

KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT
2019

De digitala folkbibliotekarierna
- hur folkbibliotekarier skapar mening av sin roll i det digitala
uppdraget

KARIN THOMASDOTTER



HÖGSKOLAN I BORÅS
VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Karin Thomasdotter

Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel: De digitala folkbibliotekarierna - hur folkbibliotekarier skapar mening av sin roll i det digitala uppdraget

Engelsk titel: The digital public librarians - how public librarians make sense of their role in the digital mission

Författare: Karin Thomasdotter

Färdigställt: 2019

Abstract: The purpose of this study is to create a greater understanding of how public librarians view their digital literacy and make sense of their role in library activities, with the purpose to increase other peoples digital literacy. An increasing need for digital literacy have influenced public library activities and the profession of public librarians and their need for digital skills. This makes it important to consider professionals perspectives on digital literacy. The research questions are: How do public librarians view their digital literacy? How do public librarians create sense of their role in activities aimed at increasing the public's digital literacy? How do public librarians experience the expectations on public libraries to increase digital literacy activities? The empirical material was collected using semi-structured interviews with five librarians and analyzed using qualitative content analysis. The theory used for analyzing the results is Karl E. Weicks theory on sensemaking in organizations. The study concludes that public librarians view digital literacy as a natural part of their profession and the digital skill set as sufficient in order to manage the daily tasks. The librarians make sense of their role especially by drawing clues from the context and by earlier sensemaking processes. The study also concludes that the librarians see the expectations on increasing digital literacy activities as challenging in several different ways.

Nyckelord: Digital kompetens, meningsskapande, folkbibliotek, folkbibliotekarier, digital kunskap.

Innehållsförteckning

1. Inledning	1
1.1 Problemformulering.....	3
1.2 Syfte.....	3
1.3 Frågeställningar.....	3
2. Tidigare forskning	4
2.1 Bibliotekarieprofessionen	4
2.2 Folkbibliotekariers digitala kompetens.....	6
2.3 Folkbibliotekens roll i ett digitaliserat samhälle.....	7
3. Weicks teori om meningsskapande	10
3.1 Processens sju egenskaper	10
4. Metod	13
4.1 Semistrukturerade intervjuer som metod för insamling av empiri	13
4.1.1 Val av intervjupersoner.....	14
4.2 Kvalitativ innehållsanalys som metod för analys av empiri.....	14
4.3 Etiska överväganden	15
5. Resultat och analys	16
5.1 Det digitala arbetet.....	16
5.2 Organisatoriska mål	17
5.3 Den digitala kompetensen.....	19
5.3.1 Naturligt och intressant	20
5.4 Den digitala rollen.....	21
5.5 Upplevda förväntningar	22
5.5.1 Bibliotekens uppdrag.....	23
5.6 Sammanfattning	25
6. Diskussion	26
6.1 Bibliotekarieprofessionen	26
6.2 Folkbibliotekariers digitala kompetens.....	27
6.3 Folkbibliotekens roll i ett digitaliserat samhälle.....	28
7. Slutsatser	29
7.1 Förslag till fortsatt forskning	30
Källförteckning	31
Bilaga 1 - Intervjuguide	34

1. Inledning

Digital utveckling har i mångt och mycket förändrat samhällets kommunikativa förutsättningar. Idag finns det möjlighet för fler människor att enkelt själva ta del av, producera, kommentera, sprida och dela information av olika slag. Digitala tjänster har gjort det enklare att delta i det demokratiska samtalet och förbättrat möjligheterna att bilda opinion, men de har samtidigt förenklat spridning av desinformation, propaganda och näthat (Carlsson, 2018; Kulturdepartementet, 2018a; Petersson, 2018). Klimatet i det demokratiska samtalet har blivit tuffare och det finns människor som undviker att vara med på grund av rädsla för hot och hat (Kulturdepartementet, 2018a, s. 32).

Biblioteks- och informationsforskarna Rivano Eckerdal och Sundin, författare till *Medie- & informationskunnighet – en forskningsantologi* (2014), menar att medie- och informationskunnighet (MIK) är en naturlig del av bibliotekariers professionella kunskaper (s. 5). Digitaliseringen har pågått en tid och utvecklingen går hela tiden snabbt framåt. Denna utveckling påverkar hur folkbibliotek och folkbibliotekarierna förstår sitt uppdrag, en förståelse som är föränderlig, även om ämnet inte är nytt inom verksamheten. Det som däremot är relativt nytt är det sätt som det beskrivs vara en del av folkbibliotekens prioriterade område. MIK har länge varit en sak för de olika utbildningsbiblioteken som redan systematiskt arbetar med att göra barn, unga och vuxna mer kunniga inom de områden som MIK innefattar - däribland digital kompetens (Rivano Eckerdal & Sundin, 2014). Under de senaste åren har det dock blivit tydligt att frågor som berör digital kompetens kopplat till *folkbibliotekens* arbete har tagit större plats i Sverige på en högre nivå. Bibliotekens uppdrag att stärka människors kunskaper och färdigheter om medier och information är grundläggande enligt bibliotekslagen. Lagen säger att ”Folkbiblioteken ska verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet.” (Bibliotekslag, SFS 2013:801). Hur det ska ske är däremot inte styrt. Ämnet har i olika utsträckning behandlats på politisk nivå, av olika myndigheter och institutioner i rapporter, utredningar och andra dokument.

Flera rapporter, studier och utredningar har nyligen publicerats på ämnet folkbibliotekens uppdrag i det digitaliserade samhället. Däribland ett regeringsuppdrag som initierades 23 augusti 2018 som pekade på behovet av att använda sig av biblioteksväsendet för att öka människors motståndskraft mot desinformation, propaganda och näthat - till exempel genom MIK (Kulturdepartementet, 2018b). Norberg (2017) är verksam folkbibliotekarie och har på uppdrag av SKL, Digidelnätverket och Kungliga biblioteket (KB) gjort en kartläggning som visar att Sveriges folkbibliotekarierna redan gör ett omfattande arbete för att öka människors digitala kompetens. Folkbibliotek i 210 kommuner deltog i kartläggningen och resultaten visar att 80 % av dessa redan erbjuder aktiviteter som har syftet att öka människors digitala kompetens och delaktighet (Norberg, 2017, s. 12).

I en annan studie som är relevant i sammanhanget är gjord av Grenholm (2018), bibliotekskonsulent vid Regionbibliotek Uppsala, och redovisar resultatet av ett

självskattningstest som utformades inför projektet ”Digitalt först med användare i fokus”, för att inventera bibliotekspersonalens nuvarande kunskaper, kompetensluckor och förutsättningar (s. 3). Resultatet visade att kompetensen att analysera och bearbeta information, samt kommunikation och samarbete, skattades relativt högt. Området där folkbibliotekspersonal skattade sin kompetens lägst var säkerhet, vilket till exempel innefattar att skydda digital utrustning från oönskad åtkomst (Grenholm, 2018, s. 7).

Ämnet är även centralt i utkastet till den nationella biblioteksstrategin som författats av Fichtelius, Persson och Enarson (2018). I utkastet beskrivs det digitaliserade samhället som ett potentiellt hot mot demokratin och biblioteken beskrivs ha en viktig och utmanande roll att spela. Att biblioteken satsar mer på digitala tjänster är en central fråga för att bevara det demokratifrämjande uppdraget och för att skapa förnyad relevans för bibliotekens existens, menar Fichtelius et al. (2018, s. 41).

Sammanfattningsvis visar en mängd olika rapporter, studier, utredningar och satsningar på 1) att desinformation och propaganda kan vara ett hot mot demokratin, 2) att människor behöver bli mer digitalt kompetenta, 3) att biblioteken är en plats där människor kan öka sin digitala kompetens, och 4) att bibliotekarier själva måste ha hög digital kompetens för att kunna föra kunskapen vidare till andra.

De dokument som nämns ovan är endast några av många dokument som visar att bibliotekens arbete med digital kompetens samt bibliotekariers digitala kunskap och kompetensutveckling är ett högst aktuellt ämne. Folkbibliotekarier förväntas arbeta med att öka andra människors digitala kompetens (Sundin, 2018, s. 104). I dessa dokument saknas dock folkbibliotekariernas egna perspektiv på hur de ser på sin digitala kompetens och hur de skapar mening av sin roll i det utåtriktade arbetet för att öka andra människors digitala kompetens. Organisationsforskaren Karl E. Weick, som den här studien kommer återkomma till vid flera tillfällen, menar att hur människor skapar mening åt organisationens arbete kan vara relevant för hur arbetet kommer gå (Weick, 1995). Mening skapas genom en process som består av en rad olika komponenter. Huvudkonceptet, för att förstå en organisation och hur medlemmarna förstår dess uppdrag och strävan, är att vänja sig vid idén att organisationer är i mer eller mindre ständig förändring, påverkad av omgivningen (Weick, 1969). Vid en tidpunkt av stora förändringar är det därför intressant att undersöka denna process.

Den här studien handlar om hur folkbibliotekarier skapar mening åt sin roll i det digitala arbetet på biblioteket. Vidare handlar den om digital kompetens, som en del av det bredare begreppet MIK. Definitionen av begreppet utgår i den här studien från medie- och kommunikationsforskaren Ulla Carlssons (2018) beskrivning att ”Digital kompetens handlar dels om tekniska färdigheter att använda digitala verktyg och tjänster, dels om medie- och informationskunnighet, som omfattar de kunskaper och förmågor som krävs för att finna, analysera, kritiskt värdera och skapa information i olika medier och sammanhang.” (s. 33). Studien tar sin utgångspunkt i att det ställs allt högre krav på att folkbibliotek, och därmed folkbibliotekarier, arbetar med att stötta och utveckla människors digitala kompetens.

1.1 Problemformulering

Det finns mycket som tyder på att digital kompetens blir allt viktigare och att förväntningarna blir allt högre på att folkbibliotek i allt större utsträckning ska arbeta med att öka andra människors digitala kompetens. Ett exempel som förstärker den synen är projektet ”Digitalt först med användaren i fokus” (Grenholm, 2018) som kan ses som en förberedelse inför utåtriktad verksamhet inom området, samt utkastet till den nationella biblioteksstrategin (Fichtelius et al., 2018). Även om projektet eller strategin inte är slutförda i nuläget, visar det i vilken riktning folkbiblioteken färdas. Det är tydligt att bibliotekarier får allt högre krav på sig att själv ha stor digital kompetens för att lyckas göra andra människor mer digitalt kunniga. Detta kan vara problematiskt i sig men det som helt saknas i de i inledningen presenterade rapporterna, studierna, utredningarna och satsningarna är bibliotekariernas egna perspektiv på digital kompetens.

Frågan är hur folkbibliotekarier ser på sin digitala kompetens och hur de skapar mening av sin roll i arbetet att öka andra människors digitala kunskaper? Vad är det som motiverar folkbibliotekariernas engagemang? Hur människorna i en organisation ser på dess verksamhet och skapar mening åt de mål som finns kan vara relevant för resultatet av arbetet (Weick, 1995). Det kan sammantaget tänkas bli problematiskt om en organisations enheter inte ser uppgiften på samma sätt. Baserat på ovanstående tankegångar kan det alltså finnas anledning för en organisation att ta personalens perspektiv med i beaktande när verksamhetsfokus utvecklas eller skiftas.

1.2 Syfte

Uppsatsens syfte är att försöka förstå hur folkbibliotekarier ser på sin digitala kompetens och skapar mening av sin roll i det utåtriktade arbetet för att öka människors digitala kompetens. Förhoppningsvis kan uppsatsen på så vis bidra till en ökad insikt i folkbibliotekens möjligheter, förhållningssätt eller behov för att kunna öka fokus på digital kompetens inom folkbiblioteksverksamhet. I förlängningen kan denna insikt vara av vikt för bland annat bibliotekarieprofessionen och den generella digitala kompetensutvecklingen för samhället i stort.

1.3 Frågeställningar

Hur ser folkbibliotekarier på sin digitala kompetens?

Hur skapar folkbibliotekarier mening av sin roll inom verksamhet som syftar till att öka människors digitala kompetens?

Hur upplever folkbibliotekarier förväntningarna på ett utökat arbete med digital kompetens inom folkbiblioteksverksamhet?

2. Tidigare forskning

I detta kapitel följer en redogörelse för en del av den tidigare forskning som belyser olika aspekter av relevanta områden för denna studie. I det första avsnittet redovisas tidigare forskning om bibliotekarieprofessionen. Det andra avsnittet beskriver tidigare forskning kopplat till folkbibliotekariers digitala kompetens. Till sist redovisar det tredje och avslutande avsnittet tidigare forskning om folkbibliotekens roll i det digitaliserade samhället. Sammantaget är det tänkt att ge en bakgrund till faktorer som kan tänkas vara betydelsefulla för hur folkbibliotekarier ser på sin digitala kompetens och skapar mening åt sin roll i arbetet för att öka andra människors digitala kompetens.

