KANDIDATUPPSATS I BIBLIOTEKS- OCH INFORMATIONSVETENSKAP
AKADEMIN FÖR BIBLIOTEK, INFORMATION, PEDAGOGIK OCH IT
2020

Mot en digital kompetens?

Äldres erfarenheter av bibliotekets digitala handledning

ALEXANDER HOLMSTRÖM LUNDQVIST
NORA HÖJER

HÖGSKOLAN I BORÅS

VETENSKAP FÖR PROFESSION

© Alexander Holmström Lundqvist & Nora Höjer
Mångfaldigande och spridande av innehållet i denna uppsats
– helt eller delvis – är förbjudet utan medgivande.

Svensk titel:	Mot en digital kompetens? Äldres erfarenheter av bibliotekets digitala handledning
Engelsk titel:	Towards digital literacy? Older users experiences with the libraries digital inclusion activities
Författare:	Alexander Holmström Lundqvist & Nora Höjer
Färdigställt:	2020

Abstract:

Societal changes caused by the widespread digitalization of several important public as well as private sectors of everyday life has led to increased demands for digital literacy amongst the general public. Meanwhile, there are several demographic groups that for different reasons are excluded from the digital arena, the elderly especially. The public libraries, leaning on it's democratic as well as it's educational mission, has taken widespread action to extenuate the problem through digital inclusion efforts, in particular the cooperation through the Digidel network. The purpose of this thesis is twofold, first we strive to gain knowledge in regards to the users experiences and use of digital technology, second we examine the users experiences of the libraries digital inclusion activities. The theoretical framework applied consisted mainly of Van Dijk & Hackers analysis of the four barriers of the digital divide. As a complement Prenskys digital natives, digital immigrants-theory has also been applied. Four semi-structured interviews were conducted with elderly participants of the Digitala första hjälpen program activity at Motala digidelcenter at Motala stadsbibliotek. The results indicate that material access to digital technology is a non-problem for the participants, and that the technology is used in a variety of ways, although mainly for information seeking and communication purposes. Use of digital technology is considered relatively complex and anxiety inducing, which library guidance help mitigate. Furthermore, the study shows how digital inclusion guidance works both in a problem solving and a competence improving capacity. Lastly our results indicate how appreciated these activities are amongst the participants.

Nyckelord: bibliotek, digital delaktighet, digitala klyftan, digitalt utanförskap, digitalisering, digital kompetens, användarperspektiv, äldre

Innehållsförteckning

1. Inledning....1
1.1 Bakgrund....2
1.1.1 Bibliotekens roll....2
1.1.2 Digidelnätverket....3
1.2 Problemformulering....4
1.3 Syfte....5
1.4 Frågeställningar....5
2. Litteraturgenomgång....5
2.1 Digital delaktighet....5
2.2 Biblioteksverksamhet och digital kompetens....7
2.3 Digital undervisning för äldre....8
3. Teori....9
3.1 Den digitala klyftan....9
3.2 Digital natives, digital immigrants....10
3.3 Tillämpning av teorin....11
4. Metod....11
4.1 Urval....11
4.2 Datainsamling....12
4.3 Genomförande av datainsamling....13
4.5 Analysmetod....13
4.6 Metodkritik....14
4.7 Etiska ställningstaganden....15
5. Resultat....16
5.1 Teknikanvändning....16
5.2 Synen på digital teknik....17
5.3 Erfarenheter av handledningen....18
5.4 Mot en digital kompetens....21
6. Analys....23
6.1 Mental access....23
6.2 Skills access....24
6.3 Material access....26
6.4 Usage access....27
7. Slutsatser....28
8. Diskussion....29
9. Förslag till vidare forskning....32
10. Käll- och litteraturförteckning....33
11. Bilaga - Intervjuguide....36

1. Inledning

Den snabba informationstekniska utvecklingen och den förändring av vårt sätt att kommunicera och dela information som den har inneburit är en av de mest påtagliga samhällsförändringarna vi har att förhålla oss till idag. Det är en utveckling som bland annat har inneburit en digitalisering av allt fler delar av samhällslivet. Individer som av olika anledningar inte får tillträde till den digitala världen löper därför en allt större risk att hamna i ett utanförskap. Jannike Tillå, kommunikationschef på Internetstiftelsen framhåller i en artikel i DN (Lucas, 2019, 19 augusti) att det föreligger en uppenbar risk att möjligheten att vara en aktiv samhällsmedborgare försvåras utan en digital närvaro i dagens samhälle.

Sett ur ett demokratiskt perspektiv, så som begreppet vanligtvis definieras och tillämpas i officiella sammanhang, utgör det digitala utanförskapet ett allt större problem i takt med att offentligt finansierade samhällstjänster och samhällsinformation digitaliseras och offentlig debatt i allt större utsträckning äger rum på internet. Enligt Thompson (2008) är nyckeln till ett demokratiskt samhälle en välinformerad befolkning, vilket förutsätter att den infrastruktur för information som finns i ett samhälle utnyttjas till fullo. Det finns emellertid en stor grupp som av olika anledningar inte hängt med i den här utvecklingen, där äldre utgör en betydande andel (Davidsson, Melin Mandre & Palm, 2018). Forskning visar dessutom på ett starkt samband mellan digital exkludering och social exkludering bland äldre (Reneland-Forsman, 2018).

Ur ett demokratiskt perspektiv blir det digitala utanförskapet en viktig angelägenhet för biblioteken. Flera för folkbiblioteket centrala styrdokument som Bibliotekslagen (SFS 2013:801) och Unescos folkbiblioteksmanifest betonar bibliotekens demokratiska uppdrag (Svensk biblioteksförening & Svenska Unescorådet, 2014). Utöver det formella uppdraget har folkbildningsrörelsen och dess idéer historiskt haft en stor betydelse för folkbiblioteken (Zetterlund, 1997). Enligt Zetterlund har folkbildningsbegreppet fått nytt liv i biblioteksdebatten i samband med att den informationstekniska utvecklingen kommit att beröra allt fler.

Att biblioteket fått en naturlig roll i arbetet med att motverka digitalt utanförskap och främja digital delaktighet är tydligt, men faktum är att det samtidigt är en roll som ställer nya krav på biblioteken. En del i bibliotekens arbete har blivit att utveckla programverksamhet som på olika sätt främjar digital kompetens och delaktighet hos medborgarna. En omfattande satsning för en ökad digital kompetens i Sverige utgörs av det nationella biblioteksprojektet *Digitalt först med användaren i fokus*. Projektet drivs av Kungliga biblioteket tillsammans med de 20 regionala biblioteksverksamheterna i landet. Syftet med projektet är att etablera folkbiblioteken som ett nav för digital kompetens genom ett kompetenslyft för anställda vid svenska folkbibliotek (KB, 2019).

I denna uppsats ämnar vi huvudsakligen undersöka befintlig biblioteksverksamhet som syftar till främjandet av digital delaktighet med fokus på användarnas perspektiv för att bidra till kunskapen om hur sådan verksamhet kan bedrivas och utvecklas. I syfte att vidare förstå hur den digitala handledningen används av deltagarna vill vi dessutom undersöka hur våra studiedeltagare erfar och använder den digitala tekniken.

1.1 Bakgrund

Tillgången till datorer, smarttelefoner och surfplattor är i Sverige generellt sett utbredd. Detsamma gäller tillgången till och användningen av internet. Enligt siffror från rapporten *Svenskarna och internet 2018* (Davidsson et al., 2018) har 98% av de svenska hushållen någon form av internetuppkoppling i hemmet. Det är en siffra som alltjämt stiger, främst bland individer i de övre ålderssegmenten (76+). Tillgång till internetuppkoppling samt tillhörande teknik är emellertid ingen garant för användning. Uppskattningsvis en halv miljon svenskar använder aldrig internet, 9% av dessa är mellan 66 - 75 år, medan merparten (42%) är 76 år eller äldre. Ytterligare 600 000 svenskar använder inte internet dagligen, även här är äldre överrepresenterade. Ytterligare grupperingar som associeras med sällan- eller icke-användning av internet är kvinnor, individer med lägre inkomst- och utbildningsnivå samt boende på landsbygden (Davidsson et al., 2018). Det överlägset främsta skälet till sällan- eller icke-användning uppges vara ointresse (Davidsson et al., 2018).

Med tanke på att allt mer samhällsinformation och fler samhällsnyttiga tjänster digitaliseras föreligger en uppenbar risk att individer utan tillräcklig digital kompetens exkluderas från vissa sektorer av samhället. Som exempel uppges att 1,5 miljoner svenskar saknar tillgång till mobilt bank-id, vilket är en förutsättning för att sköta vissa bank- och myndighetsärenden på internet (Davidsson et al., 2018). Problemet med digitalt utanförskap rymmer även en social dimension då olika typer av sociala medier det senaste decenniet fått ett omfattande genomslag. Facebook är den mest använda plattformen, men uppskattningsvis 47% av 40-talisterna använder inte tjänsten (Davidsson et al., 2018).

För att öka den digitala närvaron bland den svenska befolkningen lanserade Sveriges regering 2017 *Digitaliseringsstrategin* - ett ambitiöst IT-politiskt mål i syfte att: "Sverige ska vara bäst i världen på att använda digitaliseringens möjligheter" (Regeringen, 2017). För att nå den övergripande målsättningen har fem delmål formulerats: digital infrastruktur, digital ledning, digital innovation, digital trygghet och digital kompetens. Under delmålet "digital kompetens" fastslås att alla i Sverige ska kunna använda och utveckla sin digitala kompetens. Som ett led i detta har regeringen bl.a. givit KB i uppdrag att sjösätta projektet *Digitalt först med användaren i fokus* samt tilldelat Digidelnätveket och Internetstiftelsen ekonomiska bidrag för att öka den digitala delaktigheten nationellt. Alla dessa projekt har direkt bäring för svensk biblioteksverksamhet (Regeringen, 2017).

1.1.1 Bibliotekens roll

Incitamenten för biblioteken att arbeta med frågor rörande digital inkludering fastslås i bibliotekslagen (SFS 2013:801, § 2) vilken stipulerar att "[b]iblioteken i det allmänna biblioteksväsendet ska verka för det demokratiska samhällets utveckling genom att bidra till kunskapsförmedling och fri åsiktsbildning.". Vidare ska folkbiblioteken i enlighet med rådande lagstiftning "verka för att öka kunskapen om hur informationsteknik kan användas för kunskapsinhämtning, lärande och delaktighet i kulturlivet." (SFS 2013:801, § 7).

Med utgångspunkten att digital kompetens är centralt för individens möjligheter att vara en aktiv samhällsmedborgare, och därmed en del av ett fungerande demokratiskt samhälle, hör således införlivandet av verksamhet som främjar digital kompetens till en av folkbibliotekets viktigaste uppgifter.

Insatser som syftar till att utveckla den digitala kompetensen och därmed den digitala delaktigheten hos biblioteksanvändarna har kommit att bli en naturlig del av programverksamheten på många folkbibliotek. Rapporten *Insatser för digital kompetens: En studie om folkbibliotekens arbete med digital delaktighet* (Norberg, 2017) visar att 80 % av alla kommuner som svarade (91 procent av alla kommuner) har programaktiviteter på biblioteken med syftet att öka den digitala kompetensen hos användarna. KB framhäver vidare i *Demokratins skattkammare - förslag till nationell biblioteksstrategi* (Fichtelius, Persson & Enarson, 2019) att: "[b]iblioteken ska spela en stor roll för att överbrygga de digitala klyftorna [...]". Detta är ytterligare en indikation på ämnets aktualitet och incitamenten för biblioteken att arbeta med dessa frågor.

Ett centralt begrepp då frågor om demokrati och digital kompetens diskuteras är digital delaktighet. Enligt ordförande för Svensk biblioteksförening, Johanna Hansson, är arbetet för digital delaktighet en kärnuppgift för folkbiblioteken (Svensk biblioteks-förening, 2018). Det är i sammanhanget viktigt att påtala att tillgängliggörandet av teknik och digitala tjänster endast utgör en del av lösningen på problemet med digitalt utanförskap. Minst lika viktigt är att de biblioteksanställda besitter en viss pedagogisk kompetens, samt att aktiviteterna som anordnas möter upp de behov som finns hos användarna (Gustafsson, Elvström, Skill & Wihlborg, 2019).

1.1.2 Digidelnätverket

En aktör som varit drivande i arbetet med digital delaktighet är Digidelnätverket som har finansierats med ekonomiskt stöd från bland annat Internetstiftelsen. Nätverket grundades när den nationella kampanjen Digidel2013 avslutades och arbetar utifrån syftet att: "Alla ska våga, vilja och kunna ta del av internet, med dess möjligheter till delaktighet i den digitala samhällsutvecklingen, tillgång till tjänster, service, information, utbildning och underhållning." (Digidel, 2018a). En central del av Digidelnätverkets arbete är att stötta kommuner i öppnandet av så kallade digidelcenter, som är bemannade platser där besökare kan ta del av aktiviteter för att öka sin digitala kompetens (Digidel, 2018b). Digidelnätverket koordinerar även de båda kampanjerna eMedborgarveckan och All Digital Week, med folkbiblioteken som arena. Kampanjveckorna syftar till att i olika avseenden öka den digitala kompetens och därmed den digitala delaktigheten. De senaste åren har ekonomiska satsningar från bl.a. regeringen möjliggjort öppnandet av digidelcenter på allt fler bibliotek runt om i landet (Digidel, 2018b).

Motala digidelcenter, beläget på Motala stadsbibliotek, startade 2017 och var det första centret i Sverige att erhålla finansiering av Internetstiftelsen. Målet med verksamheten är att öka den digitala kompetensen i syfte att möjliggöra för användarna att vara aktiva samhällsmedborgare (Motala kommun, u.å). Servicen ska, i likhet med bibliotekets, vara öppen, tillgänglig och gratis. Motala digidelcenter arrangerar olika aktiviteter där samtliga syftar till att öka medborgarnas digitala kompetens.

Verksamheten bedrivs 2019 på projektbasis men målsättningen är att den senare ska integreras i bibliotekets ordinarie verksamhet (Digidel, 2018c). Sedan instiftandet av Motala digidelcenter har den s.k. ”Motala-modellen” fått spridning nationellt. Modellen formulerar en uppsättning förhållningsregler för verksamheten och slår bl.a. fast att all verksamhet syftar till att öka kommuninvånarnas digitala kompetens, att verksamheten ska vara tydligt utformad och lätt att urskilja från bibliotekets övriga aktiviteter, aktiviteterna ska vara anpassade efter besökarnas behov samt, för besökarna, kostnadsfria (Motala kommun, u.å).

