsökningar.

*"Jag kände mig nöjd när jag förstod hur man söker efter artiklar och använder databaserna. Jag behöver inte fråga om hjälp, så allt går mycket fortare."
(Användare, kvinna, stad, 37, Sverige)*

*"Det var verkligen nyttigt att lära sig använda sökord. Det var skolbibliotekarien som lärde oss det. Eftersom det finns sådana enorma mängder information måste man kasta ut ett nät som kan fånga in de rätta svaren. Som man frågar får man svar. Så nu behöver jag inte lägga så mycket tid på att söka, det är betydligt effektivare."
(Användare, kvinna, stad, 56, Sverige)*

*"Så var det för mig med släktforskningen. En bibliotekarie hjälpte oss att hitta en hel släktgren som vi inte kände till. Tack vare det kunde en besvärlig arvsfråga lösas. Det berörde många människor."
(Användare, man, stad, 62, Sverige)*

*"Jag fick hjälp med att faxa från biblioteket. Det är ett tag sedan nu, men det gjorde att jag fick ett lägenhetskontrakt i Stockholm – vilket är omöjligt. Så ITK-hjälpen jag fick räddade mig verkligen. Jag hade bara en timme på mig."
(Användare, kvinna, 37, Sverige)*

På ett mer allmänt plan uppskattade användarna bibliotekens IKT-tjänster och stöd för att fri åtkomst till internet och support främjar social integration, särskilt för grupper som annars kanske skulle ha utestängts från IKT-användning, som äldre och lågavlönade. Användarna ansåg att det skulle få betydande negativa konsekvenser om bibliotekens IKT-tjänster inte längre var tillgängliga, eftersom de som inte kan få tillgång till IKT på annat sätt skulle missgynnas.

"Det är sorgligt att tänka sig att det kan finnas personer som vill lära sig att använda en dator, men som inte har möjlighet på grund av att de inte har råd eller ingen som kan hjälpa dem." (Användare, man, stad, 47, Sverige)

"Ja, det är så viktigt att kunna använda internet i dag. Det är många tjänster som fordrar internet, exempelvis är det nästan omöjligt att utföra bankärenden om man inte har internet eller tillgång till e-post. Det blir allt svårare att klara sig i samhället utan att veta hur man använder systemet." (Användare, man, stad, 42, Sverige)

4.6 Framtiden

Alla deltagare planerade att använda bibliotekens IKT-tjänster i framtiden, och färskare användare var särskilt angelägna att utveckla sina kunskaper ytterligare genom att delta i kurser. Mer erfarna användare ville skaffa sig mer avancerade färdigheter som att ladda ned e-böcker, använda Photoshop och lära sig mer om bibliotekets databas. Man rekommenderade att biblioteken fortsätter att utvecklas som mötespunkt för människor och ge tillgång till kostnadsfria tjänster, och att medel ska finnas för att uppgradera datorutrustningen och programmen.

Till användarnas prioriteringar för framtida utveckling hörde mer supportpersonal, uppgradering av datorutrustningen och programmen samt utbildning av personal för att stärka deras IKT-kompetens och kunskapsbas. I mindre tätorter ansåg användarna att sådana förbättringar skulle främja social integration och få med fler användare i samhällsutvecklingen, samt göra det möjligt för dem att dra nytta av IKT utan att behöva resa till tätorter. Urbana användare trodde också att bibliotekens IKT-tjänster skulle främja social integration, särskilt av lågavlönade grupper. Andra förslag var att biblioteken bör tillhandahålla fler fotoredigeringsprogram och separata rum för användare som behöver avskildhet för att utföra uppgifter som att skriva jobbansökningar.

"Licenser för bildredigeringsprogram och liknande programvara så att folk inte behöver ha dem hemma. Då kan man gå till biblioteket och använda Photoshop, eftersom det är ett dyrt program som många vill använda men inte har råd med." (Användare, kvinna, 37, Sverige)

"Nya datorer. Jag bor i Biskopsgården och där fyller biblioteken ett behov för dem som inte har råd med en dator hemma. Där kan barnen vara med sina vänner, vilket i sin tur minskar segregationen." (Användare, kvinna, stad, 37, Sverige)