2.1 Bibliotekarieprofessionen

Det som många biblioteks- och informationsforskare verkar enas om är att utbildning, profession och yrkespraktik är nära sammanflätat. Forskarnas omfattande bidrag till synen på bibliotekarieprofessionen ger intrycket av att den är mångsidig och komplex, samtidigt som den förändras och utvecklas.

Den del av bibliotekariers arbetsuppgifter som biblioteksbesökare ser är endast en liten del av vad bibliotekarier faktiskt gör. I rapporten ”Profession, Utbildning, Forskning. Biblioteks- och informationsvetenskap för en stärkt bibliotekarieprofession” beskriver forskarna Hansson, Hedemark, Kjellman, Lindberg, Nolin, Sundin och Wisselgren (2018) bibliotekarieprofessionen som komplex och unik, samtidigt som det är ett yrke som nu ligger i framkant vad det gäller informationsteknologi. Idag ligger folkbibliotekariers professionella utmaningar i ”[...] att möta behoven av jämlik informationsförmedling och kulturverksamhet samt att erbjuda den allmänhet som besöker biblioteken ett bestånd som innehåller djup och bredd vad gäller såväl innehåll som medieformat.” (Hansson & Wisselgren, 2018, s. 9). Digital utveckling har bidragit till en rent praktisk dematerialisering av information vilket har skapat både utmaningar och möjligheter för folkbibliotekarier och deras professionella kunskap (Hansson et al., 2018).

Först och främst kan nämnas att bibliotekarieryrket som profession är ett mycket omdiskuterat ämne. Kåring Wagman (2008) beskriver i forskningsöversikten ”Bibliotekarien och professionen” att det på 60- och 70-talet diskuterades brett om bibliotekarieryrket kunde bli betraktat som en profession eller inte, samtidigt som det pågick en debatt om vad som överhuvudtaget definierade en profession (s. 20). Vissa forskare menade att yrket kunde klassas som en profession bland annat på grund av utbildningens akademisering, medan andra sa att yrket inte kunde klassas som en profession eftersom det inte utgick från en egen teoretisk kunskapsbas (Kåring Wagman, 2008). Bibliotekarieryrket har betraktats som en semi-profession vilken innefattar ”en vagt definierad kunskapsbas och att [yrkesverksamma] i hög grad förmedlar kunskap i stället för att själva producera den.” (Kåring Wagman, 2008, s. 21).

Senare forskning har justerat utgångspunkten och handlar om vad som görs för att få yrket att klassas som en profession - ofta kallat bibliotekariers professionella projekt. Införandet av informationskompetens som begrepp och som en del av bibliotekariers professionella kunskap samt bibliotekariers pedagogiska roll är två av dessa insatser som haft professionsstrategiska syften (se bland annat Hedman, Lundh & Sundin, 2009; Lindberg, 2015).

I Jenny Lindbergs (2015) doktorsavhandling, ”Att bli bibliotekarie: Informationssökning och yrkesidentiteter hos B&I-studenter och nyanställda högskolebibliotekarier” beskrivs att informationskompetens har lyfts fram som en förutsättning för att delta i det demokratiska samhället vilket har varit effektivt för bibliotekariernas professionella projekt. I antologin ”Informationskompetenser: om lärande i informationspraktiker och informationssökning i lärandepraktiker” beskrivs begreppet informationskompetens som ”förmågan att söka, kritiskt värdera och använda information för att lösa problem i olika sammanhang” (Limberg, Sundin & Talja, 2009, s. 38). För bibliotekarier har informationskompetens, av tradition en stark koppling till användarundervisning (Limberg et al., 2009) vilket förutsätter att bibliotekarierna dels själva har en hög informationskompetens, och dels är kapabla till att lära andra. Även om teknisk utveckling frångått bibliotekarier det exklusiva användandet av avancerad informationsteknik (Lindberg, 2015, s. 31) är informationskompetens och den pedagogiska rollen, fortfarande centrala delar av professionen. Rivano Eckerdal och Sundin (2014) beskriver att informationskompetens på senare tid utvecklats till MIK som knyter an till en bredare bas av kunskaper om information och medier (s. 9) däribland digital kompetens. Forskarna menar att utvecklingen även lett till att bibliotekariers arbetsuppgifter utvecklats till att bli ännu mer pedagogiska (2014, s. 15). Det här är någonting som också Sundin (2018) beskriver i antologikapitlet ”Den pedagogiska bibliotekarien: Från källkritik till källtillit”, och som även benämner bibliotekarieprofessionen som en viktig byggsten för ett demokratiskt samhälle (s. 104).

Sundin (2018) skriver att bibliotekarier har flera olika pedagogiska roller och författaren tar hjälp av Kuhlthaus fem nivåer av pedagogisk aktivitet för att förklara dessa. Det beskrivs att en och samma bibliotekarie kan vara *organisatören* som organiserar folkbibliotekets fysiska och digitala samlingar så att besökare kan klara sig själva på biblioteket; *föreläsaren* som inför en grupp föreläser om vilka resurser som finns och hur de kan användas; *instruktören* som instruerar om hur specifika resurser kan användas vid specifika problem; *handledaren* som flera gånger stöttar besökare i hur resurser kan användas för att lösa ett specifikt problem; och *rådgivaren* som under en längre tid stöttar besökare i hur de kan använda resurserna i relation till ett problem (Sundin, 2018, s. 110-111). Detta är bara en av många olika beskrivningar av bibliotekariers pedagogiska roll som illustrerar hur mångsidig professionen är.

Denna korta presentation av forskningen kring bibliotekarieprofessionen är relevant för den här uppsatsen eftersom den visar på bibliotekariers många olika roller som samtidigt är föränderliga efter samhällets utveckling vilket ställer höga krav på deras kompetens och flexibilitet. Utifrån ovanstående tankegångar kan det tänkas att

bibliotekariers digitala roll till stor del är pedagogisk samtidigt som den kan ses som en del av bibliotekarieyrkets professionella projekt.

2.2 Folkbibliotekariers digitala kompetens

Begreppet digital kompetens kan beskrivas som en förlängning av begreppet informationskompetens. Digital kompetens understryker betydelsen av digitala informations- och kommunikationstekniker och dess betydelse för människors förhållningssätt till information och kunskap (Limberg et al., 2009, s. 43). Digitala tjänster finns på de flesta platser i samhället vilket också innebär att digital kompetens är något som inte enbart skapas vid traditionella utbildningsinstitutioner (Limberg et al., 2009). Som tidigare nämnts visar en mängd dokument på att folkbibliotek och folkbibliotekarierna redan gör ett omfattande arbete med att öka människors digitala kompetens - men vad säger de om vad folkbibliotekarierna verkligen kan egentligen?

Kungliga biblioteket (KB) har uppdraget att mellan 2018-2020 samordna folkbibliotekariers fortbildning inom digital kompetens genom projektet ”Digitalt först med användare i fokus” (Kungliga biblioteket, 2016, s. 9). Projektet är en satsning för att i förlängningen öka människors digitala kompetens och kunskaper om media och information genom folkbibliotekens unika ställning och uppdrag att vara tillgängligt för alla. Inför projektet utformades ett självskattningstest för att inventera bibliotekspersonalens nuvarande kompetenser och därigenom kunna identifiera kunskapsluckor och förutsättningar (Grenholm, 2018). Fram till augusti, 2018, hade 67% av Sveriges folkbibliotekspersonal gjort självskattningstestet (Olsson & Grenholm, 2018). Självskattningstestet utgår från EU:s ramverk Digcomp 2.0, som synliggör de kompetenser medborgare behöver för att kunna delta fullt ut i ett digitaliserat samhälle. De resultat som i nuläget har analyserats (december 2018) visade att kompetensen att analysera och bearbeta information samt kommunikation och samarbete, skattades relativt högt. Grenholm (2018) påpekar att det inte är så förvånande eftersom det är kärnkompetenser i bibliotekarieprofessionen (s. 7). Området där folkbibliotekspersonal skattade sin kompetens lägst är säkerhet, vilket till exempel innefattar att skydda digital utrustning från oönskad åtkomst (Grenholm, 2018, s. 7).

Michnik och Utter (2018) redogör, i antologikapitlet ”Nytexaminerade bibliotekariers beskrivna kompetensluckor och utbildningens utmaningar” för en enkätundersökning som under 2017 gick ut till bibliotekschefer med syftet att ta reda på hur dessa bedömer nytexaminerade bibliotekariers kompetenser. Enkätsvaren visade att folkbibliotekschefer ansåg att nytexaminerade folkbibliotekschefer saknade en stor variation av grundläggande yrkesteknisk kompetens (praktiska kunskaper och färdigheter), MIK bland annat (Michnik & Utter, 2018). Det rädde dock ingen samstämmighet om vilka kunskaper och färdigheter som upplevdes saknas. Vissa ansåg till exempel att det var en brist om nytexaminerade drevs av ett stort intresse och kännedom om litteratur medan vissa ansåg att kännedomen om litteraturvetenskap var för låg hos nytexaminerade (Michnik & Utter, 2018). Även om undersökningen inte utgick från folkbibliotekariernas perspektiv säger den något om vilken variation av kompetens

folkbibliotekarier anses ska ha och att det finns många skilda åsikter om var tyngdpunkten bör ligga.

En annan studie som är relevant i sammanhanget är gjord av de amerikanska biblioteks- och informationsforskarna Martzoukou och Elliott (2016), som undersökt hur väl förberedda folkbibliotekarier är på att förmedla digital kunskap efter sin utbildning. En bakgrund till studien är folkbibliotekariers allt mer varierande arbetsuppgifter i ett mer och mer komplext, digitaliserat samhälle (Martzoukou & Elliott, 2016). Genom intervjuer med folkbibliotekarier som arbetade med digitala frågor, undersökte Martzoukou och Elliott (2016) bibliotekariernas perspektiv på deras roll i arbetet att förmedla digital kunskap och skapa digital inkludering. Intervjupersonernas upplevelse var att det fanns många skillnader i vad de lärt sig i sin utbildning och hur det överfördes till arbetslivet. Martzoukou och Elliott (2016) upptäckte att den digitala kompetens som intervjupersonerna väl använde i sitt arbete, i huvudsak inte var kunskap de fått genom utbildning, utan att den till störst del var självlärd och kom från eget intresse (s. 106).

Det intressanta i Martzoukou och Elliotts (2016) studie är att det inte visade sig vara folkbibliotekariernas digitala kompetens som i huvudsak begränsade bibliotekens möjlighet att öka andras digitala kompetens. Det som bromsade verksamheten var andra prioriteringar, svårigheter att nå ut, brist på resurser (både tekniskt och finansiellt), oenighet gällande bibliotekets uppdrag och prioriterade områden, samt att det saknades en systematisk analys av målgruppen och dess behov (Martzoukou & Elliott, 2016, s. 105). Alla intervjupersonerna framförde åsikten att fortbildning är en förutsättning för att arbetet ska kunna fortsätta - oavsett vilken kunskapsnivå enskilda bibliotekarier har (Martzoukou & Elliott, 2016).

2.3 Folkbibliotekens roll i ett digitaliserat samhälle

De senaste hundra åren i svensk folkbibliotekshistoria kan minst sagt sammanfattas som händelserika. Olika politiska och samhällseliga förändringar har påverkat folkbiblioteken och dess verksamhet i stort. Under åren har folkbiblioteken haft olika uppgifter och tillhört både kulturpolitiken och utbildningspolitiken, enligt Johannisson (2012), författare till antologikapitlet ”Från kulturpolitik till bibliotekspolitik? Folkbibliotek och kultursamverkansmodellen”. Principiella diskussioner om folkbibliotekens uppdrag och roll har förts och förändrats i olika utredningar under åren. Exempelvis SOU 1984:23 (Folkbibliotek i Sverige) och SOU 2009:16 som ledde fram till att KB nu har ett samordningsansvar för biblioteksväsendet (Frenander & Lindberg, 2012). Folkbibliotekens uppdrag och roll är även något som diskuteras flitigt de senaste åren i olika forum för yrkesverksamma.

Att främja demokrati och utbildning samt att förmedla kultur, medier och information har varit (Johannisson, 2012). Enligt Johannisson (2012) ligger folkbibliotekens uppdrag i att genom ”pedagogiskt tillgängliggörande av ny teknik och samverka med professionella pedagoger inom utbildningsväsendet hjälpa varje individ att nå den

information som individen behöver för att uppnå kunskap” (s. 307). Detta betyder inte att folkbiblioteken har slutat med sitt kulturuppdrag - snarare tvärt om - vilket förstärker bilden av biblioteket som ett allaktivitetshus (Johannisson, 2012, s. 307) där nu det digitala har tagit allt större plats.