Motala digidelcenters verksamhet har nyligen varit föremål för en studie som konkluderar att arbetet för ökad digital delaktighet bör fortsätta, samt att frågan om digital delaktighet sträcker sig bortom enbart materiell tillgång till nödvändig teknik, då användarnas digitala kompetens och bibliotekspersonalens pedagogiska och kunskapsmässiga färdigheter är avgörande faktorer (Gustafsson et al., 2019).

En etablerad aktivitet i programverksamheten vid Motala bibliotek är den digitala handledningen Digitala första hjälpen. Aktiviteten erbjuds två dagar i veckan om två timmar per tillfälle och kräver ingen anmälan i förväg. Det finns utöver de schemalagda tillfällena även möjlighet att beställa tid för individuell handledning. Aktiviteten ska vara behovsstyrd, vilket innebär att det är besökarens frågor och önskemål som står i fokus. Besökarna har under dessa tillfällen möjlighet att antingen få hjälp vid bibliotekets datorer eller med sina smarttelefoner, bärbara datorer eller surfplattor som de tagit med sig. Handledarna är bibliotekarier och biblioteksassistenter som arbetar på Motala bibliotek. Enligt en enkätundersökning som Motala digidelcenter själva har genomfört genom att handledarna på aktiviteten själva har besvarat några enkätfrågor varje gång en besökare har fått digital hjälp, besökte 453 personer aktiviteten Digitala första hjälpen under perioden januari - november 2019 (Kastbom, 2019). Av samtliga besök utgjordes majoriteten, 53,4%, av äldre i åldersgrupperna 65 år och uppåt.

1.2 Problemformulering

Det har gjorts flera studier som fokuserar på folkbibliotekens och bibliotekspersonalens roll i arbetet för digital delaktighet på svenska bibliotek (se t.ex. Dahlquist, 2012; Juneström, 2016; Nowé Hedvall, Lindberg, Michnik & Ögland, 2019; Olsson Dahlquist, 2019; Pekkala och Sunesson, 2017). Däremot finns det färre undersökningar som undersöker uppfattningarna hos användarna som är föremål för dessa satsningar. Med den här studien vill vi undersöka användarnas upplevelser av de riktade insatser från bibliotekets håll som syftar till att inkludera dem i det digitala samhället, samt vilka digitala kunskapsbehov som finns i denna grupp. I studien vill vi fokusera på användargruppen äldre eftersom det är den grupp som löper störst risk att hamna i ett digitalt utanförskap. I centrum för studien står deras upplevelser av bibliotekens verksamhet för att inkludera dem i den digitala gemenskapen, men vi vill också få en inblick i hur äldre förhåller sig till och använder sig av digital teknik.

Med sitt fokus på digitalt inriktad biblioteksverksamhet och dess användare kan studien generera kunskaper som är användbara vid utvärdering och vidareutveckling av biblioteksverksamhet som syftar till digital kompetenshöjning hos äldre.

Det är också motiverat att undersöka den här typen av verksamhet ur ett professionsteoretiskt perspektiv. Att sätta biblioteksverksamhet med digital inriktning i belysning kan bidra till en ökad kunskap om hur den tilltagande digitaliseringen som äger rum i vårt samhälle påverkar såväl bibliotekets roll som bibliotekarieprofessionen i sig.

För att få kunskap om användarnas upplevelser av bibliotekens insatser för digital delaktighet genomförs intervjuer med användare som deltagit i den digitala handledningen Digitala första hjälpen på Motala bibliotek. Digitala första hjälpen är en del av Motala biblioteks Digidelcenters verksamhet. Motala Digidelcenter är det första i Sverige och har lyfts fram av bland andra regeringen som ett lyckat exempel på en verksamhet som arbetar för digital delaktighet (Regeringen pressmeddelande, 2018). Att verksamheten anses ligga i framkant när det gäller arbetet för digital delaktighet gör den till en särskilt intressant arena för vår studie.

1.3 Syfte

Syftet med studien är att nå fördjupad kunskap om de äldre användarnas upplevelser av folkbibliotekens arbete för digital delaktighet samt i vilken utsträckning, och hur, de använder den digitala tekniken. Dessa kunskaper kan i sin tur ge en ökad förståelse för hur biblioteksverksamhet för ökad digital kompetens kan bedrivas och utvecklas.

1.4 Frågeställningar

- Kan folkbibliotekens insatser med syfte att höja den digitala kompetensen hos äldre användare främja digital delaktighet, och i så fall på vilket sätt?
- Hur upplever studiedeltagarna den digitala handledningen?
- Hur använder och förhåller sig studiedeltagarna till den digitala tekniken?

2. Litteraturgenomgång

I följande avsnitt skissas en bild av det relativt nya forskningsfält som inriktar sig på biblioteksverksamhet som syftar till en ökad digital delaktighet hos användarna. Dessförinnan ges begreppet digital delaktighet en kontext genom en kort redogörelse för dess bakgrund och några av de innebörder som begreppet givits.

2.1 Digital delaktighet

Digital delaktighet är ett begrepp som verkar vara starkt på frammarsch. Det påträffas idag ofta i sammanhang då bibliotekens uppgift och verksamhet diskuteras, såväl i media som i olika styrdokument och i den vetenskapliga diskursen.

Begreppet fungerar i de flesta sammanhang som en översättning av det engelska ‘digital inclusion’, vars användning är tämligen utbredd internationellt. I förhållande till de relaterade begreppen digital klyfta (digital divide) och digital kompetens (digital literacy) som har varit välkända ett antal år är digital delaktighet ett yngre begrepp (Jaeger, Bertot, Thompson, Katz & DeCoster, 2012). För att ge en kontext till definitionerna av digital delaktighet krävs också en förklaring av dessa relaterade koncept.

Den digitala klyftan är det begrepp som kom att dominera beskrivningen av den ojämlika tillgång till internet som kunde iakttas mellan olika grupper i samhället. Diskussionen om den ojämlika tillgången till digital information började föras redan under mitten av 90-talet (Jaeger et al., 2012). Inledningsvis utgjorde den digitala klyftan framförallt en klyfta i den materiella tillgången till IKT. I takt med att teknik och uppkoppling som möjliggör internetåtkomst blivit tillgänglig för all fler människor i västvärlden har det emellertid alltmer kommit att handla om en klyfta i användningen av IKT (Van Dijk, 2012). Digital kompetens syftar på de kunskaper som krävs för att kunna använda digitala verktyg, få tillgång till digital information osv., det vill säga den förståelse för hårdvara och mjukvara som behövs för att kunna använda tekniken (Jaeger et al., 2012).

När Angela Zetterlund (2013) i en av de tidigare svenska studierna om digital delaktighet definierar begreppet skriver hon att digital delaktighet i sin enklaste mening innebär att ha tillgång till IKT och att kunna ta del av utbudet på nätet. När begreppet används anläggs ofta, som redan berörts, ett demokratiskt perspektiv på digital delaktighet. Den demokratiska aspekten har i Sverige lyfts fram av bland andra aktörer som Digidelnätverket, exempelvis i den kampanj som nätverket bedrev 2009-2013 (Digidel, 2018a).

I en rapport som på uppdrag av Digidelnätverket tillsammans med SKL och Kungliga biblioteket kartlägger svenska folkbiblioteks arbete med digital delaktighet använder författaren Ida Norberg följande definition: ”Med digital delaktighet menas, i den här rapporten, att ha kunskap att använda digitala verktyg och tjänster för att kunna ta del av samhället, både på ett offentligt och privat plan, ur ett demokratiskt perspektiv” (Norberg, 2017). Medan Zetterlunds definition inriktar sig på den fysiska tillgången till tekniken och internet lägger Norbergs definition alltså stor vikt vid den delaktighet i samhällslivet som digital delaktighet antas möjliggöra. I och med detta fokus betonar Norbergs definition demokratiperspektivet på digital delaktighet (Jaeger et al., 2012). konstaterar att introduceringen av begreppet digital delaktighet i forskningen betecknar skiftet från ett fokus på frågan om tillgång eller icke-tillgång, till ett mer sociopolitiskt angreppssätt, där frågor om delaktighet i samhället aktualiseras. Det finns också forskning som tyder på att det finns ett samband mellan digitalt utanförskap och socioekonomisk ojämlikhet. En studie av icke-användare av internet i Sverige och Storbritannien visar att den grupp som befinner sig i ett digitalt utanförskap i högre grad består av äldre, mindre utbildade, arbetslösa, funktionshindrade och socialt isolerade än genomsnittet (Helsper & Reisdorf, 2017).

När begreppet digital delaktighet används i denna uppsats tillämpas ett synsätt på begreppet som närmar sig Norbergs (2017) definition, dvs.: den som känner digital delaktighet är en person som har kunskap nog att kunna använda digitala verktyg och tjänster för att ta del av olika aspekter av samhällslivet. Begreppet tillämpas också med utgångspunkten att digitalt utanförskap har ett samband med andra typer av utanförskap.

2.2 Biblioteksverksamhet och digital kompetens

I en studie där Zetterlund (1997) granskar den för tiden aktuella biblioteksdebatten konstaterar hon att det verkar finnas en utbredd föreställning om att biblioteket har ett ansvar för allmänhetens IT-utbildning som en del av sitt folkbildande uppdrag. Att biblioteken tagit ett ansvar i IKT-frågor är således inte något alldeles nytt fenomen i ett svenskt bibliotekssammanhang. I och med att uppdraget på senare år har tydliggjorts i och med bland annat den nya bibliotekslagen och satsningar från regeringshåll, samtidigt som digitalt riktade biblioteksverksamheter och projekt som Digidel har växt fram, tycks ämnet också ha fått ett ökat intresse inom forskningen. Även bibliotekarier som yrkeskår uppmanas i olika sammanhang att ta sin nya roll på allvar. “För att bibliotek framgångsrikt ska kunna arbeta med digital delaktighet och motverka digitala klyftor, måste man också kunna ge teknisk support”, skriver fackförbundet DIK (DIK, 2011) i en rapport. Enligt Jaeger et al. (2012) är det ansvar folkbiblioteken jämfört med andra institutioner tar i arbetet med att förmedla digital kompetens och delaktighet unikt i sin omfattning.

I rapporten *Insatser för digital kompetens på folkbiblioteken* (Norberg, 2017), som kortfattat berörts ovan, kartläggs förekomsten av verksamhet som syftar till digital kompetenshöjning på svenska bibliotek, bland annat genom en enkät som skickades ut till alla Sveriges kommuner. Enkäten, som besvarades av 91 procent av kommunerna, visade att 80 procent av biblioteken erbjöd programaktiviteter som syftade till att förmedla digital kompetens. Viktigt att påpeka är emellertid att aktiviteterna inte utgjorde återkommande inslag i verksamheten på alla bibliotek utan att de hos en relativt stor andel endast erbjöds i samband med kampanjveckor som E-medborgarveckan och Get online week. Exempelvis arrangerade 47 procent av biblioteken enbart programaktiviteter som erbjöd “information/stöd med fokus på grundläggande teknisk kompetens/e-tjänster” någon eller några gånger per år (Norberg, 2017).

Trots den varierande omfattningen av i vilken utsträckning biblioteken arbetar med digital delaktighet är det tydligt att biblioteket som institution har fått en roll i främjandet av den digitala delaktigheten. Det finns ett antal studier som inriktar sig på att undersöka denna roll i förhållande till svensk biblioteksverksamhet.
Ett flertal av dessa utgörs av studentuppsatser på kandidat- och masternivå som framförallt inriktar sig på hur personal och andra aktörer inom folkbibliotekssektorn beskriver verksamheten för digital delaktighet (Dahlquist, 2012; Juneström, 2016; Lindblom, 2011; Pekkala och Sunesson, 2017).

Nyligen publicerades avhandlingen *Folkbildning för delaktighet: en studie om bibliotekets demokratiska uppdrag i en digital samtid* av Lisa Olsson Dahlquist (2019), där författaren bland annat baserar sin studie på observationer samt intervjuer med bibliotekspersonal. I avhandlingen undersöks hur biblioteksverksamheter som syftar till att öka människors digitala kompetens kan förstås utifrån olika perspektiv på delaktighet, och hur arbetet inom dessa verksamheter utförs och framställs. Olsson Dahlquist konstaterar att eftersom svenska bibliotek, till skillnad från exempelvis danska, inte ålagts någon formell medborgarservice-funktion i digitala frågor är de fria att själva bestämma vilken målsättning arbetet med digital delaktighet ska ha. Det innebär att verksamheten i högre grad kan inta en pedagogisk och handledande funktion där bibliotekets uppgift inte blir att lösa problem åt användaren utan ger denne verktyg att själv göra det (Olsson Dahlquist, 2019). Olsson Dahlquists analys visar att målsättningen med verksamheterna dessutom blir något som framförhandlas i mötet med användaren.

2.3 Digital undervisning för äldre

Mubarak och Nycyk (2017) har genomfört en studie som undersöker utbildning som ska minska digitalt utanförskap hos äldre. I studien analyseras bland annat hur effektiva olika metoder är i överbryggandet av den digitala klyftan hos äldre genom en genomgång av tidigare studier i ämnet. Genomgången visar bland annat att undervisning där lärarna eller handledarna hade ett tålmodigt och uppmuntrande förhållningssätt kunde få äldre att uppleva lägre nivåer av oro när de använde datorer och dessutom bli mer motiverade att fortsätta utveckla sina kunskaper. Studien visar också att det i utformningen av undervisningen är av vikt att man tar hänsyn till de äldres förkunskaper och egna målsättningar för att uppmuntra till ett självständigt lärande.

Biblioteksverksamhet som förmedlar digital undervisning till äldre i Sverige har undersökts i masteruppsatsen *”Vi ska hjälpa dig att komma över tröskeln”: En undersökning av digitala vägledningar för äldre på biblioteken* (Davidsson, 2018). I studien har Davidsson genomfört intervjuer med personal och deltagare på de tre olika bibliotek vars programaktiviteter har undersökts. Syftet med studien har varit att undersöka hur aktiviteterna har stöttat de äldre i att lära sig använda digital teknik. Studien visar att de äldre har haft två syften med att besöka aktiviteterna, för att lära sig mer om digital teknik och för socialt umgänge. Davidsson (2018) drar utifrån sin studie slutsatsen att biblioteket har en viktig roll för minskandet av digitala klyftor i samhället, då studiens informanter uppgav att de hade blivit mer bekväma med att använda teknik som en följd av deltagandet i aktiviteterna.