Den norska biblioteksforskaren Ragnar Audunson (2005) har bland annat skrivit om folkbibliotekens betydande och viktiga roll som en låg-intensiv mötesplats i det multikulturella och digitaliserade samhället. Författaren beskriver att samhället, så som det i nuläget utvecklas, har två fundamentala aspekter som påverkar folkbibliotek i synnerhet. Den ena aspekten är de kulturella och sociala förändringar som orsakats av bland annat migration som leder till ett mer och mer multikulturellt samhälle (Audunson, 2005, s. 432). Den andra aspekten är kopplad till ett mer och mer digitaliserat samhälle och, vad Audunson (2005) resonerar kring som det växande informations- och kunskapssamhället. Detta är utvecklingar som förutspås aktualisera värdet av bibliotekets traditionella roll som mötesplats och som något mer än ett hus med böcker. Audunson (2005) beskriver att demokrati i en multikulturell kontext är beroende av låg-intensiva mötesplatser (så som biblioteket) där människor inte nödvändigtvis har samma kunskap, intressen eller bakgrund (s. 434). Eftersom biblioteket är en institution som är av betydelse för, i princip alla andra institutioner i lokalsamhället, är biblioteket en ideal mötesplats för inkludering och betydande för demokratibildning, skriver Audunson (2005). Dessutom är allmänhetens förtroende för bibliotek traditionsenligt högt jämfört med andra institutioner (Hansson et al., 2018).

De danska biblioteksforskarna Jochumsen, Hvenegaard och Skot-Hansen (2012) diskuterar det allt mer digitaliserade samhället och skriver att ny teknik länge har beskrivits som ett hot för biblioteken, och något som på sikt skulle kunna upplösa bibliotekens fysiska plats. Men samtidigt finns det inget som indikerar att människor verkligen har slutat använda bibliotekets fysiska plats - den bara används på ett annat sätt än innan (Jochumsen et al., 2012, s. 587). Hvenegaard och Jochumsen (2007) beskriver framtidens utmaning för folkbiblioteken med begreppet ”dedifferentiation” som innebär en omorganisering av biblioteket som ett oberoende fält. Författarna förklarar att bibliotekens gränser blir mer och mer otydliga i förhållande till omvärlden. Något som vi nu kanske kan se har hänt - i alla fall till viss del.

Digital kompetens som en del i det bredare begreppet MIK, är som tidigare nämnts en allt mer betydelsefull del i folkbibliotekariers professionella kunskap. Alneng (2017) beskriver i boken ”Folkbibliotek i förändring: navigera med medie- och informationskunnighet” att folkbiblioteken har en speciellt framträdande och viktig roll, på grund av bibliotekens unika ställning i samhället som bland annat utgörs av att det är öppet för alla samt har högt förtroende. ”Av de centrala aktörer som finns för MIK framhåller Unesco biblioteken som en central informationsresurs i en hållbar demokratisk MIK-utveckling.” (Alneng, 2017, s. 63). Dock påpekar Alneng (2017) att folkbiblioteken och folkbibliotekarierna endast är *en* aktör i arbetet. Författaren uppmuntrar samarbeten och beskriver olika lyckade exempel som utgår från folkbiblioteken där flera yrken har arbetat tillsammans för öka medie- och informationskunnighet. I de exemplen samarbetar bland annat bibliotekarier,

socionomer, jurister och IT-konsulter. MIK finns redan i folkbibliotekens uppdrag och det framtida arbetet handlar om att bygga på det som redan görs för att kunna möta samhällets behov. (Alneng, 2017, s. 64). Alla folkbibliotek arbetar redan i viss mån med MIK genom enbart öppethållande och olika samarbeten, men det är nu tillfälle att reflektera över bibliotekariers kompetensbehov och utveckla metoder för ett utökat arbete på folkbiblioteken, menar Alneng (2017). Folkbiblioteken har en betydande roll i det digitaliserade samhället.

Sammantaget är denna tidigare forskning tänkt att ge en bakgrund till faktorer som kan tänkas vara betydelsefulla för hur folkbibliotekarier ser på sin digitala kompetens och skapar mening åt sin roll i arbetet för att öka andra människors digitala kompetens. Den tidigare forskningen kan hjälpa till att förstå den här studiens resultat i ett större sammanhang. Hur man ser på sin digitala roll och skapar mening av sin arbete kan i grund och botten tänkas vara beroende av hur man förstår bibliotekarieprofessionen. Tidigare forskning om folkbibliotekariers digitala kompetens och studier om folkbibliotekens roll i det digitaliserade samhället ger en uppfattning om bibliotekens betydelse för digital kompetensutveckling och det arbete folkbiblioteken kan förväntas göra.

3. Weicks teori om meningsskapande

För att försöka förstå hur folkbibliotekarier ser på sin digitala kompetens och skapar mening av sin roll i det utåtriktade arbetet för att öka människors digitala kompetens, används Karl E. Weicks teori om *sensemaking*. Teorin introducerades på allvar under 1970-talet och har applicerats på många andra studier, främst inom organisationsforskning. Den svenska översättningen av *sensemaking* som används i den här studien är *meningsskapande*. Karl E. Weick har publicerat flera böcker och vetenskapliga artiklar som handlar om meningsskapande i organisationer. Bland annat ”Sensemaking in organizations” (1995) och ”Making sense of the organization” (2001).

Teorin baseras huvudsakligen på studier av offentliga organisationer, och kortfattat försöker den förklara hur människor förstår och ger mening åt upplevelser eller meddelanden (Weick, 1995, s. 4). Teorin är intressant eftersom den fokuserar på individen och hur den förstår, pratar och agerar, vilket konstruerar verkligheten. Den kan alltså ge en inblick hur en individs verklighet är uppbyggd. De centrala frågorna i meningsskapande kretsar kring hur, vad, varför och med vilken effekt människor skapar mening (Weick, 1995, s. 4).

För att förstå hur en organisation fungerar och hur människorna i den skapar mening är det nödvändigt att även ta in kontexten där meningen skapas (Weick, 1969, s. 27). Weick (2001) kritiserar andra teoretiker för att lägga för stor vikt vid vad kontexten är och förklarar att det inte är relevant på grund av att allt en individ gör, upplever och tror är kontexten. ”[...] what investigators tend to dismiss is the assertion that the environment is located in the mind of the actor and is imposed by him on experience in order to make that experience more meaningful.” (Weick, 2001, s. 185).

Men vad innebär det egentligen att skapa mening? Vad leder meningsskapande till? Att skapa mening innebär att tilldela en händelse en historia/helhet/förklaring, och enligt Weick sker meningsskapande alltid efter något har inträffat. En händelse är inte en händelse om vi inte skapar mening av den och om vi inte har skapat mening av den har det inte hänt. Ett känt uttryck som kommer från Weick (1995) är ”How can I know what I think until I see what I say?” (s. 18) vilket visar på att kommunikation är en viktig del i meningsskapande. För att skapa mening tar individer hjälp av olika egenskaper i processen, (som snart kommer förklaras) och för att förstå hur en individ skapar mening kan processen studeras. Meningsskapande har effekt på kommande händelser och spelar roll för individers beteenden.

3.1 Processens sju egenskaper

Enligt Weick (1995) har meningsskapande, som process, minst sju egenskaper¹. Den första egenskapen är att identitetskonstruktion är centralt och drivande. Individer strävar

¹ Den engelska termen som Weick själv använder är *properties*. Jag har valt att ligga så språkligt nära som möjligt och har därför valt den svenska översättningen *egenskaper*.

efter att skapa en identitet i sammanhanget för att upprätthålla respekt och självuppfattning (Weick, 1995, s. 22). Identiteter skapas genom interaktion med andra och vilken identitet människor uppfattar sig ha i kontexten spelar in på hur de skapar mening. Människor skapar i sin tur mening med utgångspunkt från sin identitet som även är påverkade av andra människor och deras meningsskapande (Weick, 1995, s. 17f). I en organisation skulle det exempelvis kunna vara en arbetsgrupp där individerna påverkas av varandras identiteter - med andra ord meningsskapande.

Den *andra* egenskapen är att människor ger mening åt situationer retroaktivt. Weick (1995) beskriver att människor endast kan uppmärksamma och skapa mening av vad de gör efter att de har gjort det (s. 24f). Om vi till exempel arbetar med ett läsförbättringsprojekt skapas mening av projektet först efter vi har sett vad resultatet blev. Det kan uppstå problem när människor försöker skapa mening åt flera olika saker retroaktivt. Detta eftersom det kan finnas för många olika meningar vilket kan orsaka förvirring, enligt Weick (1995, s. 27). Den *aktiva* meningsskapande processen som sker retroaktivt slutar när människor upplever känslan av ordning, klarhet och rationalitet (Weick, 1995, s. 29). Kanske har du varit med om att du går runt och grubblar på någonting och känner att du kan släppa det först när du fått ett tillfredställande svar eller förståelse?

Den *tredje* egenskapen innebär att människor är medskapande i sin omgivning genom meningsskapande (Weick, 1995, s. 30f). Människor förhåller sig inte passivt till sin omgivning utan är aktiva deltagare i att skapa den genom att reagera och agera till följd av den. Detta är starkt kopplat till den *fjärde* egenskapen som innebär att mening skapas inom och mellan individer i sociala miljöer (Weick, 1995, s. 38f). Genom kommunikation med andra människor skapar individen mening som i sin tur påverkar kontexten där meningen skapas. Även det en individ tänker för sig själv överför mening på andra genom dennes handlingar (Weick, 1995, s. 40). Meningsskapande är på så sätt aldrig en individuell process, även om den utgår från en individs tankar och förståelse.

Den *femte* egenskapen är att meningsskapande aldrig börjar, slutar eller pausar, vilket betyder att det är en ständigt pågående process (Weick, 1995, s. 43). Meningsskapande är en handling som följs av ett svar som leder till en reaktion som ändrar den ursprungliga handlingen som följs av ett svar, och så vidare i en pågående spiral. Karakteristisk är att det bland annat inte går att inte agera och det inte går att stanna upp och reflektera över handlingen eftersom det inte är en handling innan det hänt, samt att dialog är en handling (Weick, 1995, s. 44). Om vi återgår till exemplet med det läsförbättringsprojektet, så leder det meningsskapande som gjordes efter att det hänt till ett svar (kanske att någonting borde ha gjorts annorlunda) och en reaktion (att nästa läsförbättringsprojekt görs annorlunda) vilket leder till att en annan mening skapas (nu blev det ett bättre resultat). Det i sin tur kan leda till att resultatet i det ursprungliga projektet omvärderas (det var, i relation till projekt 2 kanske inte lika framgångsrikt). Med andra ord kan den mening som skapats vid ett tillfälle omformuleras vid ett annat tillfälle.

Den *sjätte* egenskapen är att människor använder ledtrådar från de referensramar som redan existerar för att skapa ny mening (Weick, 1995, s. 49). För att förstå hur

människor skapar mening i en organisation är det viktigt att titta på vilken typ av ledtrådar som kan tas ur organisationens kontext. Weick (1995) beskriver ledtrådarna som pusselbitar som läggs för att kunna se hela bilden, och vad bilden blir är beroende av kontexten (s. 51). Till exempel skulle det kunna vara kollegornas tidigare erfarenheter med läsfrämjande som genom kommunikation spelar roll för din uppfattning om resultatet, eller styrdokument som säger hur man ska arbeta med det.

Den *sjunde* egenskapen innebär att meningsskapande av upplevelser och kontext drivs av rimlighet snarare än noggrannhet (Weick, 1995, s. 55). Exakthet är inte nödvändigt i meningsskapande eftersom det är svårt, kanske till och med omöjligt, att uppnå. Därför är det inte meningsfullt att sträva efter noggrannhet utan endast att se vad som är rimligt (Weick, 1995, s. 61). För att skapa mening behöver man inte veta allt utan endast det som är rimligt helt enkelt. Om vi återgår till exemplet med det läsfrämjande projektet kan vi inte veta exakt varför resultatet blev som det blev. Vi kan däremot dra rimliga slutsatser att det resultatet var beroende av engagerad personal, spännande böcker eller en passande tidpunkt exempelvis. Ett annat exempel skulle kunna vara anledningen till att lån av e-ljudböcker har ökat. Vi kan inte veta exakt varför och vi behöver heller inte det för att skapa mening av de, utan det räcker att vi räknar in det som är eller inte är rimligt för att vi ska bilda oss en uppfattning. Exempelvis kanske det inte är rimligt att anledningen är att fler människor har fått sämre syn.