Verksamheten på Motala biblioteks Digidelcenter har varit föremål för en studie genomförd av forskare vid Linköpings universitet i samverkan med Motala bibliotek (Gustafsson et al., 2019). I studien ingår bland annat en enkät som besökare på Digidelcenter har kunnat välja att fylla i. Enkätens svar visar bland annat att besökarnas åldrar varierar och inte till övervägande del består av äldre. Dessutom fanns tio olika modersmål representerade bland besökarna, där den avsevärt största gruppen vid sidan av svenska utgjordes av tigrinska.

På frågan om vilka ärenden besökarna hade var de tre vanligast förekommande (i fallande ordning) ”mobiltelefon eller Ipad”, ”myndighetsärende” och ”dator”. Andra relativt vanliga frågor rörde ”bankärenden”, ”jobbsök” och ”biblioteksrelaterat”. Resultatet visar också att 81 procent av besökarna helt höll med om att personalen hade rätt kompetens för att hjälpa dem, och att 71 procent helt höll med om att de hade löst sitt problem eller fått sin fråga besvarad. Viktigt att påpeka är att resultaten av enkäten inte är helt överförbara till programaktiviteten Digitala första hjälpen, eftersom deltagare på andra av Digidelcenters aktiviteter fått besvara enkäten. En av dessa aktiviteter är den samhällsservice på olika språk är en del av den återkommande programverksamheten på Motala bibliotek.

3. Teori

Studiens huvudsakliga teoretiska utgångspunkt utgörs av Van Dijk och Hackers (2003) analys av den digitala klyftans fyra barriärer, vilken kommer att redogöras för i kapitlets inledande avsnitt. Arbetet för digital delaktighet förutsätter att individer utvecklar en viss nivå av digital kompetens för att överbrygga olika dimensioner av den digitala klyftan, och därför eftersträvas i denna studie en så mångfacetterad och komplett förståelse av den digitala klyftan som möjligt. Här bedöms Van Dijk och Hackers (2003) analys, som baserar sig på ett omfattande empiriskt underlag, kunna bidra med välgrundade perspektiv på den digitala klyftan som fenomen. Som ett komplement till denna teoretiska ansats har vi sökt en möjlig förklaring till varför användargruppen äldre i så stor utsträckning befinner sig i ett digitalt utanförskap. I detta sammanhang har bedömningen gjorts att Prenskys (2001) forskning om generationsskillnader i förhållande till digital teknik kan bidra med en förklaringsmodell som kan tillämpas på studiens målgrupp. Påpekas bör dock att denna teoretiska utgångspunkt ägnas ett relativt litet utrymme i studien.

3.1 Den digitala klyftan

Enligt Van Dijk och Hacker (2003) är den digitala klyftan en komplex och synnerligen dynamisk företeelse, vars utbredning är avhängig den innebörd som tillskrivs det i sammanhanget centrala begreppet access/tillgång.
Van Dijk och Hacker (2003) redogör i sin studie för fyra typer av barriärer vilka i sin tur hindrar tillträde till fyra specifika områden:

1. Brist på digital erfarenhet, till följd av ointresse eller ängslighet inför teknikanvändningen (mental access)

2. Avsaknad av tillgång till nödvändig teknisk utrustning (material access)

3. Undermålig digital kompetens till följd av bristande användarvänlighet, utbildning eller avsaknad av socialt nätverk (skills access)

4. Variationer i hur tekniken används (usage access)

Van Dijk och Hacker (2003) hävdar att lösningen på problemet i stor utsträckning har uppehållit sig vid tillgång till teknisk utrustning, men att detta är ett alltför snävt synsätt på den digitala klyftan. Det är en analys som i någon mån bekräftas av det upplevda digitala utanförskap som finns i Sverige idag, trots en utbredd spridning av tekniken (Davidsson et al., 2018). Vidare konstaterar författarna att till följd av dess dynamiska karaktär kommer fokus vid förståelsen av den digitala klyftan, och hur den bäst bör överbryggas, gradvis att förskjutas från de två första sätten att se på tillgång till de två senare.

Den digitala klyftan är ett väl beforskat område och har så varit i många år. Van Dijk har ägnat ämnet en hel del uppmärksamhet och har på flera sätt applicerat och utvecklat sina teoretiska utgångspunkter i förhållande till den digitala klyftan. Van Dijk återkommer i åtminstone tre studier (Van Dijk, 2012; Van Deursen & Van Dijk, 2014; Van Deursen & Van Dijk, 2019) till delar av de olika barriärer som identifierats i studien från 2003.

Som exempel på en mer nutida studie som tar sig an fenomenet den digitala klyftan och dess olika dimensioner, kan nämnas Ruiu och Raggneda (2016). I studien identifierar författarna två nivåer av den digitala klyftan. Den första nivån härleds till materiell tillgång, eller fysisk tillgång, till digital teknik och den andra nivån härleds till digital kompetens, eller psykisk tillgång till den digitala tekniken. Van Dijk och Hacker (2003) behandlar båda dessa aspekter av problematiken, men lyfter fram ytterligare dimensioner av problemet, varför vi anser att deras modell ger en mer mångsidig bild av den digitala klyftans olika dimensioner. I och med att Van Dijk och Hacker (2003) hade ett framåtblickande perspektiv i modellen de utvecklat är dessutom vår bedömning att den inte är mindre aktuell än mer nutida modeller som beskriver den digitala klyftan.

3.2 Digital natives, digital immigrants

Begreppen ‘digital native’ och ‘digital immigrant’ myntades i en artikel av Marc Prensky (2001), och har sedan dess fått ett omfattande genomslag. ‘Digital natives’ är enligt Prenskys definition individer som fötts efter den digitala teknikens stora genombrott, och som därmed haft möjlighet att utveckla en stor förtrolighet med den. I kontrast till en ‘digital native’ är en ‘digital immigrant’ en individ som vuxit upp efter den digitala teknikens genombrott, och därför först i vuxen ålder börjat använda tekniken. Prensky (2001) betonar att gruppen av ‘digital immigrants’ inte på något sätt är homogen, utan att somliga i större utsträckning än andra tilltalas av och tillägnar sig tekniken. Prensky poängterar dock att oavsett i vilken utsträckning individer i denna grupp tillägnar sig den digitala tekniken kommer de alltid i något avseende ha “their foot in the past”. Prensky liknar detta vid att lära sig ett nytt språk i vuxen ålder och ger ett flertal exempel på hur dessa skilda förhållningssätt till tekniken yttrar sig i praktiken. Sammanfattningsvis kan sägas att karaktäristiskt för en ’digital immigrant’ är att inte förstå eller utnyttja teknikens potential i någon större utsträckning.

Studien utfördes och avsågs att tillämpas i en pedagogisk kontext, där Prensky hävdar att universitetslärares och elevers skilda förhållningssätt till den digitala tekniken utgör ett av de största problemen som det högre utbildningsväsendet står inför. Trots att studien ursprungligen avsågs att tillämpas i en utbildningskontext kan delar av dess slutsatser om olika generationers förhållningssätt till tekniken vara applicerbara i en mer generell kontext. Det innebär å ena sidan att teorin i denna studie tillämpas på ett något selektivt sätt, där det enbart tas fasta på de delar av analysen som ämnar ge en möjligt förklaring till varför olika generationer förhåller sig och använder sig av den digitala tekniken på så olika sätt. Eftersom denna undersökning tar fasta på generations-tillhörighet som en avgörande faktor för i vilken utsträckning en individ använder digital teknik bidrar denna utvalda del av Prenskys ramverk å andra sidan med en förklaringsmodell som kan ge belysning av några av de förhållningssätt som studiedeltagarna ger uttryck för.

3.3 Tillämpning av teorin

Van Dijk och Hackers (2003) teori om de fyra barriärerna har huvudsakligen tillämpats som ett redskap för att analysera studiedeltagarnas användning och icke-användning av, samt allmänna förhållningssätt till den digitala tekniken. Även Prenskys (2001) idéer har använts för att analysera användargruppens förhållningssätt till den digitala tekniken. Van Dijk och Hackers modell har också tjänat som ett ramverk vid analysen av huruvida, och i så fall på vilket sätt, bibliotekets insatser tjänar syftet att öka den digitala delaktigheten hos studiedeltagarna. Eftersom analysen tar utgångspunkt i Van Dijk och Hackers fyra barriärer, *mental access, material access, skill access* och *usage access*, har dessa också fått ge struktur till analyskapitlet. Hur teorin tillämpats i förhållande till studiens frågeställningar redogörs närmare för i följande kapitel.

4. Metod

I detta kapitel redogörs för några metodologiska ställningstaganden vi gjort gällande datainsamling och analys, mot bakgrund av studiens syfte och frågeställningar. Sedan följer en redogörelse för genomförandet av datainsamlingen, där studiedeltagarna kortfattat presenteras. Slutligen rymmer kapitlet avsnitt som behandlar analysmetod, metodkritik och etiska ställningstaganden.

4.1 Urval

Urvalsförfarandet har varit av målinriktad karaktär i syfte att skapa överensstämmelse mellan forskningsfrågorna och studiedeltagarna. Bryman (2011) påpekar att denna typ av urval vanligtvis sker på bekostnad av en studies generaliserbarhet, vilket har tagits i beaktande**.** Två inkluderingskriterer för potentiella studiedeltagare har formulerats; de ska ha besökt den digitala handledningen Digitala första hjälpen minst en gång samt vara 65 år eller äldre. Anledningarna till att vi valt att fokusera på besökare av just Digitala första hjälpen är att aktiviteten utgör en fast och inarbetad programpunkt på Motala bibliotek, samt att digital handledning är en av de vanligast förekommande digitalt inriktade aktiviteterna på svenska bibliotek idag.

En tanke med detta är att resultaten av studien ska få ett brett tillämpningsområde. Fastställandet av den undre åldersgränsen till 65 år motiveras av vårt fokus på de användare som löper störst risk att hamna i eller befinner sig i ett digitalt utanförskap, eftersom statistiken, som vi redan berört, visar att internetanvändningen tenderar att minska ungefär i den åldern (Davidsson et al., 2018).

Ett informationsbrev har författats till potentiella deltagare i vilket vi redogjort för studiens allmänna syfte, konfidentialitetskravet samt lämnat våra kontaktuppgifter. Vi har även gett kompletterande information om etiska frågor relevanta för studiedeltagarna vid respektive intervjutillfälle. Informationsbrevet har delats ut till personer som deltagit på Digitala första hjälpen vid Motala digidelcenter, som uppfyllt våra inkluderingskriterier. Breven har sedan delats ut vid flera tillfällen, med hjälp av biblioteksanställda som arbetat som handledare under aktiviteten. Därefter har individer som känt sig manade att delta i studien fått kontakta oss. Några av deltagarna lämnade också sitt telefonnummer till handledare och bad att bli kontaktade av oss. Urvalet består av fyra deltagare.

Vi vill betona att vi är medvetna om att andra variabler, som exempelvis klasstillhörighet och kön, har bäring för hur, samt i vilken utsträckning den digitala tekniken används, vilket redan kortfattat berörts i bakgrundskapitlet. Trots det ämnar vi, med tanke på studiens begränsade omfång, endast fokusera på den variabel som framhävs av Internetstiftelsen som den främsta orsaken till sällan- eller ickeanvändning, nämligen ålder (Davidsson et al., 2018). Vår bedömning är att fördelarna som det innebär att ge studien ett tydligt och avgränsat fokus överväger de fördelar som det skulle innebära att ta hänsyn till fler av dessa variabler.

4.2 Datainsamling

Mot bakgrund av studiens frågeställningar och övergripande syfte har vi gjort bedömningen att kvalitativt orienterade forskningsintervjuer är den lämpligaste metoden att tillämpa för insamling av data. Enligt Bryman (2011) lämpar sig denna metod väl när man vill studera individers uppfattningar eller erfarenheter av olika fenomen.

Vidare har den flexibilitet som enligt Kvale och Brinkmann (2014) är karaktäristisk för den kvalitativa forskningsintervjun utgjort en styrka då den har gjort det möjligt att följa upp intressanta resonemang med spontana följdfrågor, och samtalet har därmed kunnat röra sig i en för oss önskad riktning.

Mer specifikt har vi tillämpat semi-strukturerade intervjuer, då studien har ett relativt tydligt fokus med specifika frågeställningar. Samtliga intervjuer har utgått från en intervjuguide (se Bilaga 1). Frågorna i denna har indelats utifrån teman som utgått från studiens frågeställningar, samt någon inledande fråga av mer generell karaktär som formulerats i syfte att teckna en bakgrund av studiedeltagarna samt sätta in utsagorna i ett för studien relevant sammanhang. I arbetet med intervjuguiden har avsikten varit att, i linje med Kvale och Brinkmanns (2009) rekommendationer, formulera intervjufrågor på ett för målgruppen rimligt och begripligt sätt.

Vår strävan har därför varit att formulera intervjufrågorna så konkret som möjligt, utan invecklat fackspråk. Samtidigt har ambitionen varit att formulera frågorna på ett sådant sätt att de underlättar för studiedeltagarna att ge så detaljerade och rika svar som möjligt. Frågorna i intervjuguiden har varit av något skiftande karaktär. Vår ambition har emellertid varit att formulera merparten av dem på ett öppet sätt, i syfte att göra det möjligt för studiedeltagarna att ge så ingående återgivelser av sina upplevelser och erfarenheter som möjligt. Ett exempel på en fråga av mer öppen karaktär som återfinns i vår intervjuguide är: “Berätta hur det går till när du är här på Digitala första hjälpen”.

4.3 Genomförande av datainsamling

Fyra intervjuer har genomförts, i tre av fallen med en enskild individ. Till den fjärde intervjun kom vår tilltänkta studiedeltagare tillsammans med sin partner. Partnerns medverkan i intervjun har emellertid uteslutits från materialet och kommer inte att behandlas i varken resultat- eller analysdel. Ingen av deltagarna fick i förväg ta del av intervjufrågorna, i syfte att få så spontana och okonstlade svar som möjligt. Längden på intervjuerna har varierat från uppskattningsvis 30 till 45 minuter. Alla intervjuer har spelats in med deltagarnas godkännande, för att i ett senare skede transkriberas och tjäna som underlag för vår analys. Bryman (2011) poängterar betydelsen av att spela in intervjuerna i syfte att fånga deltagarnas utsagor i så exakta ordalag som möjligt. Intervjuerna har skett på en av oss förutbestämd fysisk plats.