Dessa sju egenskaper är utmärkande för den meningsskapande processen. Weick (1995) påpekar att meningsskapande i det vardagliga livet och meningsskapande i organisationer inte nödvändigtvis innebär samma sak. Detta eftersom ens tillvaro i organisationen inte tas för givet i samma utsträckning som ens vardagliga liv (Weick, 1995, s. 63).

Weicks teori om meningsskapande är intressant för den här studien eftersom den kan bidra med en förståelse för hur människor i organisationer förstår dess uppdrag och strävan genom organisationen i sig och den kontext den utgör. Om vi ska utgå från Weicks resonemang består den meningsskapande processen alltid av de sju egenskaperna presenterade ovan. I den här studien är målet dock inte att avbilda hur intervjupersonernas meningsskapande process har gått till, utan att i ett sammanhang se exempelvis (rimliga) tendenser på vad som kan vara av betydelse för folkbibliotekariers meningsskapande, och i förlängningen deras arbete och existens i respektive organisation.

4. Metod

Den här studien använder ett kvalitativt förhållningssätt till insamling av empiri och analys, för att försöka förstå hur folkbibliotekarier ser på sin digitala kompetens och skapar mening av sin roll i det utåtriktade arbetet för att öka människors digitala kompetens. Resultaten analyseras genom en kvalitativ innehållsanalys och kopplas i nästa kapitel till Karl E. Weicks teori om meningsskapande som kan beskrivas som en inre process bestående av olika egenskaper. Eftersom en kvalitativ metod gör det möjligt att få en djupare förståelse för fenomen och kontext som inte så enkelt kan observeras (Connaway & Radford, 2017, s. 214) är det ett lämpligt förhållningssätt i den här studien.

Som redan nämnts är uppsatsens mål inte att avbilda hur intervjupersonernas meningsskapande process har gått till, utan att i ett sammanhang se exempelvis tendenser eller sammanträffanden. Beskrivningen av det är i sig också en följd av uppsatsförfattarens meningsskapande och man kan säga att utförandet av denna uppsats också bidragit till intervjupersonernas meningsskapande kring ämnet, vilket är värt att reflektera över.

I ett större sammanhang kan studiens resultat säga någonting om de meningsskapande processer som sker i folkbiblioteksorganisationer och som i förlängningen kan påverka utgången och effekten av bibliotekens strävan. Därav kan detta angreppssätt anses forskningsmässigt relevant.

4.1 Semistrukturerade intervjuer som metod för insamling av empiri

I den här studien har fem folkbibliotekarier på fem olika folkbibliotek i Sverige intervjuats. Att skapa mening innebär att tilldela händelser en historia, helhet eller förklaring efter att det har hänt och därför är det relevant att använda metoden. Alla intervjupersonerna arbetade på något vis med digitala arbetsuppgifter som en del av sin tjänst. Utöver att alla träffade människor som hade behov av digital handledning i sitt dagliga arbete, arbetade de exempelvis med arbetsuppgifter kopplade till webb, digitala tjänster, bibliotekskatalog och projekt kopplade till digital inkludering.

Intervjuerna har genomförts via telefon i fyra fall och via Skype i ett fall och tog mellan 40-55 minuter. Att göra intervjuer i en digital miljö kan vara ett sätt att minimera vissa begränsningar av intervjumetoden (Connaway & Radford, 2017, s. 249). Omgivningen där intervjun genomförs spelar in på hur parterna interagerar. Att intervjupersonen är i en känd miljö kan påverka intervjun på ett positivt sätt. Dock går det att ifrågasätta om det är möjligt att utveckla en lika bra relation till intervjupersonen vid en telefon-/Skypeintervju som vid ett personligt möte. Något annat som är värt att reflektera över är det faktum att personerna intervjuades om sin kompetens vilket kan tänkas vara känsligt och begränsa de svar som ges. Det kan tänkas att intervjupersonerna inte vill, medvetet eller omedvetet, uttala sig negativt om sina arbetsuppgifter eller sina eventuella brister,

även om de anonymiseras. I de genomförda intervjuerna upplevdes detta dock inte som ett hinder då intervjupersonerna upplevdes samtala fritt och utan begränsningar.

Intervjuguiden (bilaga 1) har utvecklats utifrån studiens frågeställningar som övergripande teman för intervjufrågorna och med Weicks teori om meningsskapande i åtanke. Under intervjuerna var det möjligt att direkt ställa följdfrågor och be om förtydliganden för att djupare försöka förstå hur intervjupersonerna skapar mening av deras digitala arbete, vilket är en fördel med den semistrukturerade intervjun som insamlingsmetod för empiri (Connaway & Radford, 2017).

4.1.1 Val av intervjupersoner

I den här uppsatsen har intervjupersonerna valts utifrån kriterierna att de skulle vara bibliotekarier och arbeta på ett folkbibliotek. Eftersom studien handlar om hur folkbibliotekarier skapar mening av sin digitala kompetens inom folkbiblioteksverksamhet är det rimligt att urvalet även grundats på kriteriet att intervjupersonerna på något sätt ska arbeta med digitala frågor i sin tjänst. Det ställdes inga krav på att intervjupersonerna, i sin tjänst skulle arbeta mot barn eller vuxna eftersom fokuset på digital kompetens finns gentemot alla målgrupper.

Intervjupersonerna hittades genom ett slumpmässigt urval i flera olika kanaler. En intervjupersoner hittades genom Facebook då det på ett forum för digital utveckling framgick att denna var involverad i digitalt arbete på ett folkbibliotek; två personer hittades genom bekanta som förmedlade kontakten; och två personer hittades genom kontaktuppgifter på enskilda folkbiblioteks hemsidor där digitala projekt beskrevs.

Intervjupersonerna visade sig ha lite olika erfarenheter inom biblioteksvärlden, vilket har haft betydelse för resultaten. Några personer hade ett par års erfarenhet, medan några hade mer än 30 års erfarenhet av yrket. Två intervjupersoner arbetade på mindre folkbibliotek i relativt små kommuner och tre intervjupersoner arbetade på större folkbibliotek i relativt stora kommuner. Att ha en stor spridning vad gäller erfarenhet, bakgrund och typ av arbetsplats var inte ett bestämt urvalskriterium. Det resulterade dock troligtvis i en större förståelse för hur folkbibliotekarier på olika sorters arbetsplatser skapar mening åt deras digitala kompetens och det digitala arbetet.

4.2 Kvalitativ innehållsanalys som metod för analys av empiri

Intervjuerna spelades in och transkriberades i efterhand för att möjliggöra en kvalitativ innehållsanalys. Intervjuerna transkriberades och bearbetades till skriftspråk, vilket till exempel innebar att ljud som vanligtvis präglar talspråk togs bort för att enklare kunna studera materialet. När intervjuerna transkriberades anonymiserades texten för att intervjupersonerna inte skulle kunna kopplas ihop med en plats eller ett namn. Alla intervjupersoner fick möjligheten att läsa transkriberingen av den egna intervjun och komma med skriftliga tillägg och justeringar, vilket två personer tackade ja till. Det resulterade i ett par små förtydliganden som inte påverkade innebörden i det som kom

fram under intervjun. Till exempel blev ”Vi gick igenom webben...” till ”Vi gick igenom vår befintliga webb”.

Transkriberingen analyserades genom en kvalitativ innehållsanalys, där texterna bearbetades genom flera genomläsningar. I och med att intervjuguiden från början utformats efter studiens frågeställningar och med Weicks teori om meningsskapande i åtanke kodades intervjuernas innehåll efter det och det blev möjligt att urskilja svar som kunde kopplas till vissa av meningsskapandeprocessens sju egenskaper. Detta kallas för en riktad kvalitativ innehållsanalys (Zhang & Wildemuth, 2009). Även hur intervjupersonerna beskrev händelser, med vilka ord och förklaringar, har varit viktigt i analysen eftersom meningsskapande sker retrospektivt och kommer till liv först när det uttrycks (Weick, 1995). Även övergripande mönster och teman i intervjupersonernas berättelser har kunnat urskiljas, såväl som individuella beskrivningar.

4.3 Etiska överväganden

För att leva upp till Vetenskapsrådets forskningsetiska principer förbereddes intervjupersonerna genom att informeras om vad deras deltagande innebar samt studiens syfte och ämne. Inför intervjuerna fick intervjupersonerna skriftligen lämna sitt frivilliga samtycke till att delta i studien och de informerades att de när som helst kan ta tillbaka sitt samtycke.

Intervjupersonerna informerades också om att deras personuppgifter i form av namn, arbetsplats, åsikter och tankar som framkom under intervjun behandlas i enlighet med gällande dataskyddsförordning. Uppgifterna lagras inom EU/EES och raderas när de inte längre är nödvändiga. Även om resultaten av studien inte innehåller några känsliga uppgifter sammanställdes och presenteras resultaten av identifierad form så att inga uppgifter kan spåras till en specifik intervjuperson. Detta för att skydda intervjupersonernas integritet.

5. Resultat och analys

I det här kapitlet presenteras och analyseras studiens empiri som samlades in genom semistrukturerade intervjuer. Resultaten analyseras med hjälp av Weicks teori om meningsskapande. Enligt Weick (1995) handlar meningsskapande om hur, vad, varför och med vilken effekt människor skapar mening (s. 4). Meningsskapande innebär att tilldela händelser en historia, helhet eller förklaring, vilket enligt Weick (1995) alltid sker i efterhand genom kommunikation. Det här studien har samlat empiri från semistrukturerade intervjuer med fem folkbibliotekarier som alla på något sätt arbetar med digital kompetens i sin tjänst. Studiens resultat utgår således från vad intervjupersonerna har berättat. Totalt har fem folkbibliotekarier intervjuats och eftersom intervjupersonerna har anonymiserats benämns de med en bokstav (A-E). Bland de intervjuade folkbibliotekarierna fanns olika erfarenheter som folkbibliotekarier. Några personer hade ett par års erfarenhet medan några hade mer än 30 års erfarenhet av yrket. Två intervjupersoner (A och E) arbetade på mindre folkbibliotek i relativt små kommuner och tre personer (B, C och D) arbetade på större folkbibliotek i relativt stora kommuner.

För att få en bakgrund till intervjupersonernas meningsskapande presenteras först vad de har berättat om deras dagliga arbete och arbetsuppgifter. Detta följs av hur deras arbete styrs av organisatoriska mål kopplat till digital verksamhet och kompetens. Därefter finns intervjupersonernas beskrivningar av hur de ser på sin digitala kompetens och deras digitala roll. Till sist i presenteras intervjupersonernas berättelser om hur de ser på sin roll i förhållande till samhällets digitala utveckling och hur de upplever förväntningar på ett ökat fokus på digital kompetens på folkbiblioteken. Eftersom uppsatsens teoretiska ram används för att se tendenser i vad som är betydande för hur intervjupersonerna skapar mening av sitt arbete och roll, är detta kapitel uppdelat i relevanta rubriker efter vad intervjupersonerna har pratat om, och inte efter processens sju egenskaper.

5.1 Det digitala arbetet

I vilken utsträckning intervjupersonerna arbetade med verksamhet kopplat till digitala tjänster eller teknik varierade. De bibliotekarier som arbetade på mindre folkbibliotek hade en mindre del av sina arbetsuppgifter direkt kopplade till digitalt arbete. Det kunde exempelvis vara handledning i Legimus och digitala referensfrågor. På intervjuperson A:s arbetsplats, som var en av de mindre, hade de för närvarande inte någon ordinarie verksamhet inriktad på att öka digital kompetens. Arbetet handlade till störst del om att besvara och hjälpa till med besökarens frågor. Det kunde exempelvis handla om att förklara hur bibliotekets olika digitala tjänster fungerade eller att förklara hur ett dokument skrivs ut. ”Vissa känner sig bekväma med att fråga ganska brett men ofta handlar det ju bara om enklare frågor.” sa A. Intervjuperson E, som också arbetade på ett mindre bibliotek, var bland annat involverad i ett projekt för digital inkludering riktat till målgrupper som inte kom till biblioteket så ofta - främst äldre och personer med funktionsnedsättning. E berättade att en stor del av projektet handlade om att få

människor att våga prova på, vilket ofta tog bort mycket av teknikrädsan. A och E uttryckte båda att de försökte göra så mycket som möjligt för att föra in det digitala i den dagliga verksamheten.