Studiens empiriska underlag baseras på fyra enskilda intervjuer, med fyra unika studiedeltagare. Nedanför presenteras kort den benämning vi tilldelat respektive deltagare, samt deras ålder:

Deltagare 1 (D1): 73 år
Deltagare 2 (D2): 78 år
Deltagare 3 (D3): 81 år
Deltagare 4 (D4): 80 år

Bland studiedeltagarna uppgav D2 och D3 att de var vana biblioteksbesökare, och berättade att de ofta besökte biblioteket för att låna böcker eller läsa tidningar. D1 uppgav att hen i stort sett bara besökte biblioteket för att medverka på Digitala första hjälpen. D4 berättade att hen ibland läste dagstidningar på biblioteket, men i övrigt endast var där för att delta på Digitala första hjälpen.

4.5 Analysmetod

För att analysera empirin har kvalitativ innehållsanalys tillämpats. De intervjuer som genomförts och senare transkriberats har tjänat som underlag för denna del av arbetet. För att skapa en djupare förståelse och sätta in studiedeltagarnas utsagor i ett större, mer komplext sammanhang har vi valt att spegla dessa i två teoretiska modeller. Huvudsakligen kommer analysen utgå från Van Dijk och Hackers (2003) teori rörande den digitala klyftans olika dimensioner. Ett andra teoretiskt ramverk, som dock inte kommer att ägnas lika stor uppmärksamhet, utgörs av Prenskys (2001) kategorier “digital natives” samt “digital immigrants”.

Under analysen har intervjuutskrifterna noggrant lästs igenom ett flertal gånger i syfte att försöka identifiera centrala teman i innehållet. De stycken som har kunnat relateras till varandra och haft bäring för studiens syfte och frågeställningar har sedan färgkodats och sammanställts utifrån de rubriker vi redogjort för i resultatavsnittet. Citat från studiedeltagarna har använts i syfte att understryka och exemplifiera med utsagor som ansetts representativa, eller i vissa fall särskiljande, samt för att i större utsträckning levandegöra återgivningen av deras berättelser. Denna del av uppsatsen, som i sig utgör en första analytisk bearbetning av vårt empiriska material, har sedan tjänat som underlag för den mer genomgående analysen i kapitel 6. Vår strävan har varit att utröna de mest representativa utsagorna. I vissa avseenden har vi funnit det relevant att även belysa skillnader i förhållningssätt och erfarenheter mellan studiedeltagarna. I och med denna process har datan reducerats och kategoriserats, vilket enligt Bryman (2011) utgör centrala delar av den kvalitativa innehållsanalysen.

Analysen har strukturerats och utgått från de barriärer mot digital delaktighet som formulerats av Van Dijk och Hacker (2003) – *mental access, material access, skill access* och *usage access*. Denna huvudsakliga teoretiska utgångspunkt har använts dels i syfte att förklara i vilka avseenden studiedeltagarna använder och förhåller sig till den digitala tekniken och den digitala handledningen, men även för att belysa vilka dimensioner av den digitala klyftan, och i vilken utsträckning, bibliotekets insatser för ökad digital delaktighet huvudsakligen riktar sig mot. Teorin har således tillämpats för att söka möjliga förklaringar på samtliga av våra tre frågeställningar. Det teoretiska bidrag som utgörs av Prenskys (2001) analys har enkom tillämpats för att söka svar på eventuella förklaringar till användargruppens förhållningssätt till den digitala tekniken, och har därmed endast tillämpats på vår tredje, och sista, frågeställning: hur använder och förhåller sig studiedeltagarna till den digitala tekniken?

4.6 Metodkritik

Inledningsvis vill vi slå fast att det urvalsförfarande vi valt, samt det faktum att studiedeltagarna på eget initiativ har fått anmäla sitt deltagande kan anses problematiskt. Detta innebär att vi inte kan vara säkra på motiven till varför de vill delta i studien. En potentiell konsekvens av detta är att studiedeltagarna har ett gemensamt förhållningssätt till verksamheten vi vill undersöka, vilket riskerar att ge resultatet slagsida åt något håll.

Ytterligare en aspekt som behöver problematiseras är det faktum att en av författarna är anställd på Motala bibliotek, vars programaktivitet är föremål för studien. Det innebär att intervjuerna har utförts av en person som för åtminstone hälften av studiedeltagarna är känd som en representant för biblioteket, vilket skulle kunna påverka deras svar. På samma sätt är flera av studiedeltagarna kända av intervjuaren sedan tidigare. Bryman (2011) poängterar att alla led i forskningsprocessen präglas av forskarens personliga värderingar, eller förutfattade meningar. Att en av uppsatsförfattarna är anställd på biblioteket skulle kunna inverka på dennes förhållningssätt till studiedeltagarna, och därmed resultatet av intervjuerna. Det skulle även kunna påverka tolkningen av det insamlade materialet. Att studien har genomförts av två författare minskar emellertid risken för en subjektiv tolkning av empirin.

Det faktum att vi av praktiska och tidsmässiga skäl inte hade möjlighet att i samråd med studiedeltagarna välja den plats för intervjun där de känner sig som mest bekväma kan potentiellt sett verka hämmande i intervjusituationen. Detta hade kunnat fungera som ett sätt att balansera den maktasymmetri i förhållandet mellan studiedeltagare och intervjuare som finns i intervjusituationen. Huruvida detta har påverkat de svar vi fått låter är emellertid svårt att dra några slutsatser om.

Möjligen hade det kunnat vara en fördel för studien om vi hade låtit studiedeltagarna ta del av intervjufrågorna i förväg för att ge dem tid att reflektera över innehållet, och eventuellt ställa frågor till oss angående eventuella otydligheter. Detta hade eventuellt kunnat resultera i att svaren vi fått varit mer genomarbetade.

4.7 Etiska ställningstaganden

Vår strävan under arbetet med vår studie har varit att täcka in de mest relevanta aspekterna av de fyra huvudsakliga forskningsetiska principer som formulerats av Vetenskapsrådet (2002) i syfte att säkerställa ett grundläggande individskyddskrav.

För att uppfylla informationskravet har vi informerat samtliga studiedeltagare om det övergripande syftet med vår studie, det övergripande tillvägagångssättet samt att deras medverkan är frivillig. Vi har även informerat om att den information som framkommer under intervjuerna endast kommer att användas i syfte att färdigställa studien.

I enlighet med samtyckeskravet har ett skriftligt samtycke, enligt rådande lagstiftning samt de riktlinjer som uppställts av Högskolan i Borås, inhämtats från samtliga studiedeltagare och vidarebefordras till ansvarig person vid Högskolan i Borås. Samtyckesprincipen stipulerar vidare att deltagarna självständigt bör bestämma över sin medverkan. I detta avseende har en inskränkning gjorts då vi inte haft möjlighet att låta studiedeltagarna på eget initiativ bestämma plats för intervjuerna.

För att uppfylla konfidentialitetskravet har vi eftersträvat att ge samtliga deltagare största möjliga konfidentialitet. Som ett led i detta har alla studiedeltagare anonymiserats. De personuppgifter vi har tillgång till i form av namn och ljudupptagningar från intervjuerna har förvarats på hårddiskar tillhörande uppsatsförfattarna. För att försvåra identifikation av studiedeltagarna för personer med anknytning till den verksamhet som står i fokus för studien framgår inte deltagarnas könstillhörighet i studien. För att i möjligaste mån anonymisera handledarna på Digitala första hjälpen som studiedeltagarna ibland omnämner vid namn framgår inte heller deras könstillhörighet i studien. Där handledarnas namn förekommer i intervjudeltagarnas svar skriver vi i stället X.

Avslutningsvis har vi i enlighet med nyttjandekravet för avsikt att endast använda den data vi samlar in i syfte att färdigställa denna studie. Delar av ovanstående information har getts skriftligen till studiedeltagarna i det informationsbrev vi delat ut inför intervjuerna. Kompletterande information har även getts muntligen i anslutning till respektive intervjutillfälle.

5. Resultat

Resultatkapitel kommer att uppehålla sig kring några för ämnet centrala teman som identifierats i det empiriska materialet. För att skapa en kontext i vilken de huvudsakliga frågeställningarna för studien kan besvaras, belyses inledningsvis hur studiedeltagarna använder sig av den digitala teknik de har tillgång till samt hur de förhåller sig till sin teknikanvändning. De mer centrala delarna av studien uppehåller sig kring deltagarnas upplevelser och erfarenheter av den digitala handledning som biblioteket tillhandahåller.

5.1 Teknikanvändning

Tillgången till digital teknik bland studiedeltagarna är i det närmaste identisk. I detta fall rör det sig om att samtliga har tillgång till en bärbar dator, en smarttelefon och internetuppkoppling av något slag. Endast en av deltagarna nämner även fast telefoni som en fortsatt värdefull resurs.

Användningen av digital teknik, i detta fall datorer och smarttelefoner, bland studiedeltagarna har vissa gemensamma drag, men skiljer sig även åt i viss utsträckning. Likaså är kunskaperna om den digitala tekniken och dess användningsområden något varierande, men överlag relativt likartade. En uppenbar gemensam nämnare för studiedeltagarna rörande användningen av smarttelefoner är att de främst används i egenskap av mobiltelefon, dvs. för att ringa, ta emot samtal och kommunicera via sms. D1 nämner att hen har appar på sin telefon, men att de är få till antalet och att de sällan eller aldrig används. Två av deltagarna, D3 och D4, nämner däremot att de i olika utsträckning använder sig av olika appar. Som exempel nämns dagstidnings- och parkeringsappar. Samma två studiedeltagare uppvisar i lite olika grad dessutom ett intresse för att lära sig mer om hur olika appar fungerar. Bekvämligheten med, samt kunskaperna ifråga om att använda och på olika sätt administrera appar uppges dock generellt sett vara relativt låg. D3 uttrycker sin relation till appar på följande sätt: “[...] jag vill inte ha för mycket appar för jag reder inte ut det. Utan egentligen skulle jag behöva ta bort en del, men det går ju inte heller utan har dom kommit så finns dom ju där.”

Datorer förefaller till skillnad från smarttelefoner användas i större utsträckning och mer varierat av samtliga deltagare utom D3, som mer och mer övergått till att använda sin smarttelefon. Överlag används datorer och internet av alla deltagare för att kommunicera via e-post och ofta för att söka information av olika slag, dels för nöjes skull, men även för att tillgodose andra typer av informationsbehov. D2 uppger att hen tidigare vände sig till sina fysiska exemplar av Nationalencyklopedin, men att dator nu blivit D2:s förstahandsval för att tillgodose diverse informationsbehov. D2 uppger vidare att hen använt sin dator för att kommunicera via videosamtal. D3 är den studiedeltagare som ger flest och mest varierande exempel på hur hen använder internet för att söka information, vilket illustreras av följande uttalande:

> Man kan hämta stickbeskrivningar, det finns ju hur mycket som helst att göra egentligen. Titta när folk fyller år och allt möjligt och det gör jag ibland, tittar på så. Om man blir lite nyfiken kan man gå in och titta på datorn [...] vilka bio som går på stan och vilka konserter som är i Linköping och lite sånt där.

En majoritet av deltagarna: D1, D3, D4, uträttar bankärenden med hjälp av sina datorer och använder e-legitimation i form av Bank-id. D3 och D4 har även ägnat sig åt näthandel i lite olika utsträckning. Det är emellertid endast D3 som uttrycker en bekvämlighet med detta. D4 har endast gjort det på prov en gång, med viss skepsis. Vidare är närvaron på sociala medier-plattformar överlag låg, endast D2 nämner att hen aktivt använder Facebook. D1 använder Youtube, dock främst för att inhämta information. D4 är den enda av deltagarna som emellanåt använder sin dator för att spela spel. Studiedeltagarna har delvis olika uppfattningar om vad de anser är viktigt att kunna göra på internet. D3 och D4 uppger att det viktigaste är att kunna uträtta bankärenden, D2 värdesätter informationssökning av olika slag och D1 diverse göromål relaterade till den kursverksamhet hen är engagerad i, främst rör det sig om powerpointanvändning, mailkommunikation med kursdeltagare och informations-inhämtning relaterad till kursverksamheten.

5.2 Synen på digital teknik

Den digitala tekniken har introducerats relativt sent i studiedeltagarnas liv. Alla har viss erfarenhet av datorer från yrkeslivet, men gemensamt för samtliga är att tekniken introducerats i slutskedet av deras yrkesliv. Flera av deltagarna uppger även att de gått olika kurser för att lära sig använda datorer. D3 och D4 härleder även sitt förhållande till tekniken till det faktum att de tillhör en generation som vuxit upp under andra förutsättningar vad gäller tillgång till den digitala tekniken än dagens unga, vilket väl illustreras i följande uttalande från D3:

> Men jag märker på mina barn och barnbarn att det finns hur mycket som helst att göra, det gör ju inte jag. Det har ju med generationer att göra, det är ju en generationsfråga det här, för man frågar dom och [härmar ljud av snabba knapptryck på ett tangentbord; vår anm.] det går så fort.

Bekvämligheten med att använda och själva användningen av datorer förefaller trots allt vara större och mer varierad än vad användningen av smarttelefoner är. En möjlig förklaring till detta kan vara att datorerna har funnits betydligt längre i deltagarnas liv, och att möjligheten att lära sig använda dem därmed har varit större. D2 uttrycker skillnaden mellan att använda dator och smarttelefon som “jättestor”.

Upplevelserna av att använda den digitala tekniken, datorer och smarttelefoner i detta fall, varierar något hos studiedeltagarna beroende på vad de använder tekniken till. I vissa fall är användningen lustfylld, i andra fall väcker den oro eller upplevs som svår. D3 är den enda av studiedeltagarna som beskriver orsaken till sina bristande kunskaper om den digitala tekniken som ointresse. Vissa moment har deltagarna lärt sig och känner en bekvämlighet inför att utföra. Ett exempel på en både lustfylld och meningsfull aktivitet uttrycks av D2 på följande sätt:

> Och jag har en son då med två småflickor i Stockholm, nu har vi inte gjort det på sistone, men tidigare att vi då, jag har, att vi båda har kopplat in så att jag ser dom och kan prata med dom. Ja, det har varit jätteroligt. Men sen som sagt var så har vi lämnat det ett tag nu. Men det var ju, ja varenda vecka gjorde vi så i veckoslutet, pratade med varandra och såg varandra.

Bortsett från de framsteg deltagarna har gjort i utvecklingen av sina digitala kunskaper uttrycker alla dessutom en vilja att lära sig mer i olika avseenden. I vissa fall är denna vilja tydligt formulerad, D4 uttrycker det på följande vis: “Ja, det är sånt också som en skulle vilja lära sig. Lägga ut någonting på blocket, ta kort på telefon till exempel det är... Ett kort och sen lägga över det och lite prylar. […]

I andra fall är behovet mer vagt formulerat. Uppfattningen om att det finns mycket att använda sin dator och internet till framgår dock tydligt. Det är inte alltid tydligt uttryckt vad studiedeltagarna vill lära sig och inte heller om de är tillräckligt bekväma med tekniken för att lära sig det. Vidare framkommer från flertalet deltagare en uppfattning om att man går miste om mycket till följd av bristande kunskaper. Ett uttalande, från D2, som tydligt signalerar en medvetenhet ifråga om ett utanförskap från den digitala arenan: “Jag tycker att det är väldigt svårt, men samtidigt så är det ju fantastiskt hur mycket som man går miste om om man inte kan klarar av det, eller inte vill.” I ett annat uttalande, av D4, syns mer motstridiga känslor då D4 dels ger uttryck för en vilja att utveckla sina kunskaper och en medvetenhet om potentialen hos tekniken, men samtidigt också en explicit rädsla eller ängslighet inför teknikanvändningen, som i sin tur bidrar till att vidmakthålla en form av digitalt utanförskap: “[...] man skulle ju kunna lära sig mycket mer, man är för rädd också och trycka på något för mycket, att det ska bli något fel. En skulle gärna vilja kunna mer inom det här.” Detta är en uppfattning som framkommer från två av deltagarna och som delvis avhjälpts till följd av Digitala första hjälpens insatser och större erfarenhet av teknikanvändningen, men som även fortsättningsvis förefaller hämma deltagarna i deras kunskapsutveckling.

5.3 Erfarenheter av handledningen

Alla fyra intervjudeltagare kom till Digitala första hjälpen för att få handledning i användningen av sina datorer eller smarttelefoner. Samtliga deltagare hade besökt Digitala första hjälpen flera gånger. Av D1:s svar framgick att besöken var återkommande och hade pågått under en längre period, och D1 framstod utifrån den beskrivningen som den flitigaste besökaren. Även D2 beskrev under intervjun ett återkommande besöksmönster. D3 och D4 uppskattade antalet gånger de besökt Digitala första hjälpen till 4-5 gånger vardera. D1 och D4 hade också utnyttjat möjligheten att boka digital handledning på biblioteket utanför de avsatta tiderna för Digitala första hjälpen. Att deltagarna var väl förtrogna med Digitala första hjälpens verksamhet illustreras också av att alla kunde omnämna Digitala första hjälpens handledare vid namn, och i flera fall verkade deltagarna också ha upprättat en relation med handledarna som tycktes ha kännedom om exempelvis deltagarnas kunskapsnivå och tidigare tekniska problem de hade haft.

Av studiedeltagarnas beskrivningar av besöken på Digitala första hjälpen framgick att det fanns en relativt stor variation mellan typen av problem de sökte hjälp med. D1 besökte uteslutande Digitala första hjälpen för att få hjälp med sin bärbara dator. D1 berättade framförallt om den handledning hen hade fått de senaste månaderna, under flera handledningstillfällen, i sitt arbete med en powerpointpresentation avsedd att användas under föreläsningar som D1 höll inom ramen för kursverksamheten hen var engagerad i.

D1 verkade också ha för vana att passa på att ställa olika datorrelaterade frågor under Digitala första hjälpen, och berättade att hen brukade ta med "en massa" nedskrivna frågor att ställa under handledningen.

D2 hade fått hjälp med både sin smarttelefon och dator på Digitala första hjälpen. När det gällde telefonen framstod det som om handledningen främst kretsat kring användning av grundläggande funktioner som att ringa och lägga till nya kontakter. Den problembild som framträdde när D2 beskrev den handledning hen hade fått i ett datorrelaterat ärende framstod emellertid som mer komplex. D2 berättade om ett tillfälle då hen fått hjälp att ta fram dokument som rörde ett köpeavtal som hen ingått av misstag.

> [...]ja, jag ska inte berätta hela historien där, men jag blev lurad faktiskt på att köpa någonting som jag egentligen inte ville ha, ja det kanske jag ville, men jag ville inte bestämma på en gång. Det kom i datorn och att jag hade bestämt mig för att köpa någonting, men det hade inte jag. Då tog jag med mig min dator och så gick jag ner på biblioteket, och då fanns det ju en [handledare] där som var så fantastisk som hjälpte mig att ta fram alltihop det där som var skickat till mig då, att jag verkligen hade beställt och skrivit under det. För jag var envis då och sa att det stämmer inte det där och då fick jag hjälp med det med en gång och sen kunde jag klara ut det. Det tycker jag är... Och det var i datorn det.

D2 fick alltså vid detta tillfälle handledning i kommunikationen med ett företag som skickat D2 information kring köpet hen hade gjort som hen inte hade möjlighet att tillgängliggöra sig i dess digitala form. Handledningen tycks här ha varit avgörande för D2:s möjligheter att avbryta köpet, och fyllde alltså ett tydligt praktiskt syfte för D2.

Även för D3 hade det senaste handledningstillfället haft ett tydligt formulerat syfte, då D3 behövt hjälp att installera en app som fungerar som ett trygghetslarm på sin smarttelefon. D3, som enbart brukade besöka Digitala första hjälpen för att få hjälp just med sin smarttelefon, hade vid ett annat tillfälle fått hjälp med sitt mobila bank-id.

D4 hade mestadels besökt Digitala första hjälpen för att få hjälp med sin bärbara dator. Under sitt senaste besök hade D4 fått hjälp att rensa sin dator, och hen berättade även om tidigare tillfällen då hen fått hjälp att flytta över innehåll från en gammal dator till en ny. Även om D4 i första hand besökte Digitala första hjälpen för datorhandledning hade hen också fått hjälp med appar på telefonen. D4 nämnde här mobilt bank-id och en parkeringsapp.

Utifrån de beskrivningar av besöken på Digitala första hjälpen som deltagarna gav kan konstateras att handledningen hade en konkret problemlösande funktion för alla fyra deltagarna. Några av deltagarna gav emellertid också exempel på tillfällen då de snarare besökt handledningen i syfte att lära sig använda tekniken, till exempel D2 som hade besökt Digitala första hjälpen för att lära sig mer om att använda sin nya mobiltelefon. Oavsett det uttalade syftet med besöken gör intervjuerna det tydligt att Digitala första hjälpen fyller flera olika funktioner för deltagarna: för deras möjligheter att nyttja olika samhällstjänster med exempelvis mobilt bank-id eller olika appar och i deras roll som konsumenter. I D1:s exempel var Digitala första hjälpen också betydelsefull för deltagarens möjlighet att vara aktiv i föreningslivet.

Sammanfattningsvis är bilden som beskrivningarna ger, både av deltagarnas behov och deras nyttjande av Digitala första hjälpen, tämligen mångfacetterad.

I analysen av empirin framträdde några teman som centrala i deltagarnas berättelser om sina upplevelser av handledningen. Ett av dessa var tid, eller närmare bestämt deltagarnas behov av att få tillräckligt med tid under handledningen. D1 upplevde sina ärenden som så pass tidskrävande i förhållande till de andra besökarnas att hen brukade utnyttja möjligheten att boka individuell handledning i stället för att komma under de avsatta tiderna för Digitala första hjälpen. Även D3 och D4, som framförallt använde sig av de fasta drop-in-tiderna för Digitala första hjälpen, verkade emellertid dela upplevelsen av att handledningen fick ta tid. D3 uttryckte upplevelsen på följande vis: "Och jag tycker att det är bra att det finns särskilda tider så det får ta den tid det tar för annars blir det ju inget helt med det, så jag tycker att det är jättebra." Även D4 uttryckte sig på ett snarlikt sätt "[...] en har ju inte något jäkt på biblioteket så... Dom hafsar ju inte undan utan en får ju va tills det är färdigt och det är jättebra."

Av utsagorna framgår att deltagarna upplever tidsaspekten som viktig, och att tillräckligt med tid enligt deltagarna själva är avgörande för att deras hjälpbehov ska kunna uppfyllas. Uppenbarligen känner också de deltagare som betonar tidsaspekten som viktig i sina berättelser att biblioteket och handledarna tillmötesgått dem i detta.

I motsats till den oro eller ängslighet som de flesta av deltagarna uppgav att de kunde känna inför teknikanvändning var ett tydligt tema i flera av deltagarnas berättelser om handledningen den känsla av trygghet som handledningen ingav, en känsla som D3 beskriver på följande sätt: "[...] dom [handledarna] är lugna och sansade och trevliga, så man blir inte upprörd för att man går dit så att säga, för när man är hemma och ställer till sig så blir man ju, då känner man ju att man inte rår på det, men dom är så, dom är bra." På följdfrågan om det blev en annorlunda upplevelse när man höll på med den digitala tekniken på Digitala första hjälpen svarade D3 att "ja, man känner sig trygg, man går dit och får hjälp."

I uttalandet observerar D3 själv skillnaden mellan oron inför att ta sig an tekniken ensam kontra tryggheten i att göra detsamma med handledarnas hjälp. Även D4 upplevde att handledningen gav trygghet i datoranvändningen:

> Ja, man är i början var man så rädd man tordes ju knappt trycka på en tangent för att det skulle… [---] Men ja, men det har ju mer eller mindre försvunnit. Och sånt där är lite roligt på kvällarna när en inte har något då kan man sitta och plocka.

I D4:s fall skapade Digitala första hjälpen således inte bara trygghet under själva handledningstillfället, utan hade även bidragit till att dämpa D4:s oro inför datoranvändningen på egen hand, till den grad att datoranvändningen i stället kunde bli en lustfylld aktivitet.

5.4 Mot en digital kompetens

Som framgår av föregående kapitel var intervjudeltagarnas anledning att besöka Digitala första hjälpen till övervägande del ett behov av att lösa konkreta digitalt teknikrelaterade problem av varierande karaktär. Som berörts tidigare går det emellertid också att se en tydligt formulerad önskan hos alla deltagarna om att lära sig mer om den digitala tekniken. Hos tre av deltagarna var det på samma sätt tydligt att de betraktade Digitala första hjälpen som ett tillfälle att höja sin digitala kompetens. I deras beskrivning av handledningen och deras motiv till att besöka Digitala första hjälpen kan man således se ett dubbelt syfte med besöken, att få hjälp att lösa problem i vardagen och att samtidigt lära sig mer om den digitala tekniken. I följande svar på frågan om hur D3:s digitala kunskaper var nu jämfört med innan D3 började gå på Digitala första hjälpen blir det tydligt att problemlösning och lärande hänger ihop: ”Innan, ja... jag har ju fått hjälp med det jag vill kunna, så det är ju bra. Jag känner också, kommer jag på något mer jag vill lära mig då kan jag gå, för då vet jag att jag får hjälp med det.”

En förklaring till att de flesta av deltagarna verkade betrakta handledningen som ett lärandetillfälle ligger sannolikt i hur målen för Motala digidelcenter, som beskrevs i bakgrundskapitlet, är utformade. Dessa mål ligger i sin tur sannolikt i hög grad till grund för hur aktiviteten marknadsförs mot bibliotekets användare. Ytterligare en förklaring kan vara handledarnas förhållningssätt under handledningstillfällena. Studiedeltagarnas beskrivningar av handledningstillfällena tyder på att det pedagogiska syftet med aktiviteten Digitala första hjälpen genomsyrar handledarnas sätt att hjälpa deltagarna. Tre av deltagarna, D1, D2 och D3 betonar att handledarna i första hand visar hur deltagarna själva ska göra snarare än utför momenten åt dem under handledningen. I följande citat beskriver D1 hur en av handledarna brukar göra för att hjälpa D1 under Digitala första hjälpen:

> Ja alltså för det mesta är det väl att hen har indikerat hur man ska göra. Hen vill väl att det ska bli så mycket som möjligt av learning by doing så att [X] sitter minimalt och gör själv utan [hen] vill bara liksom visa hur jag själv ska göra, för då får man liksom ett muskelminne av det hela hur man ska säga när man gör det själv så.

D1 har alltså själv en tanke om att handledaren med sitt förhållningssätt försöker göra handledningen till ett lärandetillfälle snarare än att enbart fylla funktionen av support. Det är sannolikt liknande uppfattningar som får även D2 och D3 att betona att handledarna inte i första hand gör någonting åt dem.

D4 urskilde sig bland deltagarna som den enda som inte talade om lärande och att själv utföra momenten i beskrivningarna av handledningen. D4 berättade snarare om vad handledaren hade gjort under Digitala första hjälpen och för D4 verkade handledningen i detta avseende i högre grad än för de andra deltagarna fylla funktionen av teknisk support. Anmärkningsvärt är att D4 trots detta hade uppfattningen att Digitala första hjälpen hade förändrat D4:s sätt att förhålla sig till den digitala tekniken. Även om D4 verkade ha intagit en mindre aktiv roll under handledningen än de andra deltagarna tycktes besöken alltså ändå i någon utsträckning ha påverkat D4:s digitala vanor i en för D4 positiv riktning.

Att Digitala första hjälpen hade påverkat deras sätt att använda den digitala tekniken var för övrigt något som alla studiedeltagare upplevde. Förutom att handledningen gjorde deltagarna mindre osäkra i sin teknikanvändning menade de flesta av deltagarna att den också hade ökat deras kompetens. Deltagarna berättade bland annat om saker de hade kunnat göra på egen hand efter att ha deltagit på handledningen, som till exempel att använda sin smarttelefon. Enligt D2 var hjälpen närmast en förutsättning för att hen skulle kunna använda sin nya smarttelefon överhuvudtaget. Även D1:s svar vittnade om att Digitala första hjälpen hade haft en stor betydelse för D1:s digitala kompetens. På frågan om huruvida Digitala första hjälpen hade påverkat hur D1 använde sin dator svarade D1 på följande sätt: ”Ja absolut det här hade varit, jag hade varit väldigt okunnig om jag inte hade fått Digitala första hjälpen och all hjälp från biblioteket... Jag hade inte kommit in i den här världen utan bibliotekets hjälp”. D1 talade alltså inte enbart om en ökad kompetens utan om att hjälpen som biblioteket erbjuder gett D1 tillträde till en ny värld.