I kontrast till detta hade de större folkbiblioteken i högre utsträckning redan en omfattande, utåtriktad verksamhet med digitalt innehåll. De intervjupersoner som arbetade på de större biblioteken hade också tjänster som i huvudsak var inriktade på digital inkludering. Intervjupersonerna B, C och D berättade om en mängd olika aktiviteter de arbetade med som syftade till att öka digital kompetens för olika målgrupper. Det var till exempel workshops med programmering, 3D-skrivare och VR för de yngre, och CV-workshops, kreativa drop-in tillfällen och MIK-lektioner för de lite äldre. B berättade också om sitt arbete med ett projekt där pensionärer gjorde en e-bok med sina egna livshistorier.

C beskrev hur de försöker resonera kring vilka aktiviteter och projekt de ska arbeta med:

Vi försöker kanske gå ifrån att vi sitter och hittar på aktiviteter som vi tror att våra besökare vill ha. Ibland kan man ju verkligen träffa rätt, men många gånger gör man inte det. Det är svårt med marknadsföring att folk ska få veta att det händer. Så vi försöker jobba lite på andra hållet och försöker få besökare att komma med initiativ. Externa aktörer. Det är ju också en resursfråga - att vi inte riktigt mäktar med att hålla i allting själva. Det är två sidor på myntet.

(Intervjuperson C)

Att ta hjälp och samarbeta med externa aktörer är något som alla intervjupersoner ansåg var viktigt för att kunna driva digital verksamhet och samtidigt hinna med andra arbetsuppgifter. D beskrev att det även var viktigt att ta hjälp av alla olika kompetenser inom organisationen och kompetensutveckla internt.

5.2 Organisatoriska mål

En central del i meningsskapande är att människor i hög utsträckning påverkas av kontexten. Som tidigare nämnts anser Weick att kontexten är allt som omger en individ liksom allt en individ tänker. Enligt Weick är organisationen en viktig del av kontexten som människor använder för att skapa mening av händelser, på samma gång som individernas meningsskapande är en central aktivitet för att skapa en organisation (Weick, 1995, s. 69). Organisationens mål och visioner blir således en aspekt som påverkar hur medlemmarna i organisationen skapar mening av sin roll i den, samtidigt som det är en del av vad som bygger organisationen.

Alla intervjupersonernas arbetsplatser hade organisatoriska formella mål att arbeta med digital kompetens på ett eller annat sätt, men det var tydligt att de större folkbiblioteksorganisationerna hade mer utarbetade strategier för det digitala arbetet. Det var också ganska olika i vilken utsträckning de inom organisationerna faktiskt arbetade med målen. B och D beskrev att det fanns konkreta handlingsplaner och strategier för det digitala arbetet på deras arbetsplatser.

Det står i biblioteksplanen. Sen har vi även det vi kallar för handlingsplan kopplat till biblioteksplanen där det står vad vi tänker oss lite mer konkret. Handlingsplanen sträcker sig från 2017-2021. Där har vi några punkter som kretsar just kring digital kompetens och lite hur vi kan tänka oss att gå tillväga med det.

(Intervjuperson B)

Där D arbetade fanns det en digital strategi implementerad i hela den kommunala verksamheten - alltså inte bara för folkbiblioteken i kommunen. Alla medarbetare hade fått göra självskattningsstestet för projektet ”Digitalt först med användaren i fokus” och resultaten ha sen följts upp på medarbetarsamtal, berättade D.

Medan de på B, C och D:s arbetsplatser hade implementerat digitala mål i de flesta styrdokument som de också arbetade aktivt med, var det oklart för A om organisationen över huvudtaget arbetade aktivt för att öka digital kompetensen. ”Det står i biblioteksplanen att vi ska minska den digitala klyftan och öka digital kompetens. Det har ju stått där nu ett tag och jag ser inte att det blir mer fokus på det - snarare mindre.” berättade A. Bristande resurser beskrevs som en anledning till att det på A och E:s arbetsplatser inte hade ett större fokus på digital verksamhet. ”Det är ett problem för oss att vi har ambitionerna men vi har inte resurserna för det” uttryckte A. A beskrev att det tidigare funnits en typ av digital drop-in-verksamhet, men att det fått bortprioriteras på grund av att det inte funnits resurser. ”Jag uppfattar knappt att vi gör något alls faktiskt.” fortsatte A. ”Vi har så mycket vi skulle vilja göra, men det är alltid det där med resurser. Vi är för få och tiden räcker inte till.” berättade E. Bristande resurser var ett återkommande tema genom intervjuerna och alla intervjupersoner uttryckte att det gärna hade gjort mer - oavsett vilken verksamhet de redan arbetade med.

E berättade om kommunens handlingsplan för digitalisering som folkbiblioteket tyvärr inte var med och arbetade fram på grund av bristande kommunikation inom organisationen.

Men vi fick inte vara med när de tog fram den för Kulturchefen förstod inte att vi arbetade med digitala frågor. Hon hade skickat någon som inte jobbade på biblioteket att vara med i den här gruppen som tog fram den. Sen när jag väl fick veta att det fanns en handlingsplan så nämns biblioteket bara en gång. Det står att bibliotek är viktigt för digitaliseringen och inget mer. Det tror jag är symptomatiskt för många kommuner.

(Intervjuperson E)

När Weick (2001) pratar om organisatoriska mål beskriver han att de motiverar organisationens existens, samtidigt som målen motiverar organisationsmedlemmarnas existens och arbete. Eftersom organisationens mål och visioner är en aspekt som påverkar hur medlemmarna i organisationen skapar mening av sin roll, och i förlängningen bygger hela organisationen och lever upp till dess syfte (Weick, 1995), kan det vara problematiskt om dessa förhållanden inte följer varandra. Den här studien visar exempel på när det finns organisatoriska mål som inte helt självklart prioriteras av organisationens styrning. Detta påverkar troligt hur arbetet med målen innehåll uppfattas.

5.3 Den digitala kompetensen

På frågan om intervjupersonerna kände att de, på ett övergripande plan, hade de kunskaper som behövdes för att möta besökarnas behov, svarade B, C och D direkt att de hade tillräckliga kunskaper. D trodde att det hade att göra med att det digitala är så pass integrerat i hela förvaltningen och hela stadens arbete.

Det är en medveten riktning. Man kan ju säga att vi på sätt och vis har hjälp på vägen att bli mer digitala eller få en högre digital mognad. [...] Det är liksom inte bara en liten avdelning på biblioteket som jobbar med det utan det finns en övergripande strategi i hela staden också.

(Intervjuperson D)

Det som D beskrev kan ha påverkat hur D själv och andra i organisationen såg på sin digitala kompetens. Enligt Weick är meningsskapande en social process som sker tillsammans med andra med hjälp av ledtrådar som tas ur kontexten. Om vi beskriver organisationen som kontexten och organisationens formella mål som ledtrådar för meningsskapande kan det mycket väl ha påverkat hur intervjupersonerna såg på sin digitala kompetens. I de här fallet visade det sig att de intervjupersoner som arbetade på folkbibliotek som hade tydliga mål, strategier eller handlingsplaner kopplat till digital kompetens, också hade en annorlunda bild av det digitala arbetet och deras egna kompetens.

Svaret på frågan kom dock inte så direkt för alla. E svarade att kunskaperna visserligen räckte till, men att det i vissa fall kändes som att de skulle behöva kompletteras. Ett exempel som E nämner är ökad kunskap i källkritik. A berättade om sin tidigare arbetsplats vilken gjorde större satsningar på att öka andras digitala kompetens. I det sammanhanget kände A att kunskaperna inte räckte till eftersom det ofta kom mer avancerade frågor. Enligt A vad det uttalade att de skulle hjälpa till med basala frågor, men det som komplicerade det hela var att det inte framgick var gränsen gick. Det fick de avgöra i stunden, vilket gjorde att den digitala kompetensen utmanades mer än på den nuvarande arbetsplatsen. ”Då var det ofta folk som hade ganska komplicerade frågor som tog ganska lång tid att lösa. [...] Då satt jag och googlade samtidigt eller kollade på Youtube-tutorials. Det kunde vara en fråga som tog hela den tiden i anspråk.” sa A. Det var dels svårt att bedöma vad de skulle hjälpa till med eller inte och dels var det svårt att säga nej till folk som man inte kunde hjälpa, berättade A. Viljan att kunna svara på besökarnas frågor var stor. A beskrev att det på den nuvarande arbetsplatsen, oftast fungerade att prova sig fram för att lösa ett problem. ”De kan ju tro att jag vet exakt hur man gör men egentligen bara provar jag mig fram. Ganska ofta så räcker det [...] för de jag hjälper är ofta dem som inte vågar prova för att de är rädda för att något ska gå sönder då.” berättade A.

Att A tar hjälp av tidigare erfarenheter för att beskriva sin syn på sin digitala kompetens går att sätta i relation till Weicks resonemang om att meningsskapande alltid sker i efterhand och med hjälp av tidigare meningsskapande processer. Det är först då det är möjligt att formulera mening och sätta det i relation till de ledtrådar som finns från tidigare händelser. Detta är något som är gemensamt för intervjupersoner som alla på

något sätt tar hjälp av sina tidigare erfarenheter för att beskriva hur de ser på teknik och digital kompetens.

5.3.1 Naturligt och intressant

Ord som flera intervjupersoner använde för att beskriva hur de såg på sin digitala kompetens var naturligt och intressant. Flera såg de som något som växt fram under karriären. En viktig drivkraft i deras digitala arbete beskrevs vara eget intresse och en nyfikenhet att lära sig mer. Till exempel berättade A att digitala kunskaper var något som naturligt funnits med hemifrån eftersom familjen tidigt blev introducerad för teknik. ”Jag har aldrig *egentligen* reflekterat så mycket över min digitala kompetens” sa A, och beskrev det digitala som något som helt enkelt var intressant, och som något som utvecklats naturligt även i arbetslivet trots att det inte varit ett aktivt mål att arbeta med digitala frågor. Intervjuperson B hade erfarenhet av universitetsbibliotek. ”Jag har jobbat i flera år med sådana här tjänster i lite olika konstellationer. Privat så är jag väldigt intresserad av teknik. Jag har även varit webbansvarig utanför mitt jobb. Det är sånt som intresserar mig.” berättade B.

För D har det digitala arbetet successivt utvecklats från arbete med Legimus som skolbibliotekarie till arbete med en digital verksamhet dit besökare kan komma sju dagar i veckan. D beskrev att det fanns en nyfikenhet som drev viljan att lära sig mer och upprätthålla de digitala kunskaperna.

Nyfikenheten att förstå och på så sätt fundera på ’om jag nu förstår det här, vad kan jag använda det till och hur hänger det ihop med andra saker?’ Jag tror att det är en grundförutsättning att man på något sätt tycker att teknik är kul och att det inte är farligt.

(Intervjuperson D)

D poängterade att arbetet att avdramatisera hur avancerad teknik är, var minst lika viktigt som att faktiskt lära sig använda den, både för besökare och kollegor.

Även E berättade att det var ett personligt intresse som ledde till dennes nuvarande tjänst som är inriktad på tillgänglighet och digital delaktighet. E trodde att det är samma väg att gå för att utveckla andras digitala kunskaper.

Mitt intresse vad det som gjorde att jag vågade prova nya saker och sen ledde det in på nästa. Så jag tror mycket på att hitta varje människas intresse för att få dem digitalt delaktiga så de inte bara ser det tekniska. Så man kan förankra det i tekniken på något sätt. Jag upplever att mycket av det jag kan och har lärt mig, har jag lärt mig utanför arbetstid.

(Intervjuperson E)

Även om alla intervjupersoner arbetade på lite olika sätt med digitala frågor, fanns det gemensamt ett stort intresse för digitala tjänster och teknik. Alla intervjupersoner, utom en, uttryckte att de varit aktivt intresserade av att arbeta med digitala frågor i sin tjänst. D beskrev att dennes tjänst upplevdes som en ”dröm-tjänst” när den utlystes. ”Jag sökte det här jobbet och det var ju uttalat att man skulle jobba med just detta. Det var en drömtjänst! ’Wow, finns det här jobbet verkligen?’ och det gjorde ju det!” berättade D. ”Jag tycker bara att det är väldigt roligt. Jag har själv ett personligt driv att alltid utvecklas och lära mig mer” berättade B. Även om det kan vara ett frustrerande och

krävande uppdrag motiverades B av att se att arbetet verkligen gjorde skillnad för så många människor. Det är något som fler intervjupersoner nämner.

Jag hade en hel del kunskaper även om jag inte trodde det. Jag hade nog en bild av bibliotekarierollen som något annat men jag har insett att mycket av min tidigare erfarenhet ligger i linje med vad vi hjälper besökarna med idag. [...] Det jag fick lära mig från mitt tidigare yrke var att... Jag kunde ju inte alltid hjälpa till med allt för att jag inte hade rätt kompetens, jag var inte rätt instans, men jag bestämde mig för att de alltid skulle gå därifrån med någonting. Och sen om det var ett telefonnummer eller en mailadress spelade ingen roll. Lite den inställningen har jag använt hela mitt yrkesliv.

(Intervjuperson C)

Förutom att de intervjuade beskrev ett personligt intresse för teknik och digitala tjänster blev det tydligt att arbetet motiverades av att kunna göra stor skillnad för andra. Intervjuperson C ansåg att de viktigaste kunskaperna inte var de praktiska digitala färdigheterna i sig. Att kunna ge besökare någonting och inte skicka hem dem tomhänta var viktigt för C som alltid försökte ge en väg vidare om frågorna inte besvarats. Detta är ytterligare ett exempel på meningsskapande som alltid sker i efterhand, där någonting förklaras genom tidigare erfarenheter. Det är också ett exempel på att den meningsskapande processen leder till handling - eftersom C inte kunde hjälpa alla har det tidigare meningsskapandet lett till att C anpassat sitt arbetssätt och sina tankegångar efter det. Det är dock inte säkert att handlingen kommer vara densamma i framtiden eftersom meningsskapande alltid utvecklar tankegångar och handlingar i en ständigt pågående spiral (Weick, 1995, s. 43).

5.4 Den digitala rollen

Ett generellt tema är att intervjupersonerna berättar om sin roll som utmanande. Utmaningen beskrevs dels ligga i de många olika digitala frågor som förväntas få ett svar och dels att det rent tekniskt ofta är så olika tillvägagångssätt, till exempel beroende på operativsystem eller teknisk modell. Även besökarnas skiftande förkunskaper och bibliotekariernas pedagogiska färdigheter beskrevs som utmanande.

Jag träffade en person här om dagen där jag var tvungen att förklara vilken sida av musen som hon var tvungen att trycka på. Där känner jag att jag inte är pedagog på det sättet och kan lära folk som är på en sån annan nivå hur de ska göra. Ibland kan jag känna att vi inte är pedagogerna på det sättet. Det är en större utmaning än vad jag först tänkte.

(Intervjuperson A)

Intervjupersonerna beskrev att utmaningen låg i att arbetet är beroende av så många parametrar - både när det handlar om att handleda andra i det digitala och att själv klara av det. D påpekade tydligt att det inte går att kunna allt men att en viktig del av yrket är att kunna tänka efter och ha förmågan att ta reda på saker. ”Sen får ju vi massor av frågor som vi inte kan svara på. Men man kanske kan söka upp det på nätet och då handlar det ju om de kunskaper vi har i informationssökning och hur man jobbar med det, men också hur man använder referenssamtalet för det finns ju fortfarande kvar” berättade D. Flera intervjupersoner beskrev det som frustrerande att inte kunna hitta svar på frågor och kunna hjälpa till på en gång.

D berättade om sin roll i det digitala arbete som en del av ett team som tillsammans skapade någonting som var mer än var och en för sig, och som hela tiden utvecklades. D beskrev en platt organisation med tillåtande arbetsmiljö och med ett tydligt fokus att arbeta digitalt inkluderande. Teamet diskuterade frågor allt eftersom och väntade inte alltid till bestämda mötestider. ”[...] man ställer en fråga som vi börjar diskutera och så helt plötsligt har man kommit på en ny grej som vi kan göra. Det är väldigt korta puckar.” sa D. Detta, tyckte D, bidrog till att man kände tillit till sin egen förmåga.

Weick (1995) förklarar att försöken att skapa mening är som starkast när individer är som mest engagerade, till exempel i diskussion med andra. Finns inte kommunikationen skapas inte förståelse och då kan inte heller mening skapas kring vad som pågår. Den sociala processen är därför betydande för att individer ska kunna skapa mening över huvud taget (Weick, 1995). Genom att arbeta och diskutera med andra i organisationen skapar individer mening av dess arbete och organisationen som sådan, vilket verkar vara betydande för intervjupersonernas meningsskapande i denna studie.

Även om D var den enda som så tydligt beskrev sin roll i ett team visar resultaten att alla intervjupersoner tar hjälp av andra för att förstå sitt uppdrag och kompetens. Att diskutera digitala kunskaper med kollegorna är något som alla intervjupersonerna gjorde i olika utsträckning. Intervjupersoner som arbetade i de lite större organisationerna beskrev att de i större utsträckning tog upp och diskuterade det digitala arbetet och kompetensen inom arbetsgruppen. Ofta diskuterades det på personalmöten eller veckomöten och ofta handlade det om frågor eller olika digitala problem och lösningar som dykt upp. Det kunde till exempel handla om digitala tjänster som inte fungerade som de skulle. E berättade att hen ibland upplevde att kollegorna tyckte det blev för mycket digitalt prat. ”Jag upplever att många kan bli lite trötta... jag försöker alltid tänka ett steg längre på hur vi kan få in det digitala. Då kan folk tycka att vi gör ju redan så mycket, fast jag ser ju det som att det är en del av arbetet.” sa E.

Alla intervjupersoner beskrev också att de rent praktiskt tog hjälp av andras digitala kompetenser i sitt arbete. För flera var det kollegorna som oftast agerade stöd i olika frågor, men de intervjuade beskrev också andra källor för kompetensutveckling och omvärldsbevakning inom området. Till exempel nämndes grupper på Facebook, walkthroughs på YouTube (filmade steg-för-steg manualer), e-mail listor och olika forum på internet, som källor för att utveckla den digitala kompetensen. Även regionbiblioteken nämndes som ett stöd i det digitala arbetet.

5.5 Upplevda förväntningar

Att trycket på folkbibliotekariernas digitala kompetens har ökat är något som alla intervjupersoner har märkt av, även om person B nog snarare skulle vilja kalla det för en naturlig utveckling som har funnits där ett tag. Det har till exempel märkts genom utkastet till den nationella biblioteksstrategin, regeringens satsning på stärkta bibliotek, projektet ”Digitalt först med användaren i fokus”, artiklar och debattartiklar och inte minst på det ökade antalet referensfrågor kopplade till digitala tjänster och teknik. ”Jag

märker ju det i det dagliga mötet med besökare. Med allt som de kommer med och vill ha hjälp med. Jag kan bli lite förvånad ibland men jag upplever nog ändå att biblioteket har blivit en plats som man vänder sig till när det gäller det mesta som rör samhället.” sa C som tyckte att det är en utveckling som varit tydlig. Detta var någonting som även A reflekterat över.

Jag kan känna att det blir lite märkligt. Vi har en jättebra plats till exempel, vi har jättebra förutsättningar. Vi har ofta teknik som är helt ok och vi har ofta anställda som är helt okej kompetenta, men vi har ju extremt olika förutsättningar ekonomiskt och personalmässigt för att utföra mer riktade insatser.

(Intervjuperson A)

I samband med upplevda förväntningar kom A och C om på skillnader i hur de uppfattat den digitala rollen under sin utbildning. A pratade om att det fanns ganska höga förväntningar efter bibliotekarieutbildningen på att ha makt och möjlighet att påverka och arbeta aktivt med det digitala kompetenslyftet. ”Men att göra det i praktiken har inte visat sig vara lika självklart.” sa A. A berättade att det har gjort att tilltron till den egna digitala kompetensen har förändrats till det sämre efter A börjat arbeta.

Under utbildningen kunde vi sitta och ägna sig en timme åt att prata och diskutera - då kunde jag känna mig jättekompetent jämfört andra som gick samma utbildning och jag kunde förklara hur saker och ting funkade för dem - här ska man göra det i en stressig situation där det finns tio andra saker som pockar på och ens uppmärksamhet och personen man ska hjälpa inte vill bli hjälpt ofta. Så förutsättningarna är inte alltid så ideala.

(Intervjuperson A)

Att ha annorlunda förväntningar är något som även C kände igen sig i, som blev förvånad när det var så pass många som kom till biblioteket med digitala frågor. C förklarade det med att den egna användningen av biblioteket inte såg ut på samma sätt.

Jag har använt biblioteket som en plats att låna böcker på och gå med mina barn till. Men inte en plats att vara på, på det sättet. Så det blev jag lite förvånad över faktiskt. Men också lite glad för det innebär ju att vi också har besökare som kommer hit.

(Intervjuperson C)

Detta är ett tydligt exempel på hur individer tar hjälp av tidigare meningsskapande för att skapa ny mening. I det här fallet ta A och C in tidigare erfarenheter från sin utbildning där det fanns en viss uppfattning. Efterhand har nya erfarenheter gjort att meningen som skapades då omvärderats och påverkat hur de ser på digital kompetens idag. Individer förhåller sig inte passivt till sin omgivning utan är aktiva deltagare i att skapa den genom att reagera och agera till följd av den.

5.5.1 Bibliotekens uppdrag

Något som alla intervjupersoner nämner i samband med diskussionen om upplevda förväntningar, är debatten om vad folkbibliotek egentligen ska syssla med. Debatten om bibliotekens uppdrag och roll är en aspekt av omgivningen som tydligt har spelat roll för hur intervjupersonerna beskriver det digitala uppdraget och deras arbete med det. Flera intervjupersoner höll med om att det går att ifrågasätta om folkbibliotekarier

egentligen ska hjälpa till med alla de många olika frågor som kommer under en arbetsdag.

Det är många som säger att det blivit hänvisade till biblioteket från sin bank till exempel. Sånt kan man bli lite frustrerad över även om vi hjälper till i den mån vi kan. Men man blir ändå lite frustrerad över att det inte finns den hjälpen på andra ställen också. Men jag tycker det är jätteroligt och viktigt framförallt.

(Intervjuperson C)

D beskrev det som en resa som troligtvis liknar den som alla yrken är med om mer eller mindre. ”Det finns ju de som säger ’det här var inte det jag utbildade mig för’, men samtidigt då så måste man ju ställa det i relation till andra yrken. Det kanske det inte var [...] men samtidigt så är ju yrket i en utvecklingsfas.” sa D och poängterade att det inte finns något yrke där man inte behöver lära sig nya saker. E hade liknande tankegångar och menade att den digitala verksamheten egentligen är samma verksamhet som folkbiblioteken alltid har haft, men att det är verktygen som har förändrats. Biblioteket är en serviceorganisation och därför ska servicen utvecklas efter besökarnas önskemål, ansåg D.

C påpekade dock att det trots allt kändes som är ett väldigt meningsfullt arbete men att det är viktigt att försöka frångå synen på bibliotekarien som expert. C förklarade att även om det självklart finns experter på bibliotek behöver biblioteken tänka lite mer på hur de ska uppnå målen tillsammans - både inom organisationen men också tillsammans med besökarna. C förklarade att den funktion folkbiblioteken har, kopplat till att öka människors digitala kompetens kanske behöver finnas på fler ställen.

Många pratar ju om att vi måste bli bättre, vi måste ha större kunskap när det gäller digitala saker och ja, absolut för det behöver vi ju vårt privatliv också, men jag tycker nog att vi lägger lite för mycket vikt på det. Jag tycker inte att vi ska behöva sitta inne på alla svaren när en besökare kommer utan vi behöver komma ifrån den lite gamla synen på bibliotekarien som den här experten som direkt kan leverera ett svar.

(Intervjuperson C)

C påpekade att samhället i övrigt inte ser ut på det sättet och ifrågasatte varför det just ska vara så på folkbibliotek. Att istället se på bibliotekarien som en guide som kan visa olika vägar och att kunna hjälpa människor att klara sig själva är viktigt för att inte bli för försiktig eller rädd i sin yrkesroll, påpekade C. C trodde att många bibliotekarier ser det som ett misslyckande att säga ”jag vet inte” och att det beror på deras egen syn på yrkesrollen.

På D:s arbetsplats har personalen diskuterat i flera år vad det ska hjälpa till med eller inte. Det har landat i att alla hjälper till så länge de känner sig bekväma med det vilket har resulterat i att besökare kan få olika hjälp beroende på vem de möter på biblioteket, förklarade D. ”För att det ska bli lika för alla behöver jag kanske behandla alla olika beroende på att deras behov ser olika ut.” berättade D.

Intervjuperson E uttryckte en rädsla för att förväntningarna på folkbiblioteken ska bli ännu större. Samtidigt som det är alla människors demokratiska rättighet att veta hur digitala tjänster fungerar, har biblioteken tagit ansvaret eftersom myndigheter helt enkelt

har börjat hänvisa dit, ansåg E. Eftersom det redan nu är svårt att leva upp till förväntningarna hoppades E att dessa inte ökar ännu mer.

5.6 Sammanfattning

Studiens resultat har visat att intervjupersonerna arbetade med verksamhet kopplat till digitala tjänster eller teknik i olika utsträckning. De bibliotekarier som arbetade på mindre folkbibliotek hade en mindre del av sina arbetsuppgifter direkt kopplade till digitalt arbete. De intervjupersoner som arbetade på de större biblioteken hade tjänster som i huvudsak var inriktade på digital inkludering. Allas arbetsplatser hade organisatoriska formella mål att arbeta med digital kompetens på ett eller annat sätt, men de större arbetsplatserna hade mer utarbetade strategier för det digitala arbetet som de också arbetade mer aktivt med.

När det kommer till hur intervjupersonerna såg på sin digitala kompetens visade resultaten att de bibliotekarier som arbetade i en större organisation som hade tydliga planer med det digitala arbetet, pratade på ett mer säkert sätt om sin egen roll och kunskap. De pratade även om digital kompetens som en mer självklar del av professionen än de övriga. Alla personer kände dock att de, på ett övergripande plan, hade de kunskaper som behövdes för att möta besökarnas behov - även om svaret verkade mer självklart för vissa. Det visade sig även att intervjupersonernas kompetens i huvudsak uppstått utanför arbetet till följd av personligt intresse.

Den digitala kompetensen och uppdraget diskuterades i olika utsträckning på intervjupersonernas arbetsplatser. Alla intervjupersoner har märkt av ökade förväntningar på folkbibliotekens digitala arbete och diskuterade i samband med det även vad folkbiblioteken borde eller inte borde arbeta med. Bland intervjupersonerna fanns både en rädsla för att förväntningarna kommer öka ännu mer, och i motsats att förväntningarna kunde varit högre.

6. Diskussion

I det här kapitlet diskuteras delar av resultatet utifrån tidigare forskning. Kapitlet har samma indelning som kapitel 2 och kommer således först gå in på studiens resultat kopplat till tidigare forskning om bibliotekarieprofessionen. Därefter följer samma koppling till folkbibliotekariers digitala kompetens och slutligen till folkbibliotekens roll i ett digitaliserat samhälle.

6.1 Bibliotekarieprofessionen

Resultaten visar samband mellan organisationens digitala mål och hur intervjupersonerna beskrev sin digitala kompetens. De bibliotekarier som arbetade i en större organisation, som hade tydliga planer med det digitala arbetet, pratade på ett mer säkert sätt om sin egen roll och kunskap. De pratade även om digital kompetens som en mer självklar del av professionen än de övriga. Om vi antar att de större organisationerna har större resurser kan det vara en följd av att de individerna haft större möjlighet att skapa mening över uppdraget och kompetensen, till exempel i kommunikation med andra. De personer som arbetade i en organisation som hade mål men inte aktivt arbetade med dem, hade en mer problematisk syn på uppdraget och sin digitala kompetens. Även om det annars heller inte beskrevs som helt oproblematiskt, kan detta ha att göra med att det helt enkelt inte funnits utrymme för meningsskapande i samma utsträckning.

Det som utmärker intervjupersonernas berättelser är att den digitala rollen och uppdraget beskrevs som utmanande på olika sätt. Detta råder ingen enad uppfattning bland intervjupersonerna i denna begränsade studie om vad den är eller innehåller. Det gör det troligt att det även skiljer sig mycket bland resten av Sveriges folkbibliotekarier. Resultaten stärker synen på bibliotekariers komplexa och föränderliga profession, beskriven av bland andra Hansson et al., (2018) och Hansson och Wisselgren (2018). Bibliotekarieyrket som en semi-profession, med relativt vaga gränser (Kåring Wagman, 2008) kan tänkas göra individernas syn på den digitala rollen och uppdraget mer komplex. Samtidigt som det kan ge frihet att forma professionen utifrån de vaga ramarna som finns, kan osäkerhet på uppdraget tänkas begränsa att professionen utvecklas om bibliotekarier strävar åt olika håll. Det kan i sin tur göra att professionen blir ännu mer mångfacetterad.

I den här uppsatsen beskrev intervjupersonerna den pedagogiska rollen som en stor utmaning eftersom biblioteksbesökare har väldigt olika behov och förutsättningar. D uttryckte att besökare måste behandlas olika för att det ska få samma hjälp, eftersom de har olika behov. Det illustrerar tydligt hur flexibla bibliotekarier måste vara i sin profession. I intervjupersonernas berättelser fanns exempel på flera av de växlande roller som Sundin (2018) beskriver med hjälp av Kuhlthaus fem nivåer av pedagogisk aktivitet. De pedagogiska roller som var mest framträdande i intervjupersonernas berättelser var instruktören, handledaren och rådgivaren.

A uttryckte frustration över att inte känna sig som en tillräcklig pedagog för alla. A beskrev, med hjälp av sina tidigare erfarenheter att tilltron till den egna kompetensen blivit sämre sen A började arbeta som bibliotekarie. Detta eftersom A:s förväntningar på arbetet med digital kompetens och möjlighet att göra skillnad inte levde upp till vad det faktiskt blev. Likt Martzoukou och Elliotts (2016) studie, har flera intervjupersoner vittnat om skillnader i förväntningar på bibliotekarieprofessionen. Det vill säga vad de förväntat sig och lärt sig under sin utbildning och hur de kunskaperna och förväntningarna sen överförts till deras nuvarande arbete. Martzoukou och Elliott (2016) drog slutsatsen av sina resultat, att den mest grundläggande digitala kompetensen inte ingick i de amerikanska utbildningar inom biblioteks- och informationsvetenskap som de har undersökt. Författarna menade att det var ett viktigt utvecklingsområde för utbildningsinstitutionerna. Eftersom detta även var fallet för den här studien, för de intervjupersoner som utbildat sig relativt nyligen, kan det tänkas att det även gäller i en svensk kontext. Detta synsätt kan även ses förstärkas av resultaten som framkom i Michnik och Utters (2018) enkätundersökning där bibliotekschefer ansåg att många grundläggande yrkeskunskaper saknades hos nyutexaminerade folkbibliotekarier.

Om blivande bibliotekarier har förväntningar som inte stämmer överens med vad bibliotekarieyrket faktiskt innebär kan det ha betydelse för både svensk bibliotekarieutbildning, arbetet som bibliotekarie och bibliotekarierna. Innan jag kommer ut i yrkeslivet är utbildningen den kontext som kommer att forma den mening jag skapar av bibliotekens arbete. De förväntningar jag har på yrket och hur dessa uppfylls kan påverka hur jag trivs med arbetet och hur länge jag faktiskt väljer att stanna inom yrket. Om diskrepansen mellan mina förväntningar och verkligheten skiljer sig för mycket kan det ha konsekvenser för arbetslivet. Detta kan innebära att utbildningsinstitutioner bör se över sitt innehåll, även om en akademisk utbildning i grunden inte är praktisk.

6.2 Folkbibliotekariers digitala kompetens

Studiens resultat bidrar till att förstå hur folkbibliotekarier ser på sin digitala kompetens och folkbibliotekens digitala uppdrag. Kopplat till ett större sammanhang har det visat sig att det troligtvis kommer bli mer komplext att införa ett ökat fokus på digital kompetens. Det är troligtvis inte så enkelt som att ta reda på vilka praktiska kunskaper folkbibliotekarier saknar och erbjuda fortbildning i det. Till exempel Grenholm (2018) och Olsson och Grenholm (2018) fokuserar på vilka kompetenser som saknas hos Sveriges folkbibliotekarier så att man i förlängningen kan välja ”rätt” kompetensutveckling. Även Micknik och Utter (2018) antar ett perspektiv som ska ta reda på vilka kompetenser som behöver utvecklas. Självklart är kompetensutveckling viktigt och det har också framkommit i den här studien, där intervjupersonerna beskrev konkreta färdigheter som de önskar ha större kunskap om. Dock var det inte brister i deras egna kunskaper som intervjupersonerna talade mest om när de skulle beskriva hur de såg på sin digitala kompetens. Det verkar finnas fler och kanske större potentiella problem som kan hindra utvecklingen av digital verksamhet på folkbibliotek. Intervjupersonerna beskriver själv deras praktiska kunskaper som tillräckliga för att

klara av det dagliga arbetet, men att det främst är organisatoriska förutsättningar som bromsar arbetet. I likhet med Martzoukou och Elliotts (2016) studie beskrev intervjupersonerna bristande organisatoriska resurser och oenighet om bibliotekens uppdrag och prioriterade områden som anledningar till att det inte gjordes mer för att öka den digitala verksamheten. Att ta itu med organisatoriska problem borde därför ses som komplement till rent praktisk kompetensutveckling.

Något annat som stärker synen tyder på att den rent praktiska kompetensutvecklingen också är och kommer vara viktig, är intervjupersonernas förklaring att deras digitala kompetens i huvudsak uppstått genom eget intresse. Även detta är alltså i likhet med Martzoukou och Elliotts (2016) studie. Eftersom alla folkbibliotekarier troligtvis inte har samma intresse och således heller har eller kommer skaffa sig egen kompetens till följd av det intresset, är det viktigt att folkbiblioteksorganisationerna kan erbjuda personalen passande kompetensutveckling. Även om det kan vara positivt att ha ett intresse för sina arbetsuppgifter är det heller inte hållbart att som organisation begränsa eller avstå från att kompetensutveckla personalen och förutsätta att personalen istället gör detta på sin fritid till följd av eget intresse.

6.3 Folkbibliotekens roll i ett digitaliserat samhälle

Folkbibliotek är en viktig låg-intensiv mötesplats dit alla är välkomna (Audunson, 2015) och den synen kan sägas ha stärkts av den här studiens resultat. Även om intervjupersonerna tydligt hade olika uppfattningar om vad biblioteken borde syssla med och vilka krav som egentligen kan ställas på folkbibliotekarier, var de eniga om att digital verksamhet är viktig och att biblioteket är en bra plats för det. Även om flera intervjupersoner beskrev lyckade samarbeten med utomstående aktörer ifrågasattes det varför folkbiblioteken ensamt tagit på sig ansvaret för att genomföra insatser för det digitala uppdraget. Något som var speciellt intressant var C:s tankar om att vi behöver frångå synen på bibliotekarien som expert och biblioteket som en plats man kan gå till med alla möjliga frågor. Detta uttalande sticker ut eftersom det på ett sätt går emot tanken att bibliotekarier ska ha unik, professionell kunskap (bibliotekariers professionella projekt). C:s argument var att samhället i övrigt inte ser ut så och att man istället borde se på bibliotekarier som guider som tillsammans med andra aktörer visar på olika vägar. Detta för att på ett mer effektivt sätt nå målen.

Om vi ska tro Alneng (2017) är folkbiblioteken endast en aktör i arbetet och det verkar som om den här studiens intervjupersoner höll med om det. Dock fanns det ingen konsensus i vad som rent praktiskt ligger i folkbibliotekens uppdrag kopplat till digital kompetens. Det kan tänkas finnas oenighet på flera nivåer i det här sammanhanget - dels bland bibliotekarierna och dels mellan besökare och bibliotekarier. Besökarnas meningsskapande kring ämnet är ytterligare en aspekt som har inverkan på folkbibliotekariernas meningsskapande kring sin roll och uppdrag.

7. Slutsatser

Studien har försökt att öka förståelsen för hur folkbibliotekarier ser på sin digitala kompetens och skapar mening av sin roll i det utåtriktade arbetet för att öka människors digitala kompetens. Resultaten, tillsammans med uppsatsens teoretiska ram och tidigare forskning har belyst ett antal aspekter som bör tas i beaktning för att planera, implementera och upprätthålla ett utökat fokus på digital kompetens inom folkbiblioteksverksamhet.

Utifrån studiens frågeställningar har det framkommit är att de intervjuade folkbibliotekarierna ser på sin digitala kompetens som något naturligt och intressant. Även om det inte har varit ett aktivt val för alla att arbeta med verksamhet kopplat till digital kompetens finns det ett gemensamt personligt intresse och arbetet motiveras bland annat av att göra skillnad i människors liv. Intervjupersonerna såg också på sin digitala kompetens som tillräcklig för att klara av det dagliga arbetet. Detta är i kontrast till viss tidigare studier som pekar ut ett antal områden där kompetensutveckling är nödvändigt (exempelvis Grenholm, 2018 och Michnik och Utter, 2018). Resultaten i den här studien beskrev att det till störst del var organisatoriska hinder (prioriteringar, bristande resurser med mera) som gjorde att de inte kunde satsa mer på verksamheter med syfte att öka digital kompetens. Detta stöds av Martzoukou och Elliotts (2016) studie där författarna gjorde samma slutsats.