Att vissa av studiedeltagarna tillskrev Digitala första hjälpen en sådan viktig roll i utvecklingen av deras digitala kompetens kan sannolikt förklaras av bristen på kostnadsfria alternativ till den typ av hjälp som Digitala första hjälpen erbjuder. Flera av deltagarna nämnde visserligen att de hade deltagit på kurser i ABF:s regi, men det verkade framför allt röra sig om kurser i datoranvändning som ägt rum för relativt länge sedan. En av frågorna deltagarna fick var om de skulle vända sig någon annanstans om inte möjligheten fanns att få hjälp på biblioteket. Bortsett från en deltagare som nämnde att hen skulle kunna tänka sig att betala för teknisk support var det ingen av de andra deltagarna som kunde komma på någon typ av supportfunktion eller digital utbildning som de kunde vända sig till. Intressant att notera är att ingen av deltagarna verkade betrakta exempelvis sådan IT-support per telefon som finns tillgänglig för många digitala tjänster som en väg till hjälp, såtillvida att ingen av deltagarna förde sådan support på tal.

Den främsta vägen till support i IT-frågor för studiedeltagarna var, bortsett från Digitala första hjälpen, att be om hjälp från mer tekniskt kunniga familjemedlemmar och vänner. Att behöva ta hjälp av sitt sociala nätverk betraktades emellertid inte som helt oproblematiskt av de flesta av deltagarna. Samtidigt som alla deltagare nämnde mer tekniskt kunniga släktingar eller vänner som en potentiell källa till hjälp, vittnade de flesta av deltagarna samtidigt om att de drog sig för att be om hjälp från närstående. D2 berörde ämnet på följande sätt när hen fick frågan om hen hade några andra sätt att få hjälp med tekniska frågor och internetfrågor än på Digitala första hjälpen:

> Nej, det har jag ju inte egentligen, men... Det har jag ju inte, för att jag har en son här på samma, i samma stad då, men dom har ju sitt, fullt upp och då vill jag ju inte störa tycker jag. Det har jag väl gjort någon gång, men och sen, har jag ju vänner som klarar av allting och då tycker jag, då skäms jag. Så därför är jag så glad över det här nu.

Känslan av att inte vilja störa och kanske mer implicit en vilja att klara sig själv, som för D2 närmast bottnade i skam, var motiv som liksom för D2 verkade få flera av studiedeltagarna att tveka inför att be barn och andra närstående om hjälp.

Liksom D2 här var det flera av deltagarna som använde Digitala första hjälpen som ett sätt att lösa sina problem och ställa frågor utan att behöva förlita sig på sitt sociala nätverk och känna att de störde eller var till besvär. Utifrån deltagarnas berättelser om sina erfarenheter av Digitala första hjälpen framträder alltså en bild som visar på flera olika användningsområden för och effekter av handledningen.

6. Analys

Med utgångspunkt i ovanstående resultatredovisning kommer vi nu att analysera valda delar av empirin utifrån två huvudsakliga teoretiska utgångspunkter. Analysen kommer huvudsakligen att uppehålla sig vid Van Dijk och Hackers (2003) teoretiska ramverk. Vi har även valt att tillämpa begrepp myntade av Prensky (2001) för att belysa de skillnader i användning av ny digital teknik som kan härledas till generationstillhörighet. Dessa båda teoretiska utgångspunkterna kommer även i viss utsträckning att ställas i förhållande till varandra.

Av resultatet framgick att handledningen på flera sätt ökade deltagarnas tillgång till den digitala tekniken, och på så sätt också kan sägas bidra till att göra dem mer digitalt delaktiga. I analysen undersöks därför om, och i så fall hur, det kan förklaras av att handledningen hjälper deltagarna att överbrygga några av de barriärerna för digital tillgång som Van Dijk och Hacker (2003) identifierat.

6.1 Mental access

En i studiens empiri framträdande orsak till upplevelser av digitalt utanförskap kan återföras till den första barriär som presenteras av Van Dijk och Hacker (2003), som karaktäriseras av bristande digital erfarenhet orsakad av ointresse eller en oro inför teknikanvändningen. Van Dijk och Hacker (2003) utvecklar inte denna del av teorin i någon större utsträckning utan nöjer sig med att konstatera att det är en aspekt av det digitala utanförskapet som systematiskt negligerats. Det framgår tydligt utifrån vår empiri att ängslighet inför teknikanvändningen faktiskt utgör ett hinder för studiedeltagarna. Majoriteten av deltagarna uppger att de vid olika tillfällen erfarit en rädsla att göra fel eller förstöra någonting, vilket har fått dem att i olika utsträckning avstå från att använda den digitala tekniken. Endast en deltagare uttrycker ett ointresse för att lära sig. Detta är en aning anmärkningsvärt med tanke på hur vanligt förekommande denna orsak uppges vara till icke- och sällan-användning enligt rapporten *Svenskarna och internet* (Davidsson et al., 2018). Det är i sammanhanget återigen viktigt att poängtera att studiedeltagarna inte tillhör de som befinner sig i störst digitalt utanförskap, utan att samtliga aktivt har vidtagit åtgärder för att lära sig den digitala tekniken. Kanske kan det också få följden att urvalet inte i så hög utsträckning täcker in den grupp där bristen på intresse är som störst.

Det är också värt att påpeka att bilden av studiedeltagarnas upplevelser av teknikanvändning är tämligen nyanserad. Parallellt med utsagor om hur svår tekniken anses, eller hur den ger upphov till ängslighet, uppger alla deltagarna även en fascination inför vad tekniken möjliggör.

Alla ger dessutom uttryck för att användningen i många avseenden upplevs som lustfylld. Vidare finns det överlag ett stort intresse från studiedeltagarna att utveckla sin digitala kompetens ytterligare.

Bristen på digital erfarenhet hos studiedeltagarna kan sägas orsakas av ytterligare faktorer utöver ointresse och ängslighet inför användning. Hälften av studiedeltagarna härleder explicit sitt förhållande till den digitala tekniken till det faktum att de tillhör en generation som vuxit upp innan dess genombrott. Prensky (2001) hänvisar till dessa grupperingar som 'digital immigrants', vilka i olika utsträckning tilltalas av och anammat tekniken. Prensky (2001) hävdar vidare att dessa gruppers teknikanvändning i något avseende alltid kommer att präglas av det faktum att de inte har vuxit upp med tekniken. Detta är en förklaring som, även om den inte uttrycks explicit, även lyser igenom hos resterande två studiedeltagare. De gör båda jämförelser mellan barn i allmänhet och sina egna barnbarn, vilkas kunskap om den digitala tekniken vida överskrider deras egen. En av studiedeltagarna uppgav att dennes strävan är att nå samma nivå av digital kompetens som dagens 12-åringar. Dessa utsagor illustrerar väl förekomsten av en digital klyfta.

I Van Dijk och Hackers (2003) studie identifieras alltså både ängslighet inför teknikanvändning och brist på intresse som viktiga skäl till varför grupper av människor i västvärlden saknar grundläggande digital erfarenhet. För deltagarna i denna studie framstår emellertid oro inför användningen som det huvudsakliga skälet. När denna omvittnade oro inför teknikanvändning sätts i relation till deltagarnas berättelser om den digitala handledningen framstår det också som att handledningen förmår dämpa denna oro hos deltagarna.

Som beskrivs i resultatdelen var ett framträdande tema i deltagarnas berättelser om handledningen den trygghet som handledningssituationen gav dem i användningen av den digitala tekniken. En av deltagarna beskrev också hur handledningen inte enbart skapade trygghet i själva handledningssituationen, utan också hade gjort deltagaren säkrare när hen använde datorn på egen hand, vilket hade bidragit till att istället göra datoranvändningen till en lustfylld aktivitet. Även om de andra deltagarna inte gav uttryck för denna upplevelse lika uttalat är det sannolikt ett av skälen till att flera av de andra deltagarna också upplevde att handledningen förändrat deras digitala vanor. En av förutsättningarna för att kunna använda och på längre sikt få erfarenhet av att använda digital teknik torde vara att ett inte alltför stort mått av oro inför användningen föreligger. Med detta synsätt har handledningen en viktig uppgift och funktion i främjandet av digital delaktighet genom att minska oron inför teknikanvändningen. Studiedeltagarnas svar tyder också på att det har anammats i och med aktiviteten Digitala första hjälpen.

6.2 Skills access

Studiedeltagarnas förhållande till den digitala tekniken präglas vidare av ytterligare en av de fyra barriärer som presenteras av Van Dijk och Hacker (2003), som orsakas av brist på färdigheter till följd av avsaknad av utbildning, socialt nätverk och/eller bristande användarvänlighet.

Enligt Van Dijk och Hacker (2003) är generationstillhörighet tillsammans med kön den faktor som har störst betydelse för vilka grupper som hindras av denna barriär. Visserligen har samtliga deltagare i denna studie tillgång till olika former av sociala nätverk där högre digital kompetens finns, men att det samtidigt finns faktorer som hindrar studiedeltagarna från att engagera dessa. Som exempel nämner så gott som alla studiedeltagare att de inte vill störa sina närstående.

När bibliotekets roll i arbetet för digital delaktighet omtalas rör sig ofta diskussionen kring faktorer som har att göra med hur biblioteket ska öka den digitala kompetensen hos medborgarna genom utbildningsinsatser. I diskussionen läggs det således en särskild betoning på några av de faktorer som denna barriär anknyter till. Studiedeltagarnas berättelser visar emellertid att handledningen inte kan förstås eller fungerar enbart som en kompetenshöjande utbildningsinsats utan att den verkar på ett mer mångfacetterat vis.

För det första fungerar Digitala första hjälpen inte i första hand som en kurs utan som en programaktivitet som utgår från deltagarnas behov av att få hjälp med digital teknik, ofta med utgångspunkt i ett problem som behöver lösas. Deltagarnas berättelser visar också att de i stor utsträckning använder den digitala handledningen för att få hjälp att lösa sina problem. Samtidigt är det tydligt att de flesta deltagarna också betraktar handledningen som utbildande, och att de parallellt med det mer praktiskt problemlösande syftet också går till handledningen med ett syfte att öka sina digitala kunskaper. Handledningen kan således sägas motverka barriären som brist på digitala färdigheter utgör genom utbildning. Samtidigt kan den med sin karaktär av teknisk support lösa konkreta problem som uppstår för individer till följd av digitaliseringen och den digitala klyftan.

För det andra så går det att se hur den digitala handledningen för deltagarna också i någon mån ersätter det sociala nätverk som om det saknas, enligt Van Dijk och Hackers modell (2003), kan få följden att en individ inte utvecklar tillräckliga digitala färdigheter. Som redan nämnts drog sig de flesta av studiedeltagarna för att anlita släktingar och vänner. Flera av deltagarna uppgav också att handledningen kunde ersätta hjälp från deras sociala nätverk, genom att de kunde gå till Digitala första hjälpen i stället för att exempelvis fråga sina barn när de behövde digital support och kunskap. Deltagarnas svar tyder också på att handledningen på samma sätt som den hjälp man kan få från sitt sociala nätverk antar en mer informell karaktär. Alla deltagarna hade besökt Digitala första hjälpen vid flera tillfällen, samt kunde omnämna handledare på digitala första hjälpen vid namn. I flera fall verkade deltagarna också ha upprättat en relation med handledare som tycktes ha kännedom om exempelvis deltagarnas kunskapsnivå och tidigare tekniska problem de hade haft.

Samtidigt som studiens deltagare åtminstone i viss utsträckning hade möjlighet att ta hjälp av ett socialt nätverk där digital kompetens fanns att tillgå är det inte särskilt svårt att föreställa sig att handledningen skulle kunna ersätta den digitala hjälp som ett socialt nätverk kan tillgodose för individer som saknar ett sådant.

Här är det värt att återigen poängtera att studiedeltagarna inte kan betraktas som fullständigt representativa för Digitala första hjälpens användare, då de exempelvis inte representerar personer från andra språkgrupper vilket statistiken visar är en stor målgrupp för Motala digidelcenters verksamhet (Gustafsson et al., 2019). Genom att ersätta den digitala kompetens som kan finnas hos ett socialt nätverk kan handledningen således sägas motverka den barriär som bristen på färdigheter utgör, inte enbart som en utbildningsinsats, utan genom att fungera som ett slags skyddsnät för den som saknar möjlighet att ordna digital hjälp privat.

Här kan det vara värt att stanna ytterligare en stund vid bibliotekets roll i detta sammanhang. Bortsett från den hjälp deltagarna uppgav att de kunde få från sitt sociala nätverk framstod det, om man utgår från studiedeltagarnas svar, som om biblioteket i realiteten är den enda offentliga aktör som i någon mer omfattande utsträckning tagit ett ansvar för att lösa behovet av såväl support som utbildning i digitala frågor. Bortsett från biblioteket och studiedeltagarnas närstående kunde deltagarna inte komma på någon kostnadsfri väg till hjälp och utbildning som de kunde använda sig av.
Det framstår som om biblioteket i åtminstone Motala kommun tar ett stort ansvar för att tillgodose dessa behov hos kommuninvånarna, och det stöder således den bild som framträder av debatten i media och den forskning som undersöker denna för biblioteket delvis nya roll.

6.3 Material access

Van Dijk och Hacker (2003) beskriver barriären som utgörs av brist på tillgång till teknik till följd av ekonomiska faktorer, ‘material access’, som den mest frekvent debatterade orsaken till att personer befinner sig i ett digitalt utanförskap. Författarna hävdar tvärtom att detta är ett i stort sett övergående problem som politiska och marknadsmässiga lösningar kommer att överbrygga. Det är ett faktum som i stort sett bekräftas av den statistik över tillgång till digital teknik bland svenska hushåll som tillhandahålls av Internetstiftelsen (Davidsson et al., 2018), som vi berört tidigare i studien.

Att det förhåller sig som Van Dijk och Hacker (2003) hävdar är ett faktum som också överensstämmer studiedeltagarnas utsagor. Van Dijk och Hacker (2003) söker istället nyansera bilden av det digitala utanförskapets vidmakthållande och slår fast att: “[...] our analysis suggests that the biggest problems of information and communication inequality just start with the general diffusion of computers and network connections.”