Hur människor skapar mening är en komplex process som utgår från en rad olika komponenter och som är i ständigt förändring, påverkad av omgivningen (Weick, 1969). Uppsatsens mål var inte att avbilda hur intervjupersonernas meningsskapande process har gått till (se kapitel 4) utan att i ett sammanhang visa på lite mer övergripande tendenser och sammanträffanden. Ur det perspektivet visade studiens resultat att de intervjuade folkbibliotekarierna skapar mening av sin roll inom verksamhet som syftar till att öka människors digitala kompetens, främst genom tidigare meningsskapande och de ledtrådar som dras ur deras kontext. Bland dessa verkar de mest betydande vara organisationens formella mål och styrning och den sociala interaktion som finns inom organisationen. Intervjupersoner som arbetade i de lite större organisationerna beskrev att de i större utsträckning diskuterade det digitala arbetet och kompetensen inom arbetsgruppen. De personerna pratade också på ett mer säkert sätt om sin roll och kunskap inom den digitala verksamheten, vilket kan bero på att de följaktligen i större utsträckning skapat mening av detta i kommunikation med andra.

Intervjupersonerna beskrev de upplevda förväntningarna på ett utökat arbete med digital kompetens inom folkbiblioteksverksamhet som utmanande. Utmaningen beskrevs dels ligga i de många olika digitala frågor som förväntades få ett svar och dels att det rent tekniskt ofta var så olika, till exempel beroende på operativsystem eller teknisk modell. Detta ställer krav på en mångsidig och flexibel digital och pedagogisk kompetens, vilket stöds av tidigare forskning som beskriver bibliotekarieyrket som mångfacetterat och komplext, samtidigt som det är föränderligt (se exempelvis Hansson et al., 2018; Hansson & Wisselgren, 2018; Limberg et al., 2009; Lindberg, 2015; Sundin, 2018).

Några folkbibliotekarier uttryckte oro för att förväntningarna kommer bli för höga när digital kompetens får större fokus än idag. Något som också nämndes i samband med detta är debatten om vad bibliotekarier och folkbibliotek egentligen ska syssla med. Det rådde ingen konsensus i den uppfattningen bland intervjupersonerna och det kan tänkas vara problematiskt sett ur ett större perspektiv. Det blir sammantaget viktigt att diskutera dessa tankar och uppfattningar ytterligare för att kunna skapa mening av detta.

7.1 Förslag till fortsatt forskning

Den här studien är gjord vid en tidpunkt där många saker händer samtidigt. Som presenterats är många processer igång för att på ett övergripande plan lägga grunden för ett långsiktigt digitalt arbete på folkbiblioteken. Vilken riktning det digitala arbetet tar återstår att se. Studien visar nuläget och det är troligt att dess omständigheter snabbt förändras. Den nationella biblioteksstrategin publiceras under våren 2019 och det skulle vara intressant att se hur den kommer att påverka folkbibliotekens digitala verksamhet.

Den här studien använder ett slumpmässigt, blandat urval för insamling av empiri och det kan vara intressant att undersöka hur studiens frågeställningar förhåller sig i en annan urvalsgrupp - kan det finnas skillnader eller likheter hos folkbibliotekarier på samma arbetsplats eller inom samma eller liknande kommuner? Det hade också varit intressant att ta ett användarperspektiv på den här uppsatsens ämne och fråga sig vad biblioteksanvändare anser om folkbibliotekariers arbete med digital kompetens.

En annan idé för fortsatt forskning är att undersöka vad det finns för förutsättningar för folkbibliotek att arbeta med digital kompetens utifrån folkbibliotekariernas förhållningssätt och attityder gentemot teknik och digitala tjänster. Det skulle troligt ytterligare kunna bidra till att förstå folkbibliotekens förutsättningar för ett utökat arbete med digitala frågor. Folkbibliotekens verksamhet är också starkt beroende av politiska beslut och ett förslag för fortsatt forskning är att titta på hur och med vilken effekt politiska beslut och omständigheter påverkar förutsättningarna för folkbibliotekens digitala arbete.

Avslutningsvis kan man säga att digital kompetens är ett aktuellt och intressant ämne inom biblioteks- och informationsvetenskap och det finns flera intressanta ingångar till fortsatt forskning.

Källförteckning

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

Audunson, R. (2005). The public library as a meeting-place in a multicultural and digital context: The necessity of low intensive meeting-places. *Journal of Documentation*, 61(3), 429-441.

Bibliotekslag (SFS 2013:801). Hämtad 2018-10-06 från http://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801_sfs-2013-801

Carlsson, U. (Red.) (2018). *Medie- och informationskunnighet (MIK) i den digitala tidsåldern. En demokratifråga. Kartläggning, analys, reflektioner*. Göteborg: Nordicom.

Connaway, L., S. & Radford, M., L. (2017). *Research methods in library and information science*. (6 uppl.) Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.

Fichtelius, E., Persson, C. & Enarson, E. (2018). *Från ord till handling. På väg mot en nationell biblioteksstrategi. Utkast*. Stockholm: Kungliga biblioteket.

Frenander, A., & Lindberg, J. (Red.) (2012). *Styra eller stödja?: svensk folkbibliotekspolitik under hundra år*. Borås: Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, Högskolan i Borås.

Grenholm, E. (2018). *Vad kan vi egentligen? Analys av data Q1 2018 ur Självsfattningstest kring digitala kompetenser för bibliotekspersonal*. Uppsala: Regionbibliotek Uppsala.

Olsson, K. & Grenholm, E. (2018). *Digitalt först med användaren i fokus - mobiliseringsfas januari-augusti 2018*. Uppsala: Regionbibliotek Uppsala.

Hansson, J., Hedemark, Å., Kjellman, U., Lindberg, J., Nolin, J., Sundin, O., & Wisselgren, P. (2018). *Profession, Utbildning, Forskning. Biblioteks- och informationsvetenskap för en stärkt bibliotekarieprofession*. Stockholm: Kungliga biblioteket.

Hansson, J. & Wisselgren, P. (Red.) (2018). *Bibliotekarier i teori och praktik: utbildningsperspektiv på en unik profession*. Lund: BTJ förlag.

Hedman, J., Lundh, A., & Sundin, O. (2009). Att lära informationssökning för yrkeslivet: om bibliotekarier, lärare och sjuksköterskor. I J. Lindberg & A.H. Lundh, (Red.). *Informationskompetenser: om lärande i informationspraktiker och informationssökning i lärandepraktiker*. (s. 133-158). Stockholm: Carlssons.

Hvenegaard, C. & Jochumsen, H. (2007). Problems and possibilities: The public library in the borderline between modernity and late modernity. *Library quarterly*, 77(1), 45-59. doi: 10.1086/512955

Jochumsen, H., Hvenegaard C. & Skot-Hansen, D. (2012). The four spaces a new model for the public library. *New Library World*, 113(11/12), 586-597.

Johannisson, J. (2012). Från kulturpolitik till bibliotekspolitik? Folkbibliotek och kultursamverkansmodellen. I A. Frenander & J. Lindberg (Red.). *Styra eller stödja?: svensk folkbibliotekspolitik under hundra år* (s. 293-309). Borås: Institutionen Biblioteks- och informationsvetenskap/Bibliotekshögskolan, Högskolan i Borås.

Kulturdepartementet (2018a). *Strategi för en stark demokrati – främja, förankra, försvara* (Artikel nr: Ku18:02). Stockholm: Kulturdepartementet.

Kulturdepartementet (2018b). *Kommittédirektiv - Nationell satsning på medie- och informationskunnighet och det demokratiska samtalet* (Dir. 2018:88). Stockholm: Kulturdepartementet.

Kungliga biblioteket (2016). *Digitalt först med användaren i fokus. Biblioteken ger digitaliseringen ett mänskligt ansikte*. Stockholm: Kungliga biblioteket.

Kåring Wagman, A. (2008). *Bibliotekarien och professionen – en forskningsöversikt*. Stockholm: Svensk biblioteksörening.

Limberg, L., Sundin, O. & Talja, S. (2009). Teoretiska perspektiv på informationskompetens. I J. Lindberg & A.H. Lundh, (Red.). *Informationskompetenser: om lärande i informationspraktiker och informationssökning i lärandepraktiker*. (s. 36-65). Stockholm: Carlssons.

Lindberg, J. (2015). *Att bli bibliotekarie: Informationssökning och yrkesidentiteter hos B&I-studenter och nyanställda högskolebibliotekarier*. Doktorsavhandling vid Sektionen för biblioteks- och informationsvetenskap, Högskolan i Borås.

Norberg, I. (2017). *Insatser för digital kompetens på folkbiblioteken. En studie om folkbibliotekens arbete med digital delaktighet*. Hämtad 2018-01-06 från <https://skl.se/download/18.5160ef2615dce507980b597e/1503062786927/RAPPORT-INSATSER-FÖR-DIGITAL-KOMPETENS-PÅ-FOLKBIBLIOTEKEN.pdf>

Martzoukou, K. & Elliott, J. (2016). The development of digital literacy and inclusion skills of public librarians. *Communications in Information Literacy*, 10 (1), 99-115.

Michnik, K. & Utter, M. (2018). Nyutexaminerade bibliotekariers beskrivna kompetensluckor och utbildningens utmaningar. I J. Hansson & P. Wisselgren (Red.).

Bibliotekarier i teori och praktik: utbildningsperspektiv på en unik profession. (s. 39-60). Lund: BTJ förlag.

Petersson, O. (2018). *Medborgarna och det psykologiska försvaret*. Karlstad: Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Rivano Eckerdal, J. & Sundin, O. (Red.). (2014). *Medie- & informationskunnighet - en forskningsantologi*. Stockholm: Svensk biblioteks förening.

Sundin, O. (2018). Den pedagogiska bibliotekarien: Från källkritik till källtillit. I J. Hansson & P. Wisselgren (Red.). *Bibliotekarier i teori och praktik: utbildningsperspektiv på en unik profession.* (s. 103-124). Lund: BTJ förlag.

Weick, K., E. (1969). *The social psychology of organizing*. Reading, Mass.: Addison-Wesley.

Weick, K., E. (1995). *Sensemaking in organizations*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Weick, K., E. (2001). *Making sense of the organization*. Oxford: Blackwell Business.

Zhang, Y. & Wildemuth, B. (2009). Qualitative analysis of content. I B. Wildemuth (Red.), *Applications of social research methods to questions in information and library science.* (s. 308-320). Westport: Libraries Unlimited.

Bilaga 1 - Intervjuguide

Informera

- Om mig
- Intervjun (ämne, inspelning, frivilligt, personuppgifter, anonymitet)
- Uppsatsen

Bakgrund

Hur länge har du arbetat som folkbibliotekarie?

Kan du beskriva din arbetsplats och dina huvudsakliga arbetsuppgifter?

Intervjufrågor om hur folkbibliotekarier ser på sin digitala kompetens

Vad hade du för kunskaper om digital teknik eller tjänster när du började arbeta som bibliotekarie? – hur har du fått de kunskaperna?

På vilket sätt använder du digitala kunskaper i ditt dagliga arbete? – berätta om dem.

Har du aktivt varit intresserad av att arbeta med digitala frågor? – hur och när uppstod det intresset?

Känner du att du har de digitala kunskaper som krävs för att möta de behov som biblioteksbesökare har? – vad hade ev. behövts utvecklas?

Kan du beskriva ett tillfälle där dina digitala kunskaper utmanats? – hur löste du det?

Skulle du vilja lära dig mer om digital teknik eller digitala tjänster? – vad i så fall? Hur tänker du att de kunskaperna skulle kunna användas?

Intervjufrågor om hur folkbibliotekarier skapar mening av sin roll inom verksamhet som syftar till öka människors digitala kompetens

Kan du berätta om de utåtriktade aktiviteter som handlar om digital teknik eller digitala tjänster ni erbjuder på din arbetsplats?

Vad har ni för uttalade organisatoriska mål kopplade till att öka människors digitala kompetens på din arbetsplats?

Hur ser du på din roll i det arbetet?

Brukar ni diskutera digitala kunskaper i personalgruppen? – i vilket sammanhang? Kan du ge ett exempel på något som har kommit upp?

På vilket sätt tar du hjälp av andras digitala kunskaper i ditt arbete? - på arbetsplatsen/ forum eller bloggar/utbildningar mm.?

Intervjufrågor om hur folkbibliotekarier upplever förväntningarna på ett utökat arbete med digital kompetens inom folkbiblioteksverksamhet

På vilket sätt har du märkt av de ökade förväntningarna på att folkbibliotek ska arbeta med digital kompetens? – hur tänker du kring de förväntningarna?

Hur tänkte du på bibliotekarieyrket i relation till samhällets digitala utveckling när du började arbeta? – tänker du annorlunda på det nu?

Hur ser du på framtiden när det kommer till ett större fokus på digital teknik och digitala kunskaper på folkbiblioteken? – Personligen och för verksamheten? Vad tror du kommer finnas kvar eller inte finnas kvar?

Kontrollera

- Vill du läsa transkriberingen av intervjun?