Studiedeltagarna kan inte sägas befinna sig i ett digitalt utanförskap med hänvisning till denna barriär. Det är emellertid i sammanhanget viktigt att igen poängtera att studiedeltagarna aktivt, om än i varierande utsträckning, arbetar för att motverka ett digitalt utanförskap och att ett första steg i den processen kan sägas vara att införskaffa nödvändig digital teknik.

En möjlig förklaring till att samtliga deltagare i studien har tillgång till sin egen teknik skulle även kunna förklaras av att den specifika aktivitet som undersöks i studien uppmuntrar deltagarna till att ta med sin egen teknik, för att med utgångspunkt i det som är bekant utveckla sin digitala kompetens. Därmed inte sagt att biblioteken inte har ett fortsatt starkt incitament att tillhandahålla digital teknik för de användare som saknar tillgång till detta.

6.4 Usage access

Den fjärde barriär som Van Dijk och Hacker (2003) identifierar: 'usage access', problematiserar hur internet används i olika syften och hur denna diskrepans i användning medverkar till att upprätthålla den digitala klyftan. Författarna gör exempelvis en uppdelning utifrån användning för underhållningssyfte respektive informationssökningssyfte bland olika demografiska grupperingar. Skillnader i användning av internet mellan generationerna är något som även påvisas i statistiken från Internetstiftelsen (Davidsson et al., 2018).

Trots att den digitala tekniken används av studiedeltagarna i en mängd olika avseenden finns det en viss samstämmighet i fråga om några huvudsakliga användningsområden. De två användningsområden som huvudsakligen framträder utifrån empirin är informationssökning och kommunikation, främst via e-post. Informationssökningen är den aktivitet som av studiedeltagarna lyfts fram som en av de största förtjänsterna med den digitala tekniken. Prensky (2001) nämner som exempel hur en karaktäristisk egenskap hos 'digital immigrants' är att de i stor utsträckning vänder sig till internet för informationssökning först i andra hand. Så är emellertid inte fallet bland studiedeltagarna, D2 nämner exempelvis hur hen övergett användandet av "Nationalencyklopedin" till fördel för informationssökning på internet, ett informationsbeteende som i stor utsträckning delas av övriga deltagare. Ingen av studiedeltagarna ger emellertid uttryck för någon form av kritiskt förhållningssätt till informationen som konsumeras.

Ytterligare en aspekt som är värd att poängtera i sammanhanget är att ingen av studiedeltagarna uppger att de tar del av myndighetsinformation, eller samhällsinformation i övrigt på internet. Ingen av deltagarna uppger heller att de uträttar myndighetsärenden via internet, och ger inte heller uttryck för att detta utgör ett problem för dem. Det är intressant att kontrastera dessa resultat mot de utsagor om den digitala klyftans konsekvenser för det demokratiska samhället som så ofta ges uttryck för i debatten och inom forskningen, och det är en diskussion vi återkommer till nedan. Den enda samhällsnyttiga tjänst som majoriteten av studiedeltagarna uttryckligen säger sig använda internet till är bankärenden av olika slag.

Ett andra användningsområde för datorer och internet som återkommer i alla studiedeltagares berättelser är kommunikation. Alla deltagare uppger att de använder e-post, en har kommunicerat via videosamtal och en har ett aktivt konto på sociala medier. I Van Dijk och Hackers (2003) studie använde drygt 40% av individerna som var 50 år eller äldre sina datorer för att kommunicera via e-post.

Statistiken grundar sig dock på data från 1997 och bör således inte fästas någon större vikt vid. E-post förefaller vara ett både etablerat och uppskattat kommunikationssätt bland studiedeltagarna.

7. Slutsatser

Av studien framkommer att samtliga deltagare har tillgång till sin egen tekniska utrustning, datorer, smarttelefoner samt internetuppkoppling. Avsaknad av materiell tillgång till digital teknik är således ingenting som hindrar studiedeltagarna från internetanvändning. Det faktum att brist på materiell tillgång till digital teknik inte utgör den huvudsakliga orsaken till digitalt utanförskap i industrialiserade länder har stöd i tidigare studier. Forskare som Van Dijk och Hacker förutspår redan 2003 att den avsaknad av materiell tillgång till internet som då kunde iakttas hos vissa grupper är av övergående karaktär. Den bilden bekräftas även av Internetstiftelsens rapport Svenskarna och internet (Davidsson et al., 2018).

Studien visar emellertid att andra hinder för digital delaktighet hos deltagarna föreligger. De vanligast förekommande av dessa var oro inför teknikanvändning och brist på tillgång till kunskap om användning av den digitala tekniken i studiedeltagarnas omgivning. Av Van Dijk och Hackers (2003) fyra barriärer är det följaktligen barriärerna som rör ‘mental access’ och ‘skills access’ som utgör hinder för studiedeltagarna.

Vidare framkommer att samtliga studiedeltagare relaterar sitt förhållande till den digitala tekniken till det faktum att de tillhör en generation som vuxit upp och levt större delen av sina liv under förhållanden som vida skiljer sig från dagens, bland annat sett ur ett teknik- och digitaliseringsperspektiv. En konsekvens av detta verkar vara att internet- och teknikanvändning ter sig som svår för studiedeltagarna, och i somliga fall genererar den upplevda okunskapen och bristen på erfarenhet en oro inför dess användning. Oron till trots används datorer och smarttelefoner av deltagarna i olika syften, där informationssökning och kommunikation urskiljer sig som de vanligaste. De flesta av deltagarna verkar föredra att använda sina datorer, en tänkbar förklaring till detta är att dessa funnits längre i deras liv vilket möjliggjort att de utvecklat en större förtrogenhet med dem.

Utifrån resultatet är det möjligt att se två huvudsakliga funktioner som handledningen har, då studiedeltagarna nyttjar handledningen i både problemlösande och kompetenshöjande syfte. Mot bakgrund av det sistnämnda syftet bidrar handledningen även till att lindra den oro och ängslighet som deltagarna uttrycker att teknikanvändningen stundtals ger upphov till, vilket i sin tur ger deltagarna större förutsättningarna att vara digitalt delaktiga. En bidragande orsak till att ängsligheten förmildras är med hög sannolikhet det faktum att deltagarna allteftersom de använder tekniken får mer erfarenhet och ett större lugn inför användningen. Studien påvisar även att den hjälp som tillhandahålls av biblioteket i viss mån ersätter existerande sociala nätverk där den digitala kompetensen finns, men där det inte alltid känns bekvämt att be om hjälp, eller där hjälpen inte förmedlas på ett lika lugnt och pedagogiskt sätt som den uppges göra under handledningarna.

Att digital undervisning behöver genomföras under lugna och uppmuntrande former för att vara framgångsrik har också stöd i tidigare studier (Mubarak och Nycyk, 2017). Med utgångspunkt i Van Dijk och Hackers (2013) modell kan den digitala handledningen således sägas bidra till att överbrygga både barriären för ‘mental access’ och ‘skills access’.

Ytterligare en slutsats är att upplevelserna av den digitala handledningen bland studiedeltagarna är i stort sett enhälligt positiv till sin karaktär. Både aktivitetens utformning och dess utförare rosas. Det är också tydligt att bibliotekets digitala handledning är viktig för deltagarna. Alla deltagarna besökte aktiviteten återkommande, och det framstod som om bibliotekets hjälp hade en viktig betydelse för deras nuvarande användning av och förhållande till den digitala tekniken. När detta sätts i samband med deltagarnas upplevelse av att det i stort sett inte fanns någon motsvarande plats för dem att vända sig för digitala frågor och kompetensutveckling framstår biblioteket som en central aktör i arbetet för digital delaktighet i kommunen.

8. Diskussion

Inledningsvis vill vi föra en diskussion kring två aspekter av studiens metodologi som kan tänkas ha haft en inverkan på resultatet. En av dessa är det urvalsförfarande vi valt att tillämpa. Det finns skäl att tro att incitamenten för studiedeltagarna att delta präglats av deras vilja att utveckla sin digitala kompetens, och en generellt sett positiv inställning till verksamheten som är föremål för studien. En anledning till att misstänka eventuella skevheter ifråga om vårt urval är det faktum att i stort sett inga som helst kritiska synpunkter i förhållande till erfarenheter och upplevelser av handledningen har framförts. Ytterligare en faktor som talar för en viss homogenitet bland våra studiedeltagare är det generellt sett stora intresse för att utveckla sin digitala kompetens som de ger uttryck för. Även om det inte är möjligt att dra några definitiva slutsatser om hur representativt urvalet är hade det onekligen varit till fördel för studien att eftersträva ett bredare urval.

Ytterligare en faktor som behöver problematiseras är ett av studiens urvalskriterier, det vill säga begränsningen av urvalet till personer över 65 år. Att äldre är överrepresenterade i den grupp som befinner sig i digitalt utanförskap innebär inte att gruppen enbart utgörs av äldre (Davidsson et al., 2018).

Statistik från en enkätstudie som gjorts av verksamhet på Motala digidelcenter visar exempelvis att verksamheten, när man inkluderar bibliotekets samhällsservice, besöks av en stor del personer med annat modersmål än svenska (Gustafsson et al., 2019). Med ett urvalsförfarande som öppnat upp för bredare åldersgrupper och eventuellt fler programaktiviteter hade troligtvis andra grupper i digitalt utanförskap kunnat omfattas av studien. Med studiens nuvarande inriktning har fokus hamnat på en förhållandevis resursstark grupp som är väl etablerad i det svenska samhället, och kanske hade andra hinder för digital delaktighet och andra metoder för att överbrygga dem kunnat upptäckas med ett annorlunda urval.

Flera av studiens slutsatser bekräftar bilden som tidigare forskningsinsatser har gett, medan andra identifierar några tidigare mindre observerade fenomen. Att den digitala handledningens främjande av digital delaktighet hos studiedeltagarna kan förklaras av dess behovsanpassade utformning och de lugna formerna den ägde rum under bekräftas av tidigare forskning (Mubarak & Nycyk, 2017). Att digital handledning visade sig kunna fungera som en ersättning för den hjälp som kan erhållas från ett socialt nätverk är emellertid ett faktum som inte är särskilt väl utforskat tidigare. Att handledningen kan vara en ersättning är intressant, särskilt med tanke på att det med stor sannolikhet finns grupper där avsaknaden av digital kompetens i omgivningen kan utgöra ett större hinder än det gjorde för studiens deltagare.

I en jämförelse med Davidssons (2018) studie, som också undersöker aktiviteter som stöttar äldre i att lära sig använda digital teknik, dras några slutsatser som är gemensamma. Davidsson identifierar två syften som de äldre har till att besöka bibliotekets aktiviteter: att lära sig mer om digital teknik och för socialt umgänge. Viljan att lära sig mer om digital teknik är en gemensam drivkraft för informanterna i båda studierna, medan ingen av deltagarna i denna studie gav uttryck för något social umgängessyfte med sina besök. Skillnaden kan sannolikt förklaras av att tre av fyra aktiviteter som Davidssons studie inriktade sig på skedde i grupp, till skillnad från den digitala handledningen som undersöktes i denna studie. Det är emellertid intressant att det problemlösande syfte som handledningen så tydligt fyllde för deltagarna i denna studie inte framträdde i någon större utsträckning i Davidssons studie. Det antyder att utformningen av digitalt inriktade aktiviteter har en stor betydelse för vilket förhållningssätt deltagarna antar. Samtidigt dras slutsatsen i såväl Davidssons (2018) som denna studie att aktiviteterna fyllde sin funktion att göra deltagarna mer bekväma med användning av den digitala tekniken, och således mer digitalt delaktiga.

Beträffande folkbibliotekets förändrade roll i det digitaliserade samhället bekräftar studien tidigare forskning, som visar att biblioteket har kommit att ta ett stort ansvar och spelar en viktig roll för utvecklingen av medborgarnas digitala kompetens (Jaeger et al., 2012). Mer implicit pekar också studien mot att det från användarnas sida verkar finnas behov av att bibliotekspersonalen i någon mån antar en ny roll och kan vägleda och utbilda i digitala frågor.

Det framgår tydligt av resultatet att samtliga studiedeltagare upplever någon form av utanförskap från den digitala arenan. Som en direkt konsekvens av detta upplever de också ett behov av att öka sin digitala kompetens. Anmärkningsvärt är därför att ingen av deltagarna i studien uttryckligen upplever sig vara exkluderad i något demokratiskt avseende. Det utanförskap som uttryckligen anges är i förhållande till barn, barnbarn eller yngre vänner som i större utsträckning anammat tekniken. Det förändrar dock inte det faktum att det generellt sett bör betraktas som ett demokratiskt problem när information och samhällstjänster flyttar ut på den digitala arenan och vissa saknar tillgång till dessa. Inte heller går det att utesluta att studiedeltagarna faktiskt är förfördelade även i demokratiskt avseende, trots att det inte kommer till uttryck i denna studie. Möjligen är det i den jämförelse med människor i deras närhet som studiedeltagarna ger uttryck för som exkluderingen tydligast blir urskiljbar för dem.

Det finns anledning att ytterligare uppehålla sig vid frågan om sambandet mellan digital delaktighet och demokratisk delaktighet. Olsson Dahlquist (2019) noterar i sin avhandling att samtidigt som digitaliseringen av kontakten mellan medborgare och offentliga institutioner och kommersiella aktörer ofta framhålls som en möjlighet till ökad demokratisk delaktighet för medborgarna, är faktum att den här utvecklingen snarare utgör ett hinder för de som saknar kunskapen att använda de digitala kanalerna. Dessutom har det som en del av den här utvecklingen blivit svårare att få personlig kontakt med företrädare för offentliga myndigheter, konstaterar Olsson Dahlquist (2019). Det är ett problem som inte bara drabbar dem som befinner sig i digitalt utanförskap, och kan inte beskrivas som en demokratiskt främjande utveckling utan snarare det motsatta.

Det kan således finnas skäl att problematisera diskursen kring digital delaktighet i vilken digitalisering inte sällan beskrivs som ett närmast förutbestämt framåtskridande och där få ansatser till problematisering ryms. Anna Hallpers (2019) fastslår i en masteruppsats där hon granskar hur digitalisering beskrivs i ett svenskt bibliotekssammanhang att det finns ett digitalt imperativ, där ifrågasättande av den digitala utvecklingen avfärdas som teknikfientligt och bakåtsträvande. En kritik som skulle kunna riktas mot forskning som undersöker effektiviteten i insatser för digital delaktighet är att de inte gör någonting åt grundproblemet, dvs. de ojämlikheter i samhället som mycket tyder på ligger till grund för den digitala klyftan. Om det digitala utanförskapet bara är en del av problembilden i ett socialt eller ekonomiskt utanförskap, vilket det finns forskning som tyder på (Helsper & Reisdorf, 2017), är frågan hur effektiva insatser för ökad digital kompetens är för denna grupp. Vidare kan det ifrågasättas om insatserna verkligen kan sägas leda till en större delaktighet ur ett demokratiskt perspektiv, när andra typer av utanförskap ligger till grund för problematiken.

Ytterligare en kritik som skulle kunna riktas mot insatser för digital delaktighet som Digidelprojektet är att de ofta har ett individcentrerat fokus som till stor del lägger ansvaret för digital delaktighet på den enskilde. Andra tänkbara vägar till främjande av delaktighet skulle exempelvis kunna vara att rikta sig till myndigheter, och arbeta för att digitalisering sker med eftertanke och med tyngdpunkten på att hitta tillgängliga lösningar där människor inte utestängs.

Samtidigt går det också att se bibliotekens insatser för digital delaktighet som ett motstånd mot en samhällsutveckling där digitalisering försvårar det personliga mötet med företrädare för offentliga institutioner till följd av nedmonteringen av samhälls- och välfärdsfunktioner. (Olsson Dahlquist, 2019). Genom att vara en av få offentliga institutioner där hjälp och vägledning kan förmedlas via det personliga mötet kanske biblioteken ändå kan hjälpa människor överbrygga några av de hinder digitaliseringen kan ställa upp för demokratisk delaktighet. Mycket tyder också på att det är just tack vare det personliga mötet med handledarna som en känsla av digital delaktighet har kunnat uppstå för deltagarna i vår studie.

9. Förslag till vidare forskning

En viktig utmaning för kommande forskningsinsatser vore att försöka nå de grupperingar i samhället som kan sägas befinna sig i störst digitalt utanförskap. Intressant i det sammanhanget vore även att undersöka om, och i så fall hur, biblioteken arbetar för att nå dessa målgrupper. Vidare kunde det vara av intresse att undersöka hur förändringar på ett mer strukturellt plan kunde medverka till att avhjälpa det demokratiska problem som digitaliseringen och ett digitalt utanförskap medför.

Med tanke på studiens begränsade omfång skulle det även vara intressant att i något avseende replikera vår studie i större skala, eventuellt med en mer komparativ metodik. Intressant vore även att rikta sig mot någon annan målgrupp som befinner sig, eller riskerar att hamna, i ett digitalt utanförskap. Det vore även intressant att på djupet, utifrån en kvalitativ ansats, undersöka i vilka avseenden ett digitalt utanförskap utgör ett problem, dels för det demokratiska samhällets varande och utveckling men framför allt för individen själv.

10. Käll- och litteraturförteckning

Bibliotekslag (SFS 2013:801). Hämtad från riksdagens webbplats: https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/bibliotekslag-2013801_sfs-2013-801

Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.). Malmö: Liber.

Dahlquist, L. (2012). *Digital delaktighet: Folkbibliotekens nya demokratiuppdrag för en ökad samhällelig delaktighet?* (Masteruppsats, Lunds universitet: Lund). Hämtad från http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=2797329&fileOId=2797333

Davidsson, I. (2018). *”Vi ska hjälpa dig att komma över tröskeln” En undersökning av digitala vägledningar för äldre på biblioteken.* (Masteruppsats, Högskolan i Borås: Borås). Hämtad från http://hb.diva-portal.org/smash/get/diva2:1231123/FULLTEXT01.pdf

Davidsson, P., Melin Mandre, Å., & Palm, M. (2018). *Svenskarna och internet 2018*. Hämtad från Internetstiftelsens webbplats: https://internetstiftelsen.se/docs/Svenskarna_och_internet_2018.pdf

Digidel. (2018a). Om oss. Hämtad 2019-10-11 från https://digidel.se/om-oss/

Digidel. (2018b). Digidelcenter. Hämtad 2019-10-11 från https://digidel.se/digidelcenter/

Digidel. (2018c). Motala Digidelcenter. Hämtad 2019-10-11 från https://digidel.se/digidelcenter/motala-digidelcenter/

DIK (2011). Rapport från arbetsgruppen om bibliotekariens framtida yrkeskompetens. Stockholm: DIK. Hämtad från https://dik.se/media/1885/rapport-bibliotekariens-yrkeskompetens-slutgiltig.pdf

Fichtelius, E., Persson, C., & Enarson, E. (2019). *Demokratins skattkammare: förslag till en nationell biblioteksstrategi*. [Elektronisk resurs]. Hämtad från http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kb:publ-25

Gustafsson, M. S., Elvström, R., Skill, K., & Wihlborg, E. (2019). *DigidelCenter i Motala: Lärdomar för ökad digital kompetens*. Linköping: Linköping University Electronic Press. Hämtad från http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:liu:diva-159333

Hallpers, A. (2019) *"Allt förändras och förändringarna kommer att fortsätta": Om synen på digitalisering och det digitala imperativet*. (Masteruppsats, Högskolan i Borås: Borås). Hämtad från http://hb.diva-portal.org/smash/get/diva2:1349528/FULLTEXT03.pdf

Helsper, E. & Reisdorf, B. (2017). The emergence of a "digital underclass" in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society 19*(8)

Jaeger, P., Bertot, J., Thompson, K., Katz, S., & DeCoster, E. (2012). The Intersection of Public Policy and Public Access: Digital Divides, Digital Literacy, Digital Inclusion, and Public Libraries. *Public Library Quarterly, 31*(1), 1-20. doi:10.1080/01616846.2012.654728

Juneström, A. (2016). *Folkbiblioteket och digital delaktighet: En studie av föreställningar om digital delaktighet*. (Masteruppsats, Lunds universitet, Lund). Hämtad från https://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=8872896&fileOId=8875392

KB. (2019). Digitalt först. Hämtad 2019-12-05 från https://www.kb.se/samverkan-och-utveckling/biblioteksutveckling/digitalt-forst.html

Kvale, S. & Brinkmann, S. (2014). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. (3. [rev.] uppl.) Lund: Studentlitteratur.

Lindblom, Ola (2011), *Digital delaktighet: folkbibliotekens undervisande roll i kampanjen Digidel*. (Kandidatuppsats, Linnéuniversitetet, Växjö). Hämtad från http://www.diva-portal.se/smash/get/diva2:424834/FULLTEXT01.pdf

Lucas, D. (2019, 19 augusti). Så kan fler äldre få hjälp med digital kompetens. Dagens Nyheter. [DN]. Hämtad från http://www.dn.se

Motala kommun. (u.å.). Motala DigidelCenter. Hämtad 2019-11-11 från https://www.motala.se/uppleva-och-gora/bibliotek/service-och-tjanster-hos-biblioteket/digidelcenter/

Mubarak, F. and Nycyk, M. (2017). Teaching older people internet skills to minimize grey digital divides: Developed and developing countries in focus. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society, 15*(2).165-178. doi:10.1108/JICES-06-2016-002

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

Nowé Hedvall, K., Lindberg, J., Michnik, K., & Ögland, M. (2019). *Användarna först med det digitala i fokus: olkbibliotekariers arbete inom den nationella satsningen för ökad digital kompetens*. Borås: Högskolan i Borås. Hämtad från http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:hb:diva-21858

Olsson Dahlquist, L. (2019). *Folkbildning för delaktighet: en studie om bibliotekets demokratiska uppdrag i en digital värld*. (Doktorsavhandling, Lunds universitet, Lund). Hämtad från https://lup.lub.lu.se/search/ws/files/64019345/Lisa_Olsson_Dahlquist_HELA.pdf

Pekkala, Caroline & Suneson, Mari (2017). *Folkbibliotekens arbete med digital delaktighet: En intervjustudie med bibliotekspersonal*. (Kandidatuppsats, Linnéuniversitetet, Växjö). Hämtad från https://lnu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1109333/FULLTEXT01.pdf

Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon, 9*(5). https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf

Regeringen. (2017). Digitaliseringsstrategin. Hämtad 2019-11-13 från Regeringens webbplats: https://www.regeringen.se/regeringens-politik/digitaliseringsstrategin/

Regeringen Pressmeddelande (2018). Lyckat koncept ska spridas till fler. Hämtad 2019-12-10 från Regeringens webbplats: https://www.regeringen.se/pressmeddelanden/2018/06/lyckat-koncept-for-digital- delaktighet-ska-spridas-till-fler/2018-06-08

Reneland-Forsman, L. (2018). “Borrowed access” - the struggle of older persons for digital participation. *International Journal of Lifelong Education, 37*(3). 333–344. doi:10.1080/02601370.2018.1473516

Ruiu, M. L., & Ragnedda, M. (2016). Between digital inclusion and social equality: the role of public libraries in Newcastle upon Tyne. *Library & Information Research, 40*(123), 69-87. doi: 10.29173/lirg715

Svensk Biblioteksförening. (2018). Digital delaktighet en kärnuppgift för biblioteken. Hämtad 2019-09-10 från https://www.biblioteksforeningen.se/nyheter/digital-delaktighet-en-karnuppgift-for-biblioteken/

Svensk Biblioteksförening & Svenska Unescorådet. (2014). Bibliotekens internationella manifest. Stockholm: Svensk biblioteksförening.

Thompson, K. M. (2008). The US information infrastructure and libraries: A case study in democracy. *Library Review, 57*(2), 96-106. doi:10.1108/00242530810853982

Van Deursen, A. J., & Van Dijk, J. (2014). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society, 16*(3), 507–526. doi:10.1177/1461444813487959

Van Deursen, A. J., & Van Dijk, J. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New Media & Society, 21*(2), 354–375. doi:10.1177/1461444818797082

Van Dijk, J. (2012). The Evolution of the Digital Divide - The Digital Divide Turns to Inequality of Skills and Usage. I J. Bus, M. Crompton, M. Hildebrandt, & G. Metakides, (Red.) *Digital Enlightenment Yearbook 2012* (57-78). Amsterdam: IOS Press. doi: 10.3233/978-1-61499-057-4-57

Van Dijk, J., & Hacker, K. (2003). The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon. *Information Society, 19*(4), 315-326. doi:10.1080/01972240309487

Vetenskapsrådet (2002). Forskningsetiska principer inom humanistisk- samhällsvetenskaplig forskning. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Zetterlund, A. (1997). Om folkbildningens roll i biblioteksvärlden. I *Folkbildning och bibliotek? På spaning efter spår av folkbildning och livslångt lärande i biblioteksvärlden* (26-47). Borås: Skrifter från Valfrid, 13.

Zetterlund, A. (2013). *Om hur frivilliga initiativ arbetar för en ökad digital delaktighet*. Kalmar: Linnéuniversitetet. Hämtad från http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:lnu:diva-33824

Opublicerat material

Kastbom, S. (2019). Teknikhandledning – rapport stor – 2019.

Intervju med D1 - 2019-10-20
Intervju med D2 - 2019-10-24
Intervju med D3 - 2019-10-28
Intervju med D4 - 2019-10-29

11. Bilaga - Intervjuguide

Inledande frågor:

Hur gammal är du?

Om du drar dig till minnes senast du besökte Digitala första hjälpen, varför var du där?

Har du varit där förut? Hur ofta går du dit?

Hur fick du reda på att Digitala första hjälpen fanns?

Vad brukar du göra när du är på biblioteket? Hur ofta är du här?

Upplevelser av handledningen:

Berätta hur det går till när du är här på Digitala första hjälpen

STÖDFRÅGA: Berätta lite om hur du upplever de här handledningarna?

Eventuell följdfråga: Hur kände du/brukar du känna dig efter en handledning?

Hur gör handledarna när de visar/undervisar?

- Förklarar och låter dig försöka, tar de telefonen och visar, eller på något annat sätt?

Hur tänker du när det gäller att handledarna kan komma att ta del av privat information när de hjälper dig?

Följdfråga: Finns det något som du inte skulle kunna tänka dig att be om hjälp med för att det handlar om privata uppgifter. Varför? (ev förtydligande: T.ex. känsliga ärenden, hur tänker du kring det? T.ex. eventuella sjukvårdsärenden, journaler via 1177)

Digitala vanor/användarnas vision av digital digital delaktighet:

Vilken informationsteknik har du tillgång till hemma? Dator, surf-/läsplatta, smart mobiltelefon, internetuppkoppling?

Det du kan göra med datorn/telefonen/på internet, hur har du lärt dig det?

- Har du fått lära dig om datorer/IT i yrkeslivet?
- Har du gått någon utbildning?

Vad använder du dator/telefon/surfplatta till?

Hur upplever du att det är att använda en dator/smarttelefon/surfplatta?

Vad brukar du göra när du är på internet? Varför gör du det?

Vad tycker du är viktigt att kunna göra på internet? Varför tycker du att det är viktigt?

Vad tycker du är roligt att göra på internet?

Hur upplever du att det är att vara på internet? Vad är lätt, vad är svårt?

Vad tycker du är viktigt att känna till när du är på internet? Faror, möjligheter? Varför tycker du det?

Har du några andra sätt att få hjälp med teknik-/internetfrågor än på Digitala första hjälpen?

Finns det något du inte klarar av att göra på internet som du känner att du skulle behöva/vilja lära dig? Alternativt: Finns det någonting du känner att du går miste om för att du inte behärskar tekniken?

Hur känner du inför den snabba utvecklingen inom IT och den ökande digitaliseringen (t.ex. att allt fler tjänster blir digitala)?

Främjande av digital delaktighet:

Kan du göra (det användaren fått hjälp med) på egen hand nu? Berätta hur det går!

- När har du i så fall haft nytta av det?

Om du kommer hit ofta, vad beror det på? Varför gör du det?

Har Digitala första hjälpen påverkat hur du använder internet/smarttelefon/dator/surfplatta, på vilket sätt i så fall?

Händer det att du får lära dig mer än vad du kom hit för att lära dig? Berätta!

Hur upplever du att dina digitala kunskaper är nu jämfört med innan du deltog på Digitala första hjälpen?

Skulle du vända dig någon annanstans om det inte fanns möjlighet att få digital handledning på biblioteket? Vart?

Avslutningsvis:

Är det något du trodde jag skulle fråga som jag inte gjort?

Är det något du vill lägga